



## **INTELEGENCIA EMOCIONAL**

Estamos acostumados com a definição de inteligência ligada àquela medida pelo famoso QI: raciocínio lógico, habilidades matemáticas, habilidades espaciais e verbais, porém, estudos modernos mostram que, a *inteligência emocional*, é a maior responsável pelo sucesso ou insucesso das pessoas - principalmente daquelas que exercem algum tipo de liderança. Em seu livro "Inteligência Emocional", o psicólogo Daniel Goleman, nos traz este conceito.

Ao longo de 12 anos, Daniel Goleman, Ph.D., professor de Havard, presidente do Emotional Intelligence Services, em Massachusetts escreveu sobre psicologia e ciências do cérebro para The New York Times.

Um conceito tem transformado o comportamento no meio empresarial: a Inteligência Emocional.

Em seu livro "Inteligência Emocional", lançado no Brasil pela Editora Objetiva, Goleman nos afirma que o conceito de que QI não garante sucesso, não é hereditário e que o autocontrole sobre as emoções é fundamental para o crescimento, desenvolvimento e relacionamento do indivíduo.

A tese de Goleman, especificamente na área de Recursos Humanos, tem inspirado na elaboração de programas de qualidade emocional dentro das empresas.

*"Procurei enfocar(...)por meio dos níveis de inteligência emocional em uma empresa. Há meios para se desenvolver o QE dos funcionários: fotos e publicações motivam a performance gradativa nos termos de promover qualificações, treinar pessoal, improvisar nas áreas em que atuam e possam fortalecer suas atitudes. Talvez o mais importante seja direcionar tais ações para os altos líderes das empresas desenvolverem seu QE. Dessa forma, as pessoas notarão que essas qualidades são valiosas para a cultura das organizações. Promover altos níveis de qualidade por meio da inteligência emocional é mais do que necessário em dias de instabilidade e para formação de hierarquias horizontais e equipes de trabalho".*

A inteligência emocional é caracterizada por Goleman pela maneira como as pessoas lidam com suas emoções e com as das pessoas ao seu redor, ou seja autoconsciência, motivação, persistência, empatia e entendimento e características sociais como persuasão, cooperação, negociações e liderança. Inteligência emocional não é genética, e portanto estas habilidades são aprendidas mais do que inseridas.

Para Goleman é como se tivéssemos duas mentes, e por consequência, dois tipos diferentes de inteligência: racional e emocional. Nosso sucesso e desempenho não são determinados apenas pelo QI, mas principalmente pela inteligência emocional. Na verdade, o intelecto não pode dar o melhor de si sem a inteligência emocional. Quando esses parceiros interagem bem, a inteligência emocional aumenta e, conseqüentemente sua capacidade intelectual.

O grande segredo é buscar o equilíbrio entre ambas e não apenas confiar na razão. Se observarmos nossa formação acadêmica, logo observaremos que ela não oferece praticamente nenhum preparo para as tempestades ou oportunidades que a vida impõe. O fato é que nossa cultura e escolas se baseiam no alto QI como garantia de prosperidade, prestígio ou felicidade, ignorando assim o desenvolvimento da inteligência emocional.

Podemos desenvolver a inteligência emocional para melhorar nosso desempenho em todas as áreas da vida, pois esta é alcançada por meio de treino e esforço, requerendo muita persistência. Sobre o assunto Goleman nos dá algumas dicas:

*As pessoas têm de identificar exatamente o que querem alcançar – sendo um melhor ouvinte ou controlando seu temperamento nervoso. Então deve se tornar diligente a ponto de identificar mais situações nas quais costuma cair em velhos hábitos e associá-las a uma reação produtiva. Ao realizar esse tipo de exercício analítico firmemente por algumas semanas ou meses, a pessoa poderá substituir os hábitos que deseja eliminar por outros que acabam se tornando automáticos.*

Se observarmos analiticamente as pessoas emocionalmente competentes, que conhecem e lidam bem com os próprios sentimentos e com o de outras pessoas, veremos que elas levam vantagem em qualquer campo da vida, pois as pessoas com prática emocional bem desenvolvida têm mais probabilidade de sentirem-se satisfeitas e serem eficientes, dominando os hábitos mentais que formentam sua produtividade. Já a que não conseguem exercer controle sobre a vida emocional travam batalhas internas que sabotam sua capacidade de se concentrar no trabalho e pensar com clareza.

A inteligência emocional pode nos ajudar na formação de equipes sinérgicas e mais eficazes, pois o que faz uma equipe ser sincronizada é a harmonia entre seus membros. Além do mais ela enfatiza a contribuição dos melhores talentos de cada membro da equipe para alcançar os resultados esperados.

Segundo Goleman: *Pessoas com QI alto, mas modesto ou baixo QE, tendem a ser altamente efetivas em domínios racionais, mas em suas próprias vidas e na vida social são insensíveis,*

*arrogantes e inaptos em seus relacionamentos. Pessoas com alto QE, mas QI regular, tendem a ser leais e confiáveis, com integridade e empatia, persistentes, conscientes e queridas pelas pessoas. O melhor seria ter QE e QI altos.*

O domínio do QE é fundamental para a liderança, visto que a liderança requer habilidades para persuadir e inspirar, compreender e gerenciar sentimentos. Neste aspecto, nas seleções de profissionais que serão altamente exigidos em seus cargos e funções, as pessoas responsáveis devem, antes de tudo, ter a certeza de que os selecionadores possuem esperado nível de QE para lidar com a complexidade da função.

Por fim, podemos apresentar aqui os componentes básicos, segundo Daniel Goleman, para o desenvolvimento da Inteligência Emocional:

**Autoconsciência:** observar-se e reconhecer os próprios sentimentos; formar um vocabulário para os sentimentos; saber a relação entre pensamentos, sentimentos e reações.

**Tomada de decisão pessoal :** examinar suas ações e conhecer as consequências delas; saber se uma decisão está sendo governada por pensamento ou sentimento.

**Lidar com tensão:** aprender o valor de exercícios e métodos de relaxamento.

**Comunicações:** falar efetivamente de sentimentos; tornar-se um bom ouvinte e perguntador; distinguir entre o que alguém faz ou diz e suas próprias reações ou julgamento a respeito; enviar mensagens do "Eu" em vez de culpar.

**Auto-revelação:** valorizar a franqueza e construir confiança num relacionamento; saber quando é seguro arriscar-se a falar de seus sentimentos.

**Intuição:** identificar padrões em sua vida e reações emocionais; reconhecer padrões semelhantes nos outros.

**Auto-aceitação :** sentir orgulho e ver-se numa luz positiva; reconhecer suas forças e fraquezas; ser capaz de rir de si mesmo.

**Lidar com sentimentos:** monitorar a "conversa consigo mesmo" para surpreender mensagens negativas como repreensões internas; compreender o que está por trás de um sentimento; encontrar meios de lidar com medos e ansiedades, ira e tristeza.

Empatia: compreender os sentimentos e preocupações dos outros e adotar a perspectiva deles; reconhecer as diferenças no modo como as pessoas se sentem em relação a fatos e comportamentos.

Responsabilidade pessoal : assumir responsabilidade; reconhecer as consequências de suas decisões e ações; aceitar seus sentimentos e estados de espírito; ir até o fim nos compromissos.

Márcio A. Silva é escritor, consultor de Treinamento & Desenvolvimento e Planejamento Estratégico, palestrante há mais de 8 anos nas áreas de gestão de clientes & atendimento, call center e contact center, gestão de pessoas, vendas, motivação, planejamento estratégico e liderança. Autor do livro "Clientes por Todos os Lados" pela Editora Diário (SP), tendo como principais clientes: Volvo, Unimed, Shopping Center Uberaba, Vila Rica Imóveis, Kia Motors, Band FM, VTV Digital, WDC Network, Centro Auditivo Surtel, CRA-SP, ABT, Diário de Suzano, Amaro Contact Center, Assist-Card do Brasil, CTIS Tecnologia S/A, ABRAPP, entre outros.

Visite nosso site: [www.corporativabrasil.com.br](http://www.corporativabrasil.com.br)