

# Liderança e Comunicação: O Equilíbrio entre Assertividade e Agressividade

Mercedes Vaz

mercedesvaz.15@gmail.com  
<https://orcid.org/0009-0005-5224-7659>  
ISCAP, Instituto Politécnico do Porto

## Resumo

A comunicação é essencial para uma liderança eficiente, favorecendo diretamente a produtividade das equipas. Dentro dos diferentes estilos comunicacionais, a assertividade e a agressividade criam efeitos distintos no ambiente organizacional. Ao mesmo tempo que a comunicação assertiva promove um diálogo claro, respeitoso e competente, incentivando um clima organizacional positivo, a agressividade pode gerar desmotivação e conflitos. A inteligência emocional exerce um papel crucial nesse equilíbrio, permitindo que os líderes transmitam as suas ideias com firmeza, sem desrespeitar os colaboradores. Através de uma revisão bibliográfica e análise de casos, este artigo investiga como é que a assertividade e a empatia combinam de forma a melhorar o desempenho das equipas e de prevenir problemas interpessoais. Concluindo, são propostas estratégias para o desenvolvimento de uma comunicação eficaz, como a audição ativa e o feedback construtivo, realçando, assim, a sua aplicação em diferentes contextos organizacionais, de maneira a fortalecer a cultura da colaboração e do respeito mútuo.

**Palavras-chave:** Liderança, Assertividade, Agressividade, Comunicação Organizacional, Inteligência Emocional, Gestão de equipas.

## Abstract

Communication is necessary for effective leadership and has a direct impact on team productivity. Among the different communication styles, assertiveness and aggressiveness have different effects on the organizational environment. While assertive communication promotes clear, respectful and competent dialogue, maintaining a positive organizational climate, aggressive communication can create demotivation and conflicts. Emotional intelligence plays a key role in this balance, allowing leaders to firmly communicate their ideas without disrespecting employees. Based on a literature review and analysis of case studies, this article examines how assertiveness and empathy, in combination, improve team performance and avoid interpersonal problems. It concludes by suggesting strategies for developing effective communication, such as active listening and constructive feedback, highlighting their application in different organizational contexts to promote a culture of collaboration and mutual respect.

**Keywords:** Leadership, Assertiveness, Aggressiveness, Organizational Communication, Emotional Intelligence, Team Management.

## **Introdução**

Num mundo organizacional cada vez mais complexo e interdependente, a liderança adquire um papel indispensável no desenvolvimento sustentado das instituições. A mesma não se limita à posse de uma posição hierárquica, mas reflete-se sobretudo na capacidade de mobilizar, inspirar e orientar pessoas em direção a objetivos comuns. Uma das principais ferramentas ao dispor do líder moderno é a comunicação, que deve ser exercida de forma consciente, empática e eficaz. A comunicação não é apenas um instrumento funcional, mas sim um processo relacional, através do qual se constroem significados, se alinham expectativas e se resolvem conflitos.

Neste sentido, as competências comunicacionais dos líderes são cada vez mais valorizadas, destacando-se a assertividade como uma das mais relevantes. A assertividade posiciona-se como um ponto de equilíbrio entre dois polos disfuncionais: a passividade, que silencia a expressão individual e conduz à frustração, e a agressividade, que impõe opiniões e causa resistências e medo. Ser um líder assertivo implica, portanto, saber comunicar com clareza e firmeza, sem ferir a dignidade dos outros, promovendo relações de trabalho baseadas no respeito mútuo, na escuta ativa e na abertura ao diálogo (Bonella et al., 2023).

Assim, torna-se essencial refletir sobre os impactos da comunicação agressiva nas organizações, os desafios colocados pela passividade e o modo como a inteligência emocional pode ser um facilitador crítico deste equilíbrio. A inteligência emocional permite reconhecer e gerir emoções, tanto próprias como dos outros, sendo fundamental para lidar com situações de pressão, dar feedback, resolver conflitos e inspirar equipas. Deste modo, a liderança eficaz emerge como um processo comunicacional que exige sensibilidade, escuta e intenção.

## **Implementação de Culturas Organizacionais Saudáveis**

De acordo com Gonçalves, Rocha e Lima (2022), tanto a comunicação assertiva como a prática da comunicação não-violenta constituem componentes estruturantes para a construção de contextos organizacionais mais saudáveis, equilibrados e centrados nas pessoas. Estas formas de comunicação, com base na empatia, na clareza e no respeito mútuo, são decisivas para a promoção de ambientes laborais humanizados, onde predomina a colaboração em desvantagem da competição destrutiva. A implementação sistemática destas práticas permite uma redução significativa dos níveis de conflito interpessoal, enquanto contribui para o reforço do bem-estar emocional e psicológico dos colaboradores. Através da valorização da escuta ativa e da validação das emoções e perspetivas dos indivíduos, estas abordagens estimulam a criação de culturas organizacionais mais inclusivas, onde o diálogo aberto e o respeito mútuo se tornam pilares do funcionamento quotidiano.

Neste contexto, esta perspetiva realça a assertividade como uma competência comunicacional de natureza essencial. Assim, a assertividade traduz-se na capacidade de expressar de forma honesta, direta e respeitosa os próprios pensamentos, sentimentos e necessidades, sem cair em extremos como a agressividade ou a submissão, (Martins, 2007). Este equilíbrio comunicativo promove não só a liberdade de expressão individual, como também fortalece as relações interpessoais, na medida em que encoraja a autenticidade e o respeito mútuo. Do ponto de vista organizacional, a assertividade assume-se como um mecanismo promotor de autoestima, facilitador da resolução de problemas e catalisador da construção de vínculos profissionais mais sólidos, coerentes e duradouros. A sua presença no ambiente de trabalho favorece um clima mais transparente, em que os colaboradores se sentem valorizados e seguros para comunicar de forma aberta.

Silva e Viana (2022), por sua vez, defendem que a comunicação assertiva deve não só ser entendida como uma competência individual, mas como uma ferramenta estratégica da própria gestão de recursos humanos. Na ótica dos autores, a sua integração nas práticas organizacionais pode gerar impactos profundos e sustentáveis, nomeadamente ao nível da retenção de talentos, da redução da rotatividade e do fortalecimento do comprometimento dos colaboradores com os objetivos institucionais. A comunicação assertiva, quando associada a estratégias de endomarketing — visam a valorização interna da marca e a motivação dos trabalhadores — e a estilos de liderança participativa, tem o potencial de reforçar a identidade organizacional e de promover elevados níveis de coesão interna. Refere-se, portanto, de um elemento diferenciador no posicionamento estratégico das organizações que procuram desenvolver culturas mais participativas, resilientes e orientadas para o bem-estar coletivo.

Complementarmente, Bonella et al. (2023) destacam a importância da inteligência emocional como uma competência cada vez mais indispensável ao exercício da liderança em ambientes organizacionais contemporâneos. Através de uma gestão eficaz das próprias emoções, os líderes tornam-se capazes de desenvolver empatia, sensibilidade relacional, escuta ativa e controlo emocional — características que se revelam determinantes não só para a prevenção e gestão de conflitos, mas também para o desenvolvimento de relações mais humanas, estáveis e motivadoras no meio das equipas. A inteligência emocional permite aos líderes atuarem com sensibilidade face aos desafios e pressões inerentes ao ambiente organizacional, criando contextos mais compreensivos e propícios ao crescimento individual e coletivo. Quando associada a uma comunicação assertiva e não-violenta, esta competência amplia a capacidade de liderança transformacional, promovendo uma cultura organizacional pautada pela confiança, pelo respeito mútuo e pelo compromisso com o bem comum.

## **Assertividade e Agressividade na Liderança**

É imperativo estabelecer uma distinção clara entre assertividade e agressividade, uma vez que, apesar de por vezes confundidas, estas formas de comunicação têm impactos radicalmente diferentes na dinâmica organizacional. A assertividade caracteriza-se pelo equilíbrio entre expressar pensamentos, sentimentos e opiniões de forma clara, direta e respeitosa, sem recorrer à agressividade ou cair na passividade. Isto é um estilo comunicacional que permite ao indivíduo afirmar os seus direitos e as suas necessidades, enquanto respeita os direitos e as opiniões dos outros.

Por outro lado, a agressividade evidencia-se quando um líder impõe as suas ideias de forma autoritária, sem demonstrar consideração pelas emoções, opiniões ou perspetivas dos seus colaboradores. Este estilo de comunicação caracteriza-se por um tom ríspido, e muitas vezes, uma falta de empatia ao lidar com a equipa.

A assertividade representa um ponto de equilíbrio entre dois extremos indesejáveis: a passividade, que inibe a expressão pessoal e pode levar à frustração e à desvalorização profissional, e a agressividade, que tende a violar os limites interpessoais e comprometer a coesão da equipa, (Riso 2012). Esta perspetiva é particularmente relevante no contexto da liderança, onde a forma como o líder comunica influencia diretamente o clima organizacional, a moral das equipas e os resultados operacionais.

Líderes com um estilo comunicacional agressivo tendem a adotar uma postura prepotente, baseada no medo e na subordinação rígida, o que pode inicialmente produzir obediência, mas a longo prazo gera um ambiente tóxico. Nestes cenários, observa-se frequentemente

um aumento da rotatividade, um declínio na criatividade e na motivação, bem como um distanciamento emocional entre os membros da equipa. Por outro lado, líderes assertivos promovem ambientes de trabalho abertos, inclusivos e colaborativos, onde o diálogo, a escuta ativa e o feedback construtivo são valorizados.

De acordo com Gelis Filho e Blikstein (2013), a assertividade na liderança deve ser criada através de práticas comunicacionais conscientes, incluindo a utilização de uma linguagem verbal clara e objetiva, o alinhamento da comunicação não-verbal e a demonstração contínua de empatia e abertura ao diálogo. Estes autores defendem que a assertividade não é apenas uma técnica, mas uma postura ética que valoriza a dignidade do outro, mesmo em contextos de discordância ou tomada de decisões difíceis.

Assim, torna-se evidente que a assertividade fortalece a liderança ao construir relações de confiança, incentiva o espírito de equipa e facilita a resolução de conflitos com diplomacia. A agressividade, pelo contrário, perturba esses pilares, criando barreiras que comprometem não só a produtividade, mas também o bem-estar psicológico dos trabalhadores. A liderança contemporânea, orientada para resultados sustentáveis e relações humanas de qualidade, deve, por isso, investir no desenvolvimento da assertividade como prática quotidiana e estratégica.

## O Papel da Inteligência Emocional

A inteligência emocional, é constituída por cinco pilares fundamentais: a autoconsciência, a autorregulação, a motivação, a empatia e as competências sociais. Estes elementos representam dimensões interligadas da capacidade humana de gerir sentimentos e relacionamentos de forma eficaz. A autoconsciência permite ao líder reconhecer e compreender as próprias emoções e a importância que estas têm no comportamento e na tomada de decisão. A autorregulação, por sua vez, refere-se ao controlo das emoções, principalmente em situações de pressão ou conflito, assim, mantém-se a calma, e age-se de forma racional evitando respostas indelicadas que possam comprometer a harmonia da equipa, (Daniel Goleman 2011).

A motivação impulsiona os líderes a perseguirem metas com entusiasmo e persistência, e é preciso ter a capacidade de manter o foco e a determinação diante desafios e adversidades. A empatia trata-se da capacidade de compreender e reconhecer as emoções dos outros, pondo-se no lugar do outro para responder melhor às suas necessidades, e é essencial para criar conexões significativas e liderar com humanidade. Por fim, as competências sociais englobam saber comunicar de forma clara e eficiente, gerir conflitos e construir relações interpessoais sólidas. Quando devidamente desenvolvidas, estas competências não apenas melhoram o desempenho individual, como também alteram a cultura organizacional, promovendo uma liderança mais humanizada, adaptável e eficaz.

A ausência ou a subvalorização da inteligência emocional no exercício da liderança está frequentemente associada a uma série de disfunções organizacionais, como comportamentos impulsivos, decisões precipitadas e dificuldades de comunicação interpessoal. Estas falhas repercutem-se negativamente na moral das equipas, no clima organizacional e, por consequência, na produtividade. Assim, o desenvolvimento da inteligência emocional deve ser considerado uma prioridade estratégica nas organizações que desejam lideranças mais eficazes, resilientes e orientadas para as pessoas, (Ferreira et al. 2023).

É neste contexto que o investimento em programas de formação e desenvolvimento emocional se revela fundamental. Tais iniciativas devem ir além da simples capacitação técnica, promovendo a autorreflexão, o autoconhecimento e o cultivo da empatia. A capacidade de adaptação a diferentes perfis emocionais, a sensibilidade perante as

necessidades individuais e a competência para manter um ambiente de trabalho pautado pelo respeito, confiança e colaboração são características distintivas dos líderes emocionalmente inteligentes.

Estes líderes não apenas gerem tarefas e equipas, como cuidam também das relações humanas que sustentam o tecido organizacional. Inspiram pelo exemplo, acolhem a diversidade emocional dos seus colaboradores, reconhecem o valor da escuta ativa e cultivam ambientes psicológica e emocionalmente seguros. Neste sentido, a inteligência emocional constitui não apenas uma competência desejável, mas um requisito essencial para a liderança no século XXI.

## **Boas Práticas e Recomendações Organizacionais**

O desenvolvimento de uma liderança conduzida pela assertividade e inteligência emocional requer, por parte das organizações, a adoção de estratégias deliberadas e integradas que ultrapassem a mera intenção de mudança comportamental. Para consolidar ambientes organizacionais saudáveis, inclusivos e produtivos, é indispensável desenvolver uma cultura organizacional que valorize a escuta ativa, a empatia, o respeito mútuo e o diálogo construtivo. Estas dimensões devem ser operacionalizadas através de políticas e práticas coerentes, sustentadas por processos formativos e de acompanhamento contínuo.

Em primeiro lugar, recomenda-se a implementação de programas de formação contínua e especializada em comunicação interpessoal, com destaque em comunicação assertiva, comunicação não-violenta e gestão de conflitos. Estes programas devem ser estruturados de acordo com as metodologias participativas, que estimulem o autoconhecimento, o desenvolvimento de competências socio emocionais e a autorreflexão crítica. A formação deve também abordar as diferenças culturais, geracionais e de género que influenciam os estilos comunicacionais no ambiente de trabalho.

Em segundo lugar, é essencial promover a inserção de práticas regulares de feedback, tanto ascendente como descendente, garantindo que este seja construtivo, objetivo e respeitoso. A criação de espaços formais e informais de diálogo — tais como reuniões de alinhamento, círculos de partilha ou sessões de escuta ativa — permite reforçar os laços interpessoais e antecipar possíveis tensões antes que estas se transformem em conflitos.

Outra medida recomendada passa pela criação de canais seguros e confidenciais para a manifestação de preocupações, sugestões ou denúncias de comportamentos inadequados. Tais mecanismos devem ser acompanhados por políticas claras de integridade e ética, que garantem a não retaliação e promovam uma cultura de transparência e responsabilidade.

A liderança organizacional deve adotar um modelo de gestão participativa e inclusiva, que reconheça o valor da diversidade e da colaboração interdisciplinar. A promoção de equipas autogeridas, a valorização das competências individuais e o estímulo à corresponsabilização fortalecem o sentido de pertença e o compromisso com os objetivos coletivos.

Por fim, recomenda-se a monitorização contínua do clima organizacional por meio de análises de dados quantitativos e qualitativos, como inquéritos de satisfação, grupos focais e entrevistas individuais. Os dados recolhidos devem orientar intervenções estratégicas e promover uma cultura de melhoria contínua.

## **Impactos da Comunicação na Cultura Organizacional**

A comunicação constitui um dos pilares fundamentais da cultura organizacional, desempenhando um papel central na construção e na manutenção das dinâmicas internas de uma organização. Esta influencia profundamente as percepções, os comportamentos e as interações entre os seus membros, funcionando como um espelho dos valores, crenças e práticas partilhadas. A forma como os líderes se expressam e interagem com as suas equipas — seja através de mensagens claras, empáticas, colaborativas ou, pelo contrário, autoritárias e unilaterais — tem um impacto determinante na configuração do ambiente organizacional e no grau de alinhamento dos colaboradores com os objetivos estratégicos da entidade.

De acordo com Santos e Ribeiro (2022), a comunicação interna é uma expressão da identidade institucional e assume um papel essencial na consolidação de uma cultura organizacional coerente, alinhada com a missão e a visão da organização. Neste sentido, torna-se evidente que a comunicação vai além do simples processo de transmissão de informação: trata-se de uma prática relacional e estratégica, que molda a forma como os colaboradores interpretam o seu papel, se relacionam com os seus pares e superiores e se envolvem nas decisões e nos processos institucionais.

Uma comunicação interna pautada pela assertividade — isto é, pela clareza, respeito mútuo e capacidade de escuta ativa — favorece a criação de um clima organizacional mais transparente, coeso e orientado para a colaboração. Este tipo de comunicação contribui para o reforço dos laços de confiança entre líderes e liderados, promovendo um maior alinhamento em torno dos objetivos comuns e aumentando os níveis de motivação e de compromisso dos colaboradores com a organização. Práticas comunicacionais baseadas na assertividade potenciam não só o sentimento de pertença e de reconhecimento dentro das equipas, como também promovem a participação ativa e o empowerment dos trabalhadores, fatores esses decisivos para a consolidação de uma cultura organizacional forte e resiliente, (Silva e Viana 2022).

Em contraste, padrões comunicacionais caracterizados pela incerteza, agressividade ou ausência de diálogo tendem a fragilizar a coesão interna, a alimentar conflitos interpessoais e a gerar climas de insegurança psicológica, prejudicando o envolvimento dos colaboradores e comprometendo a eficácia coletiva. Nestes contextos, a comunicação deixa de ser um instrumento de alinhamento e passa a constituir uma fonte de disfunções organizacionais, contribuindo para a fragmentação da cultura e para o enfraquecimento da identidade institucional.

Por sua vez, Gonçalves, Rocha e Lima (2022) sublinham a importância da comunicação não-violenta no contexto organizacional, destacando o seu contributo para a construção de ambientes mais inclusivos, respeitosos e colaborativos. Esta abordagem, centrada na escuta ativa, na empatia e na validação das emoções e necessidades dos interlocutores, incentivam a criação de espaços seguros para a expressão individual e coletiva, facilitando a gestão de conflitos e promovendo relações laborais mais saudáveis. Assim, a comunicação transforma-se não apenas num reflexo da cultura organizacional, mas também num poderoso agente da sua transformação. A forma como se comunica dentro de uma organização é, simultaneamente, um indicador da sua maturidade cultural e um catalisador da mudança e da inovação.

Desta maneira, torna-se evidente que o investimento numa comunicação interna estruturada, transparente e orientada para o diálogo é um elemento-chave para a consolidação de uma cultura organizacional sólida, ética e sustentável. As organizações que reconhecem o valor estratégico da comunicação e que fomentam práticas comunicacionais

alinhas com os seus valores institucionais estão mais bem preparadas para enfrentar os desafios da atualidade, construir relações de confiança duradouras e promover o bem-estar e o desenvolvimento dos seus colaboradores.

## **Discussão**

A análise das práticas de liderança comunicacional à luz da literatura permite perceber que o equilíbrio entre assertividade e agressividade é um desafio constante, mas também uma oportunidade para o desenvolvimento organizacional sustentável. Os dados e referências estudados demonstram que líderes que privilegiam a comunicação assertiva e emocionalmente inteligente não só maximizam o desempenho das suas equipas, como também contribuem para o bem-estar e a satisfação dos colaboradores. Esta abordagem evidencia-se particularmente eficaz em contextos de elevada complexidade e mudança, onde a confiança, a escuta ativa e a clareza de intenções se tornam fatores críticos de sucesso.

A discussão em torno da agressividade na liderança mostra que, apesar de muitas vezes associada à eficácia imediata e à imposição de autoridade, este estilo comunicacional tende a gerar consequências adversas a médio e longo prazo, como o aumento do stress organizacional, a quebra de confiança e a rotatividade de pessoal. Desta forma, a agressividade não deve ser confundida com firmeza ou liderança forte, mas sim reconhecida como um obstáculo à construção de ambientes colaborativos e inclusivos.

Por outro lado, a assertividade, quando bem implementada, não significa que se suavize ou evite conflitos, mas antes confrontá-los com respeito, clareza e empatia. A capacidade de comunicar expectativas, estabelecer limites e resolver divergências de forma construtiva posiciona a assertividade como uma ferramenta crucial de liderança estratégica. Para além disso, o papel da inteligência emocional surge como eixo estruturante desse processo, uma vez que possibilita a gestão das emoções e a adaptação à diversidade emocional das equipas.

Assim, a liderança eficaz é aquela que comprehende as nuances da comunicação humana, integrando o discurso à ação e a intenção à escuta. A combinação entre inteligência emocional, competência comunicacional e uma cultura organizacional que valorize o diálogo constrói as bases para um exercício de liderança verdadeiramente transformador.

Estas constatações devem incentivar as organizações a investirem de forma contínua no desenvolvimento humano dos seus líderes, reconhecendo que a qualidade das relações interpessoais é tão importante como o dos indicadores de desempenho tradicionalmente valorizados.

## **Conclusão**

A liderança organizacional moderna encontra-se num momento crucial de transformação, exigindo não apenas competências técnicas e estratégicas, mas, sobretudo, capacidades relacionais e comunicacionais que favoreçam o desenvolvimento humano e a sustentabilidade institucional. Neste contexto, a assertividade e a inteligência emocional emergem como pilares fundamentais de uma liderança eficaz, capaz de articular autoridade com empatia, firmeza com escuta, e orientação com respeito.

Ao longo deste artigo, demonstrou-se que a comunicação não é apenas uma ferramenta funcional da liderança, mas também uma dimensão estruturante da cultura organizacional. O modo como os líderes comunicam influencia diretamente o clima interno, o desempenho

das equipas e a percepção que os colaboradores constroem da sua própria valorização no seio da organização.

A distinção entre assertividade e agressividade revela-se, assim, essencial para a promoção de ambientes saudáveis e produtivos. A liderança assertiva, apoiada por práticas comunicacionais conscientes e por uma elevada inteligência emocional, demonstra ser mais eficaz na prevenção de conflitos, na retenção de talentos e na construção de vínculos de confiança duradouros.

Por fim, recomenda-se às organizações que invistam continuamente na formação e preparação dos seus líderes, incentivando uma cultura de feedback, escuta ativa e aprendizagem emocional. Só desta forma será possível construir espaços de trabalho mais justos, inclusivos e colaborativos, nos quais a liderança não é exercida pela imposição, mas pela influência positiva e pelo exemplo humano. Este investimento, além de fortalecer a identidade organizacional, estimula também a inovação, o desempenho sustentável e a criação de vínculos sólidos e duradouros.

## Declaração de uso de IA

Durante a elaboração deste documento, a autora utilizou a ferramenta ChatGPT 4o para aperfeiçoamento gramatical e reestruturação de algumas partes do texto. Todo o conteúdo gerado foi submetido a uma análise crítica, sendo revisto, validado e complementado pela autora, garantindo o seu rigor conceptual e a sua conformidade com princípios éticos e científicos.

## Referências

- Gonçalves, N. R., Rocha, V. D., & Lima, M. C. F. (2022). Comunicação não-violenta: assertividade no discurso e sua importância nas organizações. Revista GeSec.  
[Vista do Comunicação Não-violenta: assertividade no discurso e sua importância nas organizações](#)
- Bonella, J., Biegelmeyer, U. H., Craco, T., Camargo, M. E., Castilhos, N. C., & Barba, V. M. (2023). Inteligência emocional na liderança: Um estudo de caso em uma empresa metalúrgica. Estudo & Debate.  
[Vista do INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NA LIDERANÇA: UM ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA METALÚRGICA](#)
- Santos, J. A., & Ribeiro, M. A. (2022). Cultura organizacional e comunicação: Desafios da liderança no contexto contemporâneo. Revista Interações.  
[Visualização de Comunicação Interna e Cultura Organizacional](#)
- Martins, L. A. (2017). Comunicação assertiva: O caminho para relações saudáveis. Vozes.
- Silva, J. C. D., & Viana, L. C. (2022). Reflexões teóricas acerca da importância da assertividade para a comunicação interna das organizações. Revista EduFatec.  
[grh\\_2022-2\\_Artigo\\_juliana\\_assertividade-comunicacao-interna.pdf](#)
- Ferreira, F. O., Fonseca, M. E. S., & Nunes, A. L. P. F. (2023). Inteligência emocional e sua influência na gestão de conflitos. Online Revista Multidisciplinar.  
[Vista do Inteligência Emocional e suas Influências na Gestão de Conflitos](#)
- Gelis Filho, A., & Blikstein, I. (2013). A nova lógica da liderança: da racionalidade instrumental à racionalidade comunicativa. FGV.  
[Vista do Comunicação assertiva e o relacionamento nas empresas](#)
- Goleman, D. (2011). Inteligência emocional: A teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente (7.ª ed.). Objetiva

