

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E COMUNICAÇÃO NA BIBLIOTECA

Paulo César dos Santos
Adriana Mara Fonseca
Renata Cunha Vieira Oliveira

Resumo: O uso da Inteligência Emocional (IE) é fator crucial para o um desempenho profissional. Ordenar, transmitir e entender informações e experiências são ações vitais para o sucesso e para o bem estar das pessoas, principalmente em ambientes nos quais a prestação de serviços, como a biblioteca, é a essência de suas atividades. O objetivo do presente trabalho foi analisar a importância da IE para o crescimento profissional, e suas facetas em relação à comunicação.

Palavras-chave: Inteligência Emocional. Comunicação. Comportamento Humano.

INFLUENCE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE ON LIBRARY COMMUNICATION

Abstract: The use of emotional intelligence is crucial to good professional performance. Ordering, transmitting, and understanding information and experiences became vital activities, in all work places, mainly in places such as libraries. The objective of the present work was to analyze the importance of emotional intelligence concepts for professional development; the relevant interceptions between emotional intelligence and communication were also considered.

Keywords: Emotional Intelligence. Communication. Human Behavior.

INTRODUÇÃO

Conforme os modelos descritos por John D. Mayer e Peter Salovey, “a Inteligência Emocional (IE) descreve as habilidades e capacidades para avaliar e controlar as emoções” (QUEIROZ; NERI, 2005). O uso da IE nas empresas vem disseminando o bom convívio com os profissionais de forma geral. A inteligência humana é analisada sob vários aspectos e podemos citar algumas delas, como por exemplo, a inteligência musical, espacial, lógico-matemática, entre outras.

Cognição humana, ou seja, o ato de adquirir conhecimentos, não fornece ao profissional suporte necessário para gerir, compreender e ser compreendido. Por outro lado, a comunicação é o elo principal para o desenvolvimento da IE. De fato, necessitamos apreender as técnicas da comunicação, não apenas para o conhecimento que vamos adquirindo ao longo dos anos como fonética, aplicação da semântica e dos símbolos semânticos, mas, também, para vivermos em sociedade de maneira harmoniosa e assim atingirmos um grau de evolução desejável. Com o desenvolvimento da fala, surgiu, também, à necessidade de compartilhar informações e experiências, essa necessidade é de fundamental importância para todos os seres humanos e elementares nas empresas e seus colaboradores. A IE vem, então, suprir ainda mais essas necessidades. Além de bagagem conceitual e técnicas, o mercado de trabalho exige profissionais que empregam competência emocional no trato diário da comunicação com os clientes, subordinados, superiores e pares.

INTELIGÊNCIA RACIONAL *VERSUS* INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Aplicar, cada vez mais, a inteligência é, e sempre será, necessário para o desenvolvimento da raça humana. “Desde os filósofos gregos, o ser humano vem se dedicando ao estudo das maneiras de desenvolver a inteligência” (MUSSAK, 2003).

A busca do desenvolvimento da inteligência é uma constante; por isso, em Paris, no ano de 1904, o psicólogo Alfred Binet desenvolveu um teste para avaliar a inteligência de forma objetiva para separar crianças “mais inteligentes” ou superdotadas das crianças com grau de dificuldade de aprendizado, isso em fase escolar. Esse teste recebeu o nome de Quociente de Inteligência (QI); “buscava diferenciar a idade mental da idade cronológica da pessoa, ou seja, propunha a existência de uma divisão entre elas” (MUSSAK, 2003).

Mas, com o passar dos tempos, houve muitos questionamentos em relação ao teste realizado, existiam muitas questões a serem consideradas. Uma delas é que a avaliação era realizada em uma determinada situação, em um momento preciso. Os fatores sociais, por outro lado, também interferiam no resultado de avaliações do QI, porém, não eram considerados.

Por isso, hoje, a inteligência é medida não apenas por simples teste, tendo-se como certos que não podemos nos prender a um só estereótipo. De fato, temos vários tipos de inteligência humana tais como: inteligência musical, espacial, lógico-matemática entre outras. Equivale a dizer que analisamos o indivíduo naquilo em que ele mais consegue desenvolver seu potencial. “Para que ele se destaque na sua área não existe fórmula mágica ou remédio infalível. Existe, sim, potencial, dedicação e persistência” (MUSSAK, 2003).

Mas será que toda a inteligência cognitiva, digamos assim, tornaria o bibliotecário um profissional mais competitivo? A busca pela informação constante, pelo vocabulário perfeito, por aperfeiçoamento em cursos e palestras haveria de torná-lo um destaque na área da biblioteconomia?

Quer nos parecer que a resposta a essas questões é não. Não adianta ter inteligência cognitiva ou acadêmica sem que, em alguns momentos da vida profissional, pode ser até mais racional não usá-la, ou seja, isso o tornaria até mesmo menos eficiente. “O bibliotecário com a maior inteligência acadêmica, definitivamente se sai bem apenas quando lida com questões que envolvem pouco a vida emocional” (GOLEMAN, 1995).

‘Os mais brilhantes bibliotecários, entre nós, podem afundar em impulsos desgovernados e levados, quase sempre, por uma perda de controle emocional.

Com essa observação da vida cotidiana de qualquer profissional, o psicólogo Daniel Goleman criou uma nova teoria sobre inteligência, aproximando as emoções da vida racional. Foi na abordagem dessa questão que surgiu o Quociente Emocional (QE). “A questão central colocada e estudada por ele foi a grande carência que tem o ser humano moderno de controlar seu nível de emoções” (MUSSAK, 2003).

Segundo Goleman (1995, p. 48):

A inteligência acadêmica não oferece praticamente nenhum preparo para o torvelinho – ou oportunidades – que trazem às necessidades a vida. Mesmo assim, apesar de um alto Q.I. não ser nenhuma garantia de prosperidade, prestígio ou felicidade de vida, nossas escolas e cultura concentram-se na capacidade acadêmica ignorando a inteligência emocional, um conjunto de traços – que alguns chamariam de caráter.

Por isso, o profissional bibliotecário que conhece e exerce bem os próprios sentimentos e consegue considerar os sentimentos de sua equipe de trabalho, seja ela uma biblioteca, arquivo ou

centro de pesquisa, leva vantagem em qualquer campo da vida profissional, como por exemplo, no trato das regras tácitas que governam o sucesso na política organizacional da instituição em que trabalha (GOLEMAN, 1995).

O bibliotecário que busca desenvolver uma prática emocional tem mais chances de sentir-se satisfeito e de ser eficiente em sua vida profissional.

Usando a IE, as possibilidades de que portas se abram no relacionamento profissional são muito maiores, comparando com o profissional incapaz de viver ou de entender as emoções e sentimentos de seus companheiros de trabalho.

Sabemos que não é fácil usar a IE em um ambiente de trabalho, porque sentimos dificuldades na interação dia-a-dia vivida entre profissionais. A qualquer momento podemos nos contrariar; isso é comum, todos passamos por instantes de irritação, porém, não podemos permitir que estes sentimentos atrapalhem o bom andamento do trabalho. Segundo Mussak (2003, p. 135) citando Aristóteles, as palavras “quando bem utilizadas tem sabedoria, quando mal utilizadas, podem ser assassinas”.

Nessa questão, a IE na comunicação é crucial para o bom desempenho das atividades de todas as bibliotecas.

Como em qualquer organização, a biblioteca é um organismo vivo, apesar de nos preocuparmos mais com o tratamento técnico, do que com a parte humana da profissão do bibliotecário e, como tal, constituída de partes que cooperam para o seu funcionamento. Como ressaltado por Mussak (2003, p. 147) “em qualquer sistema orgânico é absolutamente fundamental que as partes se comuniquem adequadamente uma vez que o objetivo final de todas elas deve ser o mesmo, em nosso caso, a manutenção da vida do organismo”. Sendo assim, entre cada setor da biblioteca que exerce funções essenciais para o bom andamento do trabalho e para o cumprimento da missão que tem com seu cliente, deve haver uma comunicação clara e de valor entre os indivíduos. O homem é um animal que se comunica e nessa questão, usar a IE é indispensável.

COMUNICAÇÃO

Etimologicamente, o termo comunicação deriva do latim *communicatio* que, por sua vez, deriva de *munis* que significa “estar carregado de”, acrescido do prefixo *co* que expressa simultaneidade ou reunião, completada por *tio*, expressando atividade. Este termo era utilizado na antiguidade, especificamente nos mosteiros e conventos para representar o ato de “tomar a refeição da noite em comum”. “Considerando as regras disciplinares, típicas dos ambientes de clausura, o sentido de *communicatio* nos remete à participação, ao rompimento do isolamento ou à realização de algo em comum” (HOHLFELDT; MARTINO; FRANÇA, 2001).

Com o passar do tempo, a comunicação assumiu outros significados, agregando outros conceitos, atribuídos por diferentes teorias. A maioria dos dicionários define comunicação como “ato ou efeito de comunicar (-se); passagem; informação; mensagem; aviso” e o verbo comunicar por “transmitir; noticiar; informar; participar; ligar; unir; dar passagem e entender-se, relacionar-se; contatar” (SOUZA, 2000, p. 180).

Além do conceito etimológico a comunicação recebe outros: biológico, pedagógico, histórico, sociológico e antropológico. O conceito biológico está relacionado às atividades sensoriais e nervosas (visão, audição, olfato, paladar e tato). O conceito pedagógico compreende a atividade educativa que envolve a troca de experiências entre pessoas de gerações diferentes, evitando que os grupos retornem ao primitivismo, isto é, ensinando às crianças o básico, como lavar as mãos antes das refeições, ou cultivar o hábito de escovar os dentes. No conceito histórico, a comunicação funciona como instrumento de equilíbrio entre a humanidade, neutralizando as forças conflitantes, a exemplo das inovações tecnológicas, que permitiram uma maior interação cooperativa aumentando a cultura comum. O conceito sociológico, afirma que o papel da comunicação é o de transmissão de significados entre as pessoas para sua integração na organização social, como o desenvolvimento de políticas de trabalho, saúde e educação. “É o conceito antropológico que analisa a comunicação como veículo de transmissão de cultura ou formador de bagagem cultural, pois é através da comunicação que se estabelecem as relações, sejam elas, interpessoais, de consumo de aprendizado, entre outras” (CLOUTIER, 1975).

O termo comunicação, também pode ser usado para designar diferentes eventos em diferentes situações, sendo de uso amplo e tendo como base o ato de transmitir uma mensagem. Hohlfeldt; Martino; França (2001, p. 87) relatam que:

Desse modo, pode-se dizer que o termo comunicação não se aplica nem às propriedades, ou ao modo de ser das coisas, nem exprime uma ação que reúna os

membros de uma comunidade. Não designa o ser, nem a ação sobre a matéria, tampouco designa a práxis social, mas um tipo de relação intencional exercida sobre outrem.

A “relação intencional” a que se refere o autor trata-se da expectativa em promover uma reação à mensagem transmitida, isto é, fazer o receptor entender e devolver a mensagem com outra interpretação, estabelecendo uma relação de fato. A comunicação baseia-se na troca de mensagens e estas podem, ou não, conter informações que farão diferença entre o emissor-receptor. Essa interação não é tão simples, já que nas relações humanas os modos emissor/receptor se alternam a todo o momento, um fazendo o papel do outro.

Baccega (2002, p. 13), afirma que “para que haja a comunicação é preciso que os interlocutores tenham uma memória comum, participem de uma mesma cultura”. Ou seja, é necessário que os interlocutores interpretem da mesma maneira as informações. A página de um livro pode comunicar uma idéia, desde que a pessoa que a tem em mãos compreenda o idioma (código) em que a página está grafada, caso contrário, não há interação nem relação e a página não passará de um pedaço de papel sem significado.

Com o desenvolvimento da tecnologia, aumentaram os suportes para a troca de mensagens entre seres humanos e foram ampliadas as oportunidades de comunicação entre as diferentes populações, colaborando de forma marcante para o nascimento de uma cultura dita “globalizada”. As relações de negócio hoje não respeitam barreiras nem fronteiras, elas acontecem entre pessoas que estão geograficamente muito distantes, de forma praticamente instantânea. Com a popularização da informática e o advento da Internet, estabelecer comunicação com pessoas de culturas diferentes tornou-se simples.

A comunicação eletrônica teve suas bases fundamentadas na comunicação escrita; porém, desprezou a formalidade exigida na escrita tradicional, prejudicando sua aceitabilidade como canal de comunicação profissional. As novas ferramentas proporcionaram um avanço ao facilitar a comunicação, mas, permitiram o seu uso de maneira ineficiente e banal prejudicando sua principal finalidade. Atualmente, a maioria das empresas e organizações reconhece o meio eletrônico como um canal formal de comunicação, permitindo e incentivando o uso desta ferramenta pelos colaboradores.

Há alguns anos os serviços de tele-atendimento eram vistos como diferenciais, hoje a instalação das Unidades de Atendimento Remoto (U.R.A.s), distanciam o emissor do receptor, causando insatisfação e descontentamento, principalmente aos clientes.

No âmbito organizacional, as ferramentas de comunicação, como a fala e a escrita, são importantes, pois determinam como se dá à relação entre os sujeitos. Neste ambiente um bom profissional deve, também, ser um bom comunicador utilizando-se dos conhecimentos da Inteligência Social (I S). “A I S é um termo ainda recente e pode ser entendido como a habilidade de se relacionar bem com as outras pessoas e conseguir que elas cooperem com você” (ALBRECHT, 2006). Essa habilidade engloba entre outras qualidades a autenticidade, clareza e empatia, fatores determinantes para o crescimento pessoal, profissional e intelectual.

A comunicação está intrinsecamente ligada à I S e à IE conceitos fundamentados por especialistas das relações humanas que abordam aspectos do auto conhecimento e alinham técnicas de aperfeiçoamento. Considerando os estudos, apresentados, um bom comunicador deve dominar mais de um idioma, tanto na fala como na escrita, e conhecer técnicas para a correta utilização da fala, da dicção e da impositação de voz, além da expressão corporal. Para a comunicação organizacional os valores institucionais também são considerados. Atualmente, a experiência profissional contribui para novas oportunidades, porém fatores emocionais mal administrados, no momento de uma entrevista de emprego, podem atuar de forma totalmente negativa, como será demonstrado mais adiante.

A COMUNICAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO

A ausência de comunicação no ambiente de trabalho é um dos fatores que compromete o bom gerenciamento da equipe. Filiage (2007) comenta que “as empresas são compostas essencialmente de pessoas e como são compostas de pessoas sofrem do mesmo mal. O mal da falta de comunicação”. Compartilhar informações e experiências é um ato humano que surgiu juntamente com a fala, ordenar, transmitir e entender essas informações e experiências torna-se assim vital para o sucesso e para o bem estar das pessoas em qualquer ambiente de trabalho, principalmente naqueles em que a prestação de serviços, como a biblioteca, é a essência de suas atividades.

A teoria da IE demonstra que os sentimentos seguem uma lógica precisa, introduz uma ferramenta poderosa para uma comunicação efetiva no ambiente de trabalho. Segundo Simionato (2006) alguns elementos relevantes da inteligência emocional para uma comunicação efetiva são:

1 - Consciência emocional: capacidade de distinguir e dominar emoções e sentimentos experimentados no cotidiano; reconhecimento de sinais fisiológicos que indiquem o surgimento de uma emoção; capacidade de compreender as causas que desencadeiam determinadas emoções, entender o próprio gosto/desgosto; ter autoconfiança, mas sempre buscando o melhoramento e o crescimento.

2 – Controle emocional: controle dos impulsos e emoções; controle da agressividade dirigida a outros; controle da agressividade dirigida a você mesmo; capacidade de controlar os impulsos e reenviar/adiar a satisfação; capacidade de modular o próprio estado de ânimo evitando que o sofrimento o impeça de pensar.

3 – Capacidade de saber motivar-se: capacidade de canalizar, energizar e harmonizar as emoções, dirigindo-as à realização de um objetivo; inclinação a reagir ativamente (com otimismo e iniciativa) aos fracassos e frustrações, sem cair em depressão.

4 – Capacidade empática: capacidade de reconhecer indícios emocionais alheios e entender os sentimentos; sensibilidade a emoções e pontos de vista alheios, buscando sintonizar-se com uma gama de pessoas.

5 – Gerência eficaz das relações interpessoais e habilidade social: capacidade de negociar conflitos visando à solução da situação; capacidade de conseguir comunicar-se eficientemente com os outros e de se afirmar.

Como se depreende do exposto, as emoções desempenham um papel importante na comunicação no local de trabalho. Segundo Weisinger, (1997 p. 23).

O truque é usar suas emoções de maneira inteligente - o que vem a ser: fazer intencionalmente com que suas emoções trabalhem em seu benefício, usando-as para ajudar-se a orientar seu comportamento, seu raciocínio, (e sua forma de comunicação) de maneira a obter melhores resultados.

Assim exemplificando, quais as emoções envolvidas em um contato no ambiente de trabalho. Quatro fatores entram em jogo: 1 - como você se sente, 2 - o que você acha da outra pessoa, 3 - o que a outra pessoa acha de você e, 4 - como a outra pessoa se sente. Embora sendo o mais importante, o item 4 é o mais negligenciado. É, no entanto, a maneira como a outra pessoa se

sente depois de interagir com você que vai influenciar na opinião que ela fará a seu respeito. Nesse sentido, de acordo com Demarais (2007 p. 29) “a maneira como você chega aos outros tem menos a ver com o que você diz ou com o que você sente e mais com o modo como você faz as pessoas se sentirem (sobre si mesmas) em sua presença”.

Mais especificamente, sabendo-se que existem três tipos básicos de comunicação: verbal, paraverbal e não verbal ou corporal usamos a IE para tentar entender as emoções das pessoas com as quais nos relacionamos no ambiente de trabalho, de forma tal a modular a nossa comunicação. Em essência, podemos modular algumas de nossas características de forma que os outros nos escutem atentamente e ao compreender nossas intenções sintam-se bem em nossa presença e recebam de forma precisa a mensagem que emitimos. O que poderíamos fazer para atingir esse objetivo? “Do ponto de vista verbal, expressando o pensamento de forma clara e concisa; do ponto de vista paraverbal tendo boa dicção e modulando a intensidade, a velocidade, o timbre, o ritmo e a expressividade da voz, finalmente, do ponto vista não verbal usando a linguagem corporal e a gesticulação” (PALERMO NETO, 2007).

No que diz respeito à linguagem corporal há que se destacar a importância do sorriso e do olhar. Um sorriso comunica ao mundo que naquele momento você se sente feliz e satisfeito, que você considera seu interlocutor simpático, que você deseja fazer contato e, dentre tantos outros atributos, que você tem um bom astral. “Nesse sentido, o seu estado de espírito muda as pessoas, as maneiras como elas se sentem, o que sentem a seu respeito e o modo como reagem em relação a você” (PALERMO NETO, 2007).

Os quadros 1 e 2, condensados do pensamento de Demarais (2007) ilustram de maneira clara o uso da IE a favor de uma comunicação efetiva no ambiente de trabalho.

De qualquer forma, no entanto, é relevante lembrar que uma comunicação efetiva implica em escutar atentamente o outro. Aqui também a inteligência emocional precisa ser usada. O escutar ativo implica: postura corporal de escuta. Interrupção do que se faz para escutar, olhar para o interlocutor, usar palavras indicativas de compreensão ou sinalizar silenciosamente com um pequeno movimento da cabeça, evitar julgamentos e avaliações e, finalmente empatia.

Se você faz isso	Você é tido como
Inclina-se na direção da pessoa.	Interessado, atraído, positivo.
Estabelece contato com os olhos.	Interessado, atento.



Diz o nome da pessoa quando fala.	Focado, ligado, interessado, atento.
Sorri quando encontra alguém.	Amigável, simpático, agradável.
Ouve de maneira ativa.	Não auto-centrado, envolvido.
Elogia ou expressa respeito.	Positivo, compreensivo, simpático.
Fala no mesmo ritmo do seu interlocutor.	Confiável, agradável.
Cede a vez quando fala.	Interessado nos outro, generoso.
Toca de leve nos outros.	Cordial, amável, interessado.

Quadro 1 - Interpretações emocionais de comportamentos
Fonte: Demaris (2007)

Se você faz isso	Você é tido como
Não sorri.	Desinteressado, frio, inamistoso.
Fala muito baixo.	Tímido, sem autoconfiança.
Fala muito rápido ou faz muitas pausas.	Exaustivo, emocionalmente antipático.
Interrompe a fala dos outros freqüentemente.	Desinteressado. Auto centrado, controlador.
Ouve sem prestar atenção.	Desinteressado, antipático, preocupado.
Mantém o foco no lado negativo da situação.	Antipático, desagradável, pessimista.
Fala muito devagar ou faz pausas muito longas.	Chato, tedioso, lento.

Quadro 2 - Interpretações emocionais de comportamentos
Fonte: Demaris (2007)

Do ponto de vista específico de comunicação dentro de uma empresa moderna, no entanto, o espaço dedicado à expressão das emoções é muito reduzido. A esfera emotiva é quase sempre colocada completamente fora do ambiente de trabalho. Todavia, no mundo moderno, começa a tornar-se cada vez mais clara a necessidade de um novo paradigma que inclua a administração conveniente das emoções no local de trabalho.

Segundo Simionato (2006, p. 219):

Essa necessidade deriva de um silogismo muito simples: “1 – a partir do ano 2000 o profissional trabalha principalmente em equipe, 2 – para trabalhar em equipe precisa comunicar-se corretamente e gerir coerentemente os choques emocionais

da comunicação, e 3 – o profissional deste século precisa ter inteligência analítica e, principalmente inteligência emocional.

Em especial, e para comodidade de colocação, poderíamos considerar que em uma biblioteca, assim como em qualquer outra empresa, há cinco momentos cruciais em que as competências e comunicação emocional ajudam a interpretar de forma eficaz e eficiente os encargos profissionais: relação com os usuários, relação com os colegas, relações com o chefe, relação com os colaboradores e, relação com os subordinados.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Há alguns anos as pessoas de sucesso, alvos do mercado de trabalho, eram aquelas bem preparadas e que dominavam o conhecimento cognitivo. Hoje, esse perfil mudou. Muito mais que bagagem conceitual e técnica o mercado de trabalho exige profissionais que empregam competência emocional no trato diário da comunicação com os clientes, subordinados, superiores e pares. Há que fazer as emoções agirem a seu favor produzindo resultados desejados. O uso correto da comunicação baseada na leitura da emoção do estado emocional do interlocutor é, hoje, essencial na moderna empresa.

De fato uma empresa moderna é uma entidade holística, um sistema integrado que se baseia na interação dos indivíduos que dela fazem parte: o desempenho de cada um afeta toda a empresa.

Por tudo isso é importante para o sucesso da empresa que se crie um ambiente de trabalho agradável, onde os funcionários não apenas tenham um bom desempenho, mas também se respeitem e se comuniquem corretamente. No contexto da inteligência emocional, comunicação efetiva significa entender e ajudar os outros a controlar suas emoções, a solucionar seus problemas, a resolver seus conflitos e a permanecer motivados. Esta nova e moderna postura nada tem de autoritária e por isso enquadra-se perfeitamente no que se espera de uma empresa socialmente ajustada ao perfil democrático de uma nação.

Artigo elaborado com a colaboração da Prof^ª. Maria Imaculada Cardoso Sampaio, Diretora Técnica da Biblioteca do Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo.

Referências

- ALBRECHT, K. **Inteligência social**. São Paulo: M. Books do Brasil, 2006.
- BACCEGA, M. Comunicação: interação emissão/recepção. **Revista Comunicação e Educação**, São Paulo, v. 23, p. 7-15, jan./abr. 2002.
- BELTRÁN, M. M. P. **Desenvolva sua inteligência emocional e tenha sucesso na vida: aprenda a orientar suas ações com a “inteligência das emoções”**. São Paulo: Paulinas, 2007.
- CLOUTIER, J. **A Era de EMEREC**. Brasília: Ministério da Educação e Investigação Científica, 1975.
- DEMARAIS, A.; WHITE, V. **A primeira impressão é a que fica**. Rio de Janeiro: Cestante, 2005.
- FILIAGE, M. A. **O maior desafio das empresas: a comunicação interna**. Disponível em: <http://www.gestaoerh.com.br/site/visitante/artigos/cmmk_008.php>
Acesso em: 15 abr. 2007.
- GOLEMAN, D. **Inteligência emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.
- HOHLFELDT, A.; MARTINO, L.; FRANÇA, V. (Org.). **Teorias da comunicação: conceitos, escolas e tendências**. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 2001.
- MUSSAK, E. **Metacompetência: uma nova visão do trabalho e da realização pessoal**. São Paulo: Gente, 2003.
- PALERMO NETO, J. Comunicação efetiva e marketing pessoal. In: SEMANA ACADEMICA DE MEDICINA VETERINÁRIA USP, 17., 2007, São Paulo. **Resumos...** São Paulo: SACAVET, 2007.
- QUEIROZ, N. C.; NERI, A. L. Bem-estar psicológico e inteligência emocional entre homens e mulheres na meia-idade e na velhice. **Psicologia: reflexão e crítica**. Porto Alegre, v. 18, n. 2, p. 292-299, 2005.
- SIMIONATO, M. **Competências emocionais: o diferencial competitivo no trabalho**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.
- SOUZA, S. (Org.). **Dicionário da língua portuguesa**. Itapevi: Fênix, 2000.
- WEISINGER, H. **Inteligência emocional no trabalho**. Rio de Janeiro: Objetiva, 1997.



Paulo César dos Santos

Técnico em Documentação e Informação
Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia USP

Adriana Mara Fonseca

Assistente Administrativo do Hospital Santa Catarina

Renata Cunha Vieira Oliveira

Bibliotecária
ACISA Incorporações

Recebido para publicação em: 10/05/08

Aceito para publicação: 26/06/08