



Inteligência *emocional*: você sabe o que é e se você tem?

Inteligência Emocional é uma característica cada vez mais desejada pelos recrutadores. Mas você sabe do que se trata? Como se define quem tem e quem não tem esse tipo de inteligência?

Por Univoz Consultoria e Desenvolvimento de Pessoas.

As rotinas empresariais mudaram drasticamente nas últimas décadas. Se pensarmos nas estruturas das empresas nas décadas de 80 e 90, e compararmos com a atualidade, veremos que há, cada vez mais, uma demanda por profissionais multitarefas, que estejam aptos a realizar diversas atividades diferentes (muitas vezes até mesmo que estejam dialogando com outras áreas que não são da sua competência), lidando com prazos menores e pressões maiores.

Assim, a inteligência emocional (IE) começou a ser um diferencial para quem quer ganhar espaço neste ambiente, pois é a forma de se adaptar e lidar com esta nova dinâmica do mercado, onde é necessário saber gerenciar crises na empresa e em sua própria carreira. Descubra o que é este conceito e se você tem algumas dessas características da IE.

Vamos compreender o que é a Inteligência Emocional

Algumas pessoas pensam que o termo Inteligência Emocional (IE) foi lançado em 1995 por Daniel Goleman, em seu livro que leva esse título (“Inteligência Emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente”). De fato, esse best-seller popularizou um conceito

que fora introduzido antes pelos pesquisadores Peter Salovey da Yale University e John Mayer da University of New Hampshire nos anos 90, ao publicarem dois artigos científicos.

Nessas primeiras publicações o termo foi definido como “a habilidade para controlar os sentimentos e emoções em si mesmo e nos demais, discriminar entre elas e usar essa informação para guiar as ações e os pensamentos” (Mayer, DiPaolo, & Salovey, 1990, p. 189), sendo considerada naquele momento uma habilidade mental.

O mérito de Goleman foi ter disseminado o termo, tornando-o acessível para a população, principalmente para empresários e gestores, que puderam usar este tipo de inteligência para potencializar o trabalho nas empresas. Para Goleman, a IE é o modo como as pessoas gerenciam suas próprias emoções, mas, também, como lidam com as emoções das pessoas à sua volta. Em seu livro, o autor define IE como “...a capacidade de identificar nossos próprios sentimentos e os dos outros, de motivar a nós mesmos e de gerenciar bem as emoções dentro de nós e nossos relacionamentos” (1999, p.337). Se alcançada em sua plenitude parece ser a receita ideal para o sucesso nos relacionamentos interpessoais, sejam eles profissionais ou sociais e o equilíbrio na gestão de pessoas.

Características de quem tem Inteligência Emocional

Estruturalmente, a Inteligência Emocional foi dividida (Salovey e Mayer) em quatro áreas:

1. Percepção e identificação emocional - saber encontrar tanto em suas atitudes, quanto na de terceiros, alterações emocionais e o que

estas representam;

2. Facilitação emocional - a habilidade de utilizar estes sentimentos a seu favor, auxiliando nos processos de tomada de decisão e de raciocínio;

3. Compreensão das emoções - conhecer cada uma delas e compreender os efeitos que elas possuem nos processos de cognição;

4. Regulação emocional - conseguir administrar e modificar estes sentimentos, a fim de torná-los funcionais, sabendo avaliar o que funciona ou não dentro deste processo.

Para se considerar uma pessoa com Inteligência Emocional é necessário, então, a presença de algumas características relacionadas à percepção do outro e a autopercepção. Conheça algumas delas e aproveite para analisar se estão presentes em seus comportamentos e ações:

- Perceber e compreender com exatidão a emoção;
- Conseguir acessar seus sentimentos e entender sua origem, facilitando seu pensamento;
- Ser capaz de regular suas emoções em prol do crescimento emocional e intelectual;
- Conseguir regular seu estado de ânimo;
- Saber como controlar seus próprios impulsos, diferenciando o que é motivado por razões emocionais ou racionais;
- Capacidade de motivar a si mesmo;
- Não desistir diante das frustrações que acabam surgindo, na vida pessoal, no trabalho ou na carreira;
- Saber impedir que emoções negativas ou extremamente positivas atrapalhem seu discernimento;

- Saber se colocar no lugar do outro em situações de crise, ao invés de apenas criticar;
- Saber confiar na capacidade do outro.

Assim, a Inteligência Emocional ajuda, por meio do autoconhecimento e da avaliação do outro, a tomar decisões corretas, a não permitir que determinados sentimentos o levem

para uma queda nos rendimentos e a contornar momentos de crise. Além disso, ajuda a não ter uma queda brusca em sua vida pessoal por problemas no âmbito profissional e torna o indivíduo capaz de avaliar quando um cliente ou parceiro está seguro, satisfeito ou contente com o seu trabalho.

Como avaliar se possuo Inteligência Emocional?

Responder algumas perguntas pode ajudar você a analisar se tem Inteligência Emocional:

- 1. Eu me interessar em conhecer novas pessoas?**
Demonstra a empatia e interesse pela essência humana.
- 2. Eu sou um bom líder?**
Bons líderes possuem alto grau de IE, levando a equipe para frente, gerindo pessoas com bom relacionamento interpessoal e extraindo o melhor de cada um.
- 3. Sou capaz de apontar minhas fraquezas e pontos fortes?**
Ter autoconsciência, reconhecendo onde estão suas falhas e seus pontos-chaves de sucesso, é fundamental para ter uma boa gestão dos seus sentimentos e emoções.
- 4. Eu consigo ter atenção no que está ao meu redor?**
Estar atento a tudo que ocorre em sua volta faz com que possa aprimorar sua capacidade de regular suas emoções e dos demais envolvidos no trabalho.
- 5. Eu tenho foco?**
O mundo atual está cheio de estímulos. Manter a concentração e foco, apesar dos inúmeros e-mails que recebemos, SMS e WhatsApp que saltam da tela ou colaboradores que solicitam ajuda, demonstra seu equilíbrio em IE.
- 6. Eu tenho plena consciência dos motivos pelos quais sinto determinada emoção?**
Temos mais chance de controlar aquilo que entendemos. Perceba se você sabe nomear quando sente angústia, aflição, frustração, medo, tristeza e... diferenciar sua origem.
- 7. Eu sei seguir meus instintos?**
Nem tudo tem explicação racional. Sensações e intuições também são inteligências consideradas na IE, pois demonstram alta percepção sobre o mundo ao redor de nós.

Se a maioria das respostas a estas perguntas for “não”, é bom aprender novas estratégias para implementar a inteligência emocional em sua vida. Você pode conferir estas estratégias para aumentá-la e, também, estudar sobre este tema, para que possa ter maior conhecimento sobre como a inteligência emocional funciona e o que deve ser feito para impulsioná-la

Depois dessa leitura, para saber mais, aprofunde lendo o artigo A Inteligência emocional no âmbito acadêmico, da Revista Psicologia Argumento, da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUC-PR) e o livro Inteligência Emocional, de Daniel Goleman, que foram as bases para esse post.

Recomendamos também:

- Mayer, J. D., DiPaolo, M. T., & Salovey, P. (1990). Perceiving affective content in ambiguous visual stimuli: A component of emotional intelligence. In *Journal of Personality Assessment*, 54, 772-781

- Inteligência Emocional no Trabalho - Hendrie Weisinger, Editora Objetiva

- O Cérebro, a Inteligência Emocional e Novas Perspectivas - Daniel Goleman, Editora Objetiva

- Inteligência Emocional para Sucesso nas Vendas - Colleen Stanley, MBook

Se você quer administrar bem a sua carreira e sua empresa, estude e se informe sobre a inteligência emocional. A Univoz ajuda você a impulsionar suas habilidades no Curso Inteligência Emocional ou nos processos de coaching, ajudando em seu desenvolvimento profissional e, conseqüentemente, no aumento da sua IE. Entre em contato e saiba mais sobre nosso trabalho!

Não deixe de conhecer nossas outras soluções. Entre em contato com a Central de Relacionamento com o Cliente ou acesse o nosso site.