



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 Harvard, 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 focar(...)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