



Research Paper

## A Competência Social Na Gestão De Pessoas E Do Conhecimento

Cleizi do Nascimento<sup>1</sup>  
Edi Marise Barni<sup>2</sup>  
Diego da Silva<sup>3</sup>

**RESUMO:** A competência social tem se tornado a principal habilidade para o contínuo desenvolvimento das organizações. Em função das mudanças econômicas, políticas, sociais e tecnológicas, os profissionais têm buscado novos conhecimentos e novos valores que estão fazendo parte dessa nova fase global. A sociedade está percebendo, através das mudanças, que para sobreviver no mercado competitivo é preciso participar de todo processo evolutivo, buscando estar devidamente qualificado, tendo um perfil generalista, com conhecimentos mais amplos, habilidades múltiplas e competências adequadas para proporcionar melhores resultados a essa nova estrutura organizacional que tem privilegiado o capital intelectual. O artigo apresenta conceitos, características e considerações obtidas em pesquisa bibliográfica sobre a importância da competência social e seus benefícios para as organizações na era do conhecimento através do estudo das neurociências.

**Palavras-chave:** Competência. Conhecimento. Neuropsicologia. Inteligência emocional. Plasticidade Cerebral.

Received 24 September, 2021; Revised: 05 October, 2021; Accepted 07 October, 2021 © The author(s) 2021. Published with open access at [www.questjournals.org](http://www.questjournals.org)

### I. INTRODUÇÃO

A sociedade brasileira, desde a época de 80, vem passando por transformações sociais, econômicas, políticas e culturais intensas que resultam em processos de reestruturação produtiva. Com a prática de novas tecnologias e aglobalização da economia, surgiu um novo modelo de produção, bem como a forma de gestão das organizações e das pessoas. A busca de novos mercados, nos anos 90, obrigou as empresas a se atualizarem em relação aos seus modelos de gestão para continuarem sendo competitivos com produtos de qualidade.

Um novo paradigma econômico vive-se, atualmente, caracterizado pela velocidade, pela inovação, curta duração de tempo dos ciclos, busca da qualidade e satisfação dos clientes. A importância está acentuada nos ativos intangíveis, como identificação da marca, conhecimento, inovação e, sobretudo, na competência social do capital humano. O novo cenário configura-se como desafio às organizações desenvolver e implementar ferramentas de gestão que lhes garantam a competição atual e futura.

Método de gestão significa o conjunto de práticas administrativas colocadas em execução pela direção de uma empresa para atingir os objetivos fixados. Faz parte do mesmo a natureza das relações hierárquicas, o tipo de estruturas organizacionais, os sistemas de avaliação e controle dos resultados, as políticas em matérias de gestão de pessoas, gestão do conhecimento, os valores e a filosofia de gestão que o inspiram.

As organizações necessitam contar de um lado, com profissionais altamente capacitados, aptos a fazer frente às ameaças e as oportunidades do mercado e, de outro, com um sistema de gestão de recursos humanos (RH) eficaz. Esse sistema deve trabalhar com instrumentos que permitam demonstrar sua influência sobre a habilidade da equipe para aumentar a rentabilidade da empresa e agregar valor aos acionistas.

Para acompanhar as mudanças que ocorrem todos os dias no mundo corporativo, os profissionais precisam estar sempre em constante mudança, tendo um perfil generalista, com conhecimentos mais amplos,

<sup>1</sup>Pós-graduada em Neuropsicologia pela Faculdade Padre João Bagozzi.

<sup>2</sup>Psicóloga e Pedagoga. Mestre em Educação. Docente da Uniensino, Uniandrade e Prefeitura de Curitiba.

<sup>3</sup> Psicólogo, mestre em Medicina Interna e Ciências da Saúde pela UFPR. Docente da Uniensino.

habilidades múltiplas e competências sociais adequadas a uma nova era. Desenvolver e aumentar as competências e habilidades – plasticidade através do aprendizado - dos profissionais é uma tendência mundial, assim como envolver as pessoas em equipes de trabalho, comprometidas com etapas ou conjunto de tarefas.

A competência social no ambiente de trabalho torna-se fundamental, na era do conhecimento, para se lidar com pessoas. Dentro desse conceito “ser competente” não é somente possuir conhecimentos técnicos e operacionais, é também saber se relacionar e se comportar com qualidade. Competente social é aquele que consegue estabelecer trocas (cognição) com o outro de forma saudável e com qualidade e isto significa percepção do ambiente, percepção de si mesmo, percepção do outro.

O objetivo deste artigo é que a partir de uma visão sistêmica do modelo de competências, seja possível identificar a sua interação com o RH, o qual fornece subsídios para as políticas de contratação, treinamento, carreira, remuneração, benefícios, entre outras, proporcionando ao RH o enfoque em comportamentos e resultados de performance organizacional.

O presente estudo teve como fontes básicas de informações para a sua elaboração o levantamento de dados bibliográficos sobre o tema proposto, sendo dividido em três seções. A **seção I** identifica o tema apresentado, discutindo conceitos e abordagens de competências. A **seção II** apresenta os fatores emocionais sob a ótica da Neuropsicologia, da Inteligência emocional e seus principais componentes, fazendo um paralelo entre os comportamentos da competência interpessoal e intrapessoal. Finalmente, a **seção III** utiliza os recursos apresentados nas seções anteriores para valorar a gestão do capital intelectual da organização e proteger habilidades proprietárias, enfatizando a plasticidade cerebral.

## **COMPETÊNCIA SOCIAL**

Não basta ter recursos. É preciso saber aplicá-los rentavelmente. Os recursos são constituídos por ativos e capacidades organizacionais. Ativos organizacionais são dons que uma organização acumulou com resultado de investimento em escala, plantas, localização, etc. Por outro lado, capacidades refletem a sinergia entre esses recursos, o que possibilita sua aplicação na construção de vantagem competitiva. As capacidades são conjuntos complexos de habilidade e aprendizado coletivo, o qual assegura a execução de atividades funcionais através de processos organizacionais. A gestão do conhecimento é a capacidade determinante da organização para efeitos de obtenção de vantagem competitiva. (CHIAVENATO 2008)

O ser humano é um ser social por natureza, isto significa que seria impossível a vida solitária. Vivemos em grupos o tempo todo, grupos sociais que desempenham diversas funções em nossa vida. Para que esta convivência em grupo seja possível e tenha qualidade é necessário o desenvolvimento de várias habilidades no ser humano que reflete no seu comportamento.

Este conjunto de habilidades recebe o nome de **Competência Social**. Mas, através de nossas relações humanas, podemos observar que nem sempre estas habilidades existem ou não estão bem desenvolvidas ainda. Isto acarreta várias consequências negativas para nossa vida em grupos. Fazer parte de um grupo, de uma equipe, não quer dizer necessariamente, que haja entrosamento, respeito, empatia, interesse. Estas Habilidades Sociais podem ser desenvolvidas através de treinamentos. Qualquer Habilidade do ser humano pode ser treinada, e deve ser treinada quando o objetivo é alcançar melhor qualidade de vida em todas as áreas que atuamos.

Quando se fala em social, logo nos vem à cabeça outra pessoa. Seja esta outra pessoa quem for ela estará de alguma maneira influenciando nosso comportamento e sendo influenciada também. É uma reação de “vai e vem”, onde a energia das emoções contamina todo o ambiente onde esta relação se dá.

O competente social é aquele que consegue estabelecer trocas com o outro de forma saudável e com qualidade e isto significa percepção do ambiente, percepção de si mesmo, percepção do outro.

Habilidades essenciais para o desenvolvimento da Competência Social:

**Autoconhecimento:** entender que o ser humano tem uma constituição racional e emocional; conhecer as emoções humanas e suas expressões com as devidas consequências na vida diária; reconhecer suas limitações e suas qualificações; entender seu funcionamento mental e as influências no físico;

Conhecer seus valores morais e sociais e como se formaram; compreender como se dão as relações humanas diante das emoções; ser capaz de se autoavaliar em termos de personalidade; reconhecer estímulos para auto motivação de acordo suas necessidades básicas.

**Autocontrole:** através do autoconhecimento desenvolvido, ser capaz de identificar suas emoções com as devidas expressões, avaliando as consequências destas nas suas relações, tendo a capacidade de optar, de escolher pela expressão que lhe traga consequências positivas nas suas relações humanas; Habilidade de controlar seus estados interiores não deixando que estes afetem resultados que seriam positivos para si mesmo e para o outro.

**Empatia:** habilidade de se colocar no lugar do outro tentando entender o comportamento deste outro através de possíveis causas internas e externas; compreender que o outro, também tem limitações e expressões emocionais com motivos que são individuais. Entender que cada um é um e que não podemos, nem devemos

exigir que o outro pense de acordo com a nossa verdade. Com estas habilidades desenvolvidas podemos interagir em qualquer ambiente social, trazendo resultados positivos como conseqüências.

No ambiente de trabalho, a competência social torna-se fundamental, pois reflete diretamente na forma de como nos comportamos. Lidamos com pessoas e como tal devemos estar atentos a estas habilidades. Ser competente não é somente possuir conhecimentos técnicos e operacionais, é também saber se relacionar e se comportar com qualidade.

Treinar significa fornecer informações para que a partir destas, possam alcançar conhecimentos essenciais para o desenvolvimento das habilidades necessárias em uma determinada situação, ou seja, interferir no comportamento de forma positiva. Qualquer comportamento pode ser alterado a partir de informações. Não há outra maneira de se conseguir mudanças significativas e duradouras. Para uma equipe de trabalho que não funciona de maneira satisfatória, talvez não seja necessário trocar seus integrantes, mas sim treiná-los para se alcançar o comportamento desejado e trabalhar as habilidades cognitivas.

O grau de assimilação vai variar de pessoa para pessoa. Mas, no geral, a tendência de se adquirir novos padrões de comportamento é inevitável, mesmo que seja apenas por imitação ou observação de outros que alcançam resultados positivos.

Investir nas pessoas é a maneira mais eficaz de se investir na própria empresa. (OLIVEIRA, 2007)

### **INTELIGÊNCIA EMOCIONAL**

Os fatores emocionais são os mais difíceis de serem controlados. A maioria das pessoas tem grandes problemas em controlar situações emocionalmente instáveis, sendo ultimamente objeto de estudo da Neuropsicologia. Segundo Weisinger (1997) Inteligência Emocional é o uso inteligente das emoções, isto é, fazer intencionalmente com que suas emoções trabalhem em seu favor, usando-as como uma ajuda para ditar seu comportamento e seu raciocínio de maneira a aperfeiçoar seus resultados.

Essa Inteligência Emocional (IE) pode ser usada variavelmente dentro do ambiente de trabalho. Seja resolvendo um problema complicado com um colega, persistir com motivação e entusiasmo na execução de uma tarefa até concluí-la, enfim em inúmeras situações que tem implicação direta ou indireta ao seu sucesso. A IE é uma excelente maneira de ajudar aos outros e a si próprio. E uma organização que prima pela IE, ela torna-se emocionalmente inteligente, onde cada funcionário se responsabiliza pelo seu desenvolvimento emocional e usa-a em seu relacionamento com os outros, beneficiando a organização como um todo.

Gardner (2000) formulou uma teoria, denominada Inteligências Múltiplas, que trata das diversas inteligências do ser humano, as quais são divididas em sete tipos de inteligência, a saber: inteligência musical, inteligência corporal-cinestésica, inteligência lógico-matemática, inteligência linguística, inteligência espacial, inteligência interpessoal e inteligência intrapessoal, agregando mais recente inteligência naturalista.

Segundo o que explicita Gardner (2000) a inteligência interpessoal está baseada na capacidade de o indivíduo perceber distinções entre os outros, em especial, contrastes em seus estados de ânimo, temperamentos, motivações e intenções. Essa inteligência, quando bem desenvolvida, permite que a pessoa perceba as intenções e desejos de outras pessoas, mesmo que estas não o queiram mostrar. Essa inteligência permite compreender os outros e a melhor maneira de trabalhar com eles.

Já, a inteligência intrapessoal, na opinião de Weisinger (1997) corresponde ao senso que a pessoa tem de si mesma, o conhecimento de seus aspectos internos, o acesso ao sentimento da própria vida, a percepção de suas emoções de forma a rotulá-las e utilizá-las como uma maneira de orientar-se e modificar seu comportamento. Essa inteligência permite compreender a nós mesmos e trabalhar nossas deficiências e problemas.

Os dois tipos de inteligências correspondem, respectivamente a Competência Social e a Competência Pessoal na Teoria da Inteligência emocional proposta por Goleman, alinhadas com a Neuropsicologia que estuda relações entre o cérebro e as manifestações do comportamento humano, descoberto por Luria, com a Plasticidade Cerebral que aborda sobre a aprendizagem.

Sob a perspectiva de Goleman (2002, p.176) a IE mostra que as pessoas, conscientemente, podem lidar com as suas emoções e também com as de outras pessoas, administrando-as de um modo funcional, tanto em relações pessoais como para a organização como um todo. A teoria, também, demonstra que os gestores e as pessoas, de um modo geral, possuem níveis elevados de IE são as que possuem maior desempenho e sucesso profissional.

De acordo com a teoria da IE, um gestor pode ter grande bagagem de instrução técnica e grande capacidade analítica, mas sem a Inteligência Emocional ele não poderá ser um grande líder. Vale ressaltar que a importância da IE cresce à medida que o gestor vai avançando na hierarquia. Interessante colocar em evidência que, embora parte da IE esteja ligada a genética do indivíduo, esta pode ser apreendida e desenvolvida ao longo dos anos por intermédio da experiência e formação.

De conformidade com Goleman (2002, p 39) os principais componentes da IE são:

**a) Competência Pessoal:** relacionada à maneira como as pessoas lidam com suas próprias emoções.

**Autoconsciência** – uma profunda percepção das próprias emoções, motivações, valores e limites. Ela divide-se em três fatores:

- 1 - **Autoconsciência** emocional que é a conscientização dos próprios estados de espíritos e emoções que o afetam e o que influencia seu desempenho profissional;
- 2 - **Autoavaliação** realista de seus pontos fortes, seus recursos, fraquezas e limites;
- 3 - **Autoconfiança** onde o gestor, depois de conhecer bem suas capacidades e qualidades irá usá-las de forma adequada.

**Autogestão** – decorre da autoconsciência, a autogestão produz uma lucidez e clareza mental no líder, impossibilitando que emoções destrutivas tomem conta do comportamento e influenciem suas ações. Desta atribuição derivam, ainda, **autocontrole** que possibilita manter sob controle as emoções e impulsos destrutivos; **adaptabilidade** abertura a novas ideias e abordagens, **flexibilidade** e agilidade na resposta a mudança; **superação** é o desejo de melhorar tanto o próprio desempenho como dos liderados, busca de um padrão de excelência; iniciativa para aproveitar as oportunidades que surgem em vez de ficar à espera, **otimismo** para suportar as dificuldades com a cabeça erguida, vendo sempre nos problemas, uma oportunidade, contagia a todos para que deem o seu melhor.

**b) Competência Social:** relacionada à maneira como as pessoas gerenciam seus relacionamentos.

**Consciência Social** – nesta competência congregam-se a **empatia** onde por intermédio dela, pode-se perceber os sentimentos e perspectivas de seus liderados, mostrando um interesse verdadeiro por suas preocupações; **consciência organizacional** possibilita detectar as redes de autoridade na organização e as estruturas políticas internas cruciais as relações de poder; **serviço**, diz respeito a capacidade de reconhecer e buscar satisfazer as necessidades de seus subordinados indo ao encontro delas.

**Gestão de Relacionamentos** – esta habilidade está relacionada à forma como as pessoas trabalham com as emoções alheias, derivam-se dela a **inspiração**, onde por intermédio de uma visão instigante e estimulante o líder irá inspirar e guiar os seus liderados; **influência** é a capacidade de usar uma vasta gama de táticas de persuasão da equipe; **desenvolver** os outros, o gestor usará esta sua característica para identificar as necessidades de seus liderados mostrando interesse pelos mesmos, promovendo suas aptidões; catalisador da mudança, uma forma de avaliar situações e identificar necessidades de mudança, desafiando o estado atual da organização e defendendo a nova ordem; **gestão de conflitos**, capacidade de solucionar divergências e conflitos de maneira satisfatória; **colaboração e trabalho em equipe**, nada mais é que um compromisso ativo e entusiástico como o esforço da equipe, busca pela sinergia do grupo e busca dos objetivos comuns a coletividade, criando um clima de respeito e cooperação.

Dentre essas atribuições da IE pode-se dizer que uma das mais importantes, se não a mais importante é a **autoconsciência**, ela facilita empatia e o autodomínio, que por sua vez permitem uma gestão eficaz do relacionamento, pois se o gestor não tiver capacidade para identificar as suas próprias emoções e usá-las de modo inteligente, de igual forma não poderá compreender os liderados e sintonizar-se com eles.

Na busca pela sintonia emocional com o grupo, o gestor deve estar sempre pronto para ouvir e compreender o que se passa com os outros, alcançando este estado de sintonia, o gestor poderá partilhar e comunicar as prioridades balizadoras das ações do grupo de forma clara e eficaz. Lembrando que o comportamento e estado de espírito dos líderes influenciam o comportamento e o estado de espírito de todos ao seu redor.

Sendo assim, mesmo nos momentos turbulentos e problemáticos, o gestor deve demonstrar otimismo, autoconfiança, entusiasmo, pois ele será o farol, todos estarão olhando para ele, se desfalecer, seus estados de ânimo irão propagar-se entre os liderados. Um baixo nível de IE por parte da liderança gera incertezas, medo, resistência à partilha de informações e experiência, ansiedade, receio em arriscar-se. Já, um elevado índice de IE promove o contrário, não há resistência à partilha, o clima geral é de confiança e otimismo quanto ao alcance de objetivos e metas, as pessoas não ficam hesitantes a arriscar-se, há uma sinergia no grupo, uma ajuda o outro. Uma questão que preocupa os estudiosos da Inteligência Emocional é aquela que busca respostas quanto ao aprendizado da liderança com inteligência emocional.

Aprender a liderar com Inteligência Emocional, é possível? Sim, mas vale ressaltar que o desenvolvimento da Inteligência não acontece sem uma vontade firme e persistente do gestor. Algumas pesquisas mostram que existem componentes da IE que já nascem com o indivíduo, mas é fato que ela também pode ser aprendida. (GOLEMAN, 2002)

Uma boa maneira de observar a evolução do aprendizado da IE é por intermédio de *feedbacks*, haja vista que ela está relacionada com o **sistema límbico do cérebro**, que governa os sentidos e impulsos. Por isso muitos treinamentos de IE nas organizações são ineficazes, pois enfatizam o sistema neocórtex do cérebro, responsável pelas habilidades técnicas e analíticas que dominam o conceito da lógica. Devido a este fato – a IE estar ligada ao sistema límbico – o processo de aprendizado do gestor pode ser bastante moroso, pois em questões de treinamentos, requer uma abordagem individualizada envolvendo aspectos intrínsecos e extrínsecos.

A plasticidade Cerebral vs Aprendizagem indica que grande parte do desenvolvimento da capacidade para liderar e utilizar a IE na liderança ocorre na fase da adolescência até pouco depois dos vinte anos, na juventude serão aprendidas questões relativas ao poder de persuasão, vontade de vencer, otimismo, autoconfiança e autodomínio.

Pessoas que tiveram oportunidades de desenvolver estas aptidões na juventude têm uma maior capacidade de lidar com as emoções e podem aperfeiçoar esta capacidade mais facilmente na vida adulta.

Plasticidade Cerebral é a capacidade que nosso cérebro tem de aprender durante toda a vida, mas quanto mais tempo se passar, esta tarefa de aprender torna-se mais difícil, requer grande esforço e motivação, pois para assimilar novos comportamentos e reeducar-se, precisam-se quebrar paradigmas e destruir comportamentos antigos que já estavam gravados profundamente em nosso cérebro.

A tarefa é realmente difícil, a energia despendida para tal tem de ser grande, o esforço é dobrado, aprender algo novo e extirpar algo antigo. A maneira mais indicada para o gestor desenvolver sua IE de modo prático é utilizar-se do método chamado aprendizagem autodirigida, no qual o gestor busca uma ideia real e verdadeira a respeito de si mesmo, para tomar consciência das habilidades que possui e que precisam ser aperfeiçoadas e também daquelas que ele não possui, mas que deseja.

Segundo Goleman (2002, p.109), a aprendizagem autodirigida, se divide em cinco descobertas as quais serão usadas como um mecanismo facilitador para que sejam possíveis as mudanças para o líder tornar-se emocionalmente inteligente.

A saber:

a) A primeira descoberta: O eu ideal - como quero ser? – esta descoberta fornecerá ao líder uma concepção clara do líder ideal, como se almeja ser, qual modelo será adotado, isso deixará a pessoa motivada na busca pelo aperfeiçoamento de suas aptidões.

b) A segunda descoberta: O eu real – Como sou? – uma visão realista e verdadeira de si mesmo, quais são as falhas, quais as qualidades, existe algo que está de acordo com o padrão do eu ideal?

c) A terceira descoberta: O programa de aprendizagem – nesta descoberta será elaborado um plano de ação para aplicar as melhorias necessárias e reduzir falhas.

d) A quarta descoberta: utilizar os novos comportamentos, pensamentos e sentimentos para desenvolver as novas aptidões da liderança.

e) A quinta descoberta: o fato de esta descoberta ser citada por último, não significa que ocorra apenas no final do processo, muito pelo contrário, pode ocorrer em qualquer momento, quando o gestor julgar necessário. Ela consiste em buscar ajuda em outras pessoas, estabelecendo laços de confiança, seja para identificar o eu real, descobrir seus pontos fortes, as falhas ou o como melhorar e aperfeiçoar-se, que caminhos seguir, enfim pode ser usada em qualquer uma das fases, a critério do gestor. (VIDAL, J.C.; LARA, L.F., 2008).

## **II. GESTÃO DO CONHECIMENTO**

A gestão do conhecimento é a gestão do capital intelectual da organização. É a função que planeja, coordena e controla os fluxos de conhecimentos que se produzem na empresa em relação a suas atividades e ao seu entorno, visando à criação de algumas competências básicas essenciais. Entende-se por competência essencial o “resultado obtido pela valoração combinada de três classes de competências básicas distintas ou inter-relacionadas (formas de saber fazer): as competências sociais, as tecnológicas e organizacionais”.

Prahalad e Hamel – os criadores do conceito de competências essenciais da organização – alegaram que a arquitetura organizacional precisa proporcionar consistência na alocação de recursos e no desenvolvimento de uma infraestrutura administrativa apropriada a essa alocação a fim de criar uma cultura gerencial dinâmica, trabalho em equipe, capacidade de mudar e vontade de compartilhar recursos para proteger habilidades proprietárias e para pensar em longo prazo. (CHIAVENATO, 2008 pag. 116)

É um processo que implica uma mudança de cultura, tanto na estrutura do sistema econômico e do mercado como das organizações e das pessoas. Em particular, a Gestão do conhecimento no interior das organizações é um processo que implica tanto uma mudança cultural como uma mudança tecnológica e organizacional.

Esse processo de mudança, fatores do meio ambiente e a aquisição de novos conhecimentos sob a ótica de Neuropsicologia pode ser entendido através da plasticidade cerebral que é a capacidade que o cérebro tem de se remodelar em função das experiências do indivíduo, ou seja, à medida que o cérebro é modificado, o funcionamento e comportamento são alterados paralelamente.

## **III. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

As competências devem proporcionar suporte à estratégia da Empresa, não tanto para que os Recursos Humanos possam realizar esse alinhamento é necessário que as conheça e que esteja presente na definição do perfil dos profissionais.

As competências são dinâmicas, assim como o mercado de trabalho. Damesma forma, a estratégia da Empresa necessita de ajustes conforme ocorrem transformações no mercado. É um processo dinâmico que precisa de retroalimentação constante. O papel dos gestores de pessoas é acompanhar essas mudanças, observar os padrões de comportamento da equipe e proporcionar que elas aconteçam de modo que os seus resultados possam ser mensurados.

Finalmente, conclui-se que a gestão de competências, especificamente asocial, pode proporcionar aos Recursos Humanos a sua dimensão estratégica. Isso fica claro nos exemplos da seção II. No entanto essa habilidade deve ser potencializada pelas empresas a partir de ações alinhadas entre as estratégias, as pessoas e aos processos já que a relação que o indivíduo estabelece com o meio ambiente produz grandes modificações em seu cérebro, possibilitando-o constante adaptação e aprendizagem ao longo de toda a vida. Desta forma, o processo de plasticidade cerebral torna o ser humano mais eficaz.

### REFERÊNCIAS

- [1]. CHIAVENATO, IDALBERTO. **Gerenciando Pessoas: O Passo Decisivo Para Administração Participativa**. São Paulo: Makron Books, 1994.
- [2]. CHIAVENATO, IDALBERTO. **O capital Humano das Organizações**. São Paulo: Atlas, 2008.
- [3]. GARDNER, HOWARD. **Inteligência: Um Conceito Reformulado**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2000.
- [4]. GOLEMAN, DANIEL. **Inteligência Emocional – A Teoria Revolucionária que Redefine o Que é Ser Inteligente**, Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.
- [5]. GOLEMAN, DANIEL; BOYATZIS, RICHARD; McKEE, ANNIE. **O Poder da Inteligência Emocional**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2002.
- [6]. GIL, Antonio Carlos. **Como se elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2006.
- [7]. LURIA, A.R. **Fundamentos de Neuropsicologia**. (1981). São Paulo: EDUSP.
- [8]. MELLO, C.B., MIRANDA, M.C., MUSZKAT, M. (2006) **Neuropsicologia do Desenvolvimento: Conceitos e Abordagens**. São Paulo: Menmon Edições Científicas.
- [9]. SANTOS, Gisele do R.C.M, et al. **Orientações e dicas práticas para trabalhos acadêmicos**. Curitiba, 2008.
- [10]. WEISINGER, HENDRIE. **Inteligência Emocional no Trabalho**. Rio de Janeiro: Objetiva, 1997.