

Inteligência emocional nas organizações
Emotional intelligence in organizations

Gianna Carla Matje de Campos¹
Dagma Gonçalves Rosa²

RESUMO

O trabalho a seguir tem o propósito de colocar a importância em desenvolver a inteligência emocional nas organizações, pois com o aprimoramento desta, os indivíduos desempenharão suas atividades profissionais com eficácia, promovendo um ambiente com bons relacionamentos interpessoais, impulsionado a resultados positivos. No presente artigo, serão apresentados os tipos de inteligência emocional, os métodos e técnicas utilizados para que se atinjam os objetivos que envolvem uma empresa. A comunicação, a destreza interpessoal, a maneira adotada para ajudar as pessoas a se ajudarem, desenvolvendo suas emoções aplicando-as da melhor forma possível, e como o humor contribui para as relações e para o aperfeiçoamento da inteligência emocional, são alguns dos aspectos pontuados no decorrer do texto.

Palavras-chave: Inteligência Emocional. Organizações. Desenvolvimento.

ABSTRACT

The following work is intended to emphasize the importance of developing emotional intelligence in associations, because with its improvement, the activity exercises its activities effectively, promoting an environment with good interpersonal orientations, driven to positive results. In this article, we will need the types of intelligence emotional, the methods and techniques used to achieve the objectives that involve a company. Communication, interpersonal skills, a way adopted to help people help themselves, developing their emotions by applying them in the best possible way,

¹ Aluna do Curso de Pós Graduação em Gestão Estratégica de Pessoas e Negócios.

² Vice-Diretora Faculdade QI Brasil, Mestranda em Educação e Especialista em Gestão de Pessoas.

and how humor contributes to relationships and the improvement of emotional intelligence, are some of the aspects highlighted in the the text.

Keywords: Intelligence Emotional. Organizations. Development.

1 INTRODUÇÃO

Partindo do pressuposto da dificuldade em desenvolver a inteligência emocional, e entendendo sua importância para o fluir das relações, tanto pessoais quanto profissionais, é que serão sinalizados conceitos, métodos e técnicas para que seja possível sua ampliação.

Observando o dia a dia das organizações, percebe-se esta dificuldade em inúmeros colaboradores, não só em controlar suas emoções como em reconhecê-las, para então saber como administrá-las. Tais sentimentos necessitam ser identificados para que a inteligência emocional seja colocada em prática, atingindo resultados positivos tanto para os indivíduos quanto para as organizações, das quais fazem parte. E é com esse propósito que o estudo realizado será apresentado a seguir, contribuindo para que profissionais tenham uma melhor performance no trabalho.

2 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

A inteligência emocional nada mais é do que saber usar de forma inteligente as emoções, fazendo com que estas trabalhem em favor do indivíduo, usando-as para ditar comportamentos e raciocínio, aprimorando resultados. Existem quatro componentes da inteligência emocional, identificados pelos psicólogos John Mayer e Peter Salovey, este criador da expressão “inteligência emocional” em 1993.

Abaixo serão citados tais componentes que, se desenvolvidos, podem ser ampliados consideravelmente. São eles:

- Capacidade de perceber, avaliar e expressar corretamente uma

emoção;

- Capacidade de gerar ou acessar sentimentos, facilitando a compreensão de si mesmo ou de outrem;
- Capacidade de compreender as emoções e o conhecimento derivado delas,
- Capacidade de controlar as próprias emoções para promover o crescimento emocional no trabalho.

Weisinger (2001, p.13) traz que “[...] a crítica construtiva é um elemento essencial da inteligência emocional.”.

Seguindo esse raciocínio, outro elemento decisivo para se atingir a inteligência emocional é o controle da raiva. A dificuldade de controlar as emoções, raiva e ansiedade, mais a dificuldade em comunicar-se, podem levar a resultados danosos, causando conflitos repetidos, falta de entusiasmo e a diminuição da produtividade. Deve-se, então, aprender a usar as emoções de maneira proveitosa, desenvolvendo-as de forma positiva e eficaz para manter um bom relacionamento interpessoal.

Cooper e Sawaf (2001, p.23), relatam sobre a alfabetização emocional.

A alfabetização emocional emerge não das cogitações de um refinado intelecto, mas das ações do coração humano, do qual vem a energia que nos torna reais. A alfabetização emocional focaliza o aprendizado do alfabeto, da gramática e do vocabulário do QE e o reconhecimento, o respeito e a valorização da inerente sabedoria dos sentimentos.

Segundo os autores acima, uma das atitudes da moderna cultura profissional é a de não confiar em percepções interiores, nas quais se foi educado para ignorar a intuição, procurando fora a aprovação de tudo o que se faz. Acredita-se que o outro indivíduo conhece bem mais a verdade, podendo falar claramente sobre ações, reações e sentimentos, melhor do que de si mesmo.

Para se atingir a honestidade emocional, tão necessária, é preciso escutar e dar valor aos sentimentos da verdade interior. Essa surge, geralmente, a partir da sua inteligência emocional, onde se encontra ligada à sua instituição e consciência.

Trazem os autores que é preciso coragem de reconhecer o que se sente, apresentando grande importância, ainda mais quando as ideias vão contra o que os pensamentos estão tentando racionalizar. Quando se depara com problemas, se é tomado por um sentimento de que se tem de resolvê-los, sobretudo sozinho e em silêncio. Contudo, essa repressão emocional destrói todas as ideias que levam à inovação e, quando isso ocorre, é porque a empresa já se encontra condenada. Isso leva a crer que essa é uma das razões pelas quais é preciso desenvolver a inteligência emocional no ambiente de trabalho, para que se possa agir de forma adequada, beneficiando a si mesmo, contribuindo para o sucesso da carreira e da empresa.

A inteligência emocional, quando ampliada e fortalecida, diz que a intuição se desenvolveu ativamente; está baseada na honestidade emocional, exigindo sinceridade do indivíduo consigo mesmo e com seus sentimentos. Somente assim, quando chegar ao nível de manter contato com seu interior, poderá desenvolver conhecimentos que estarão além dos seus pensamentos.

Atualmente, percebe-se uma imensa necessidade das pessoas, de todos os níveis hierárquicos, por conversas diretas, claras e emocionalmente sinceras, devido a essas necessidades realizou-se o trabalho em questão, enfocando os principais tipos de inteligência emocional, suas teorias e conceitos, enfatizando o tema no ambiente organizacional.

Com o desenvolver do trabalho ocorreu a ampliação dos conhecimentos através de pesquisas e leituras, destacando-se a importância da comunicação em geral. Salientou-se durante o estudo a destreza interpessoal, priorizando a flexibilidade como fator positivo para manter boas relações, dando ênfase para a forma de ajudar outras pessoas a compreender e colocar em prática sua inteligência emocional, usando o humor como um aliado para esse processo.

3 INTELIGÊNCIA INTRAPESSOAL E INTERPESSOAL

Conforme Antunes (1998), a palavra inteligência tem sua origem do latim,

inter (entre) e *legere* (escolher). Sendo assim, a inteligência tem como conceito a “escolha” de duas ou mais situações, indicando a capacidade que se possui de obter a compreensão das coisas e a melhor maneira de solucionar conflitos.

Através de estudos e pesquisas, descobriu-se que é possível estimularmos nossa inteligência, e foi no século XX que o psicólogo Alfred Binet, em Paris, elaborou um teste para medir a inteligência, chamado de “teste de inteligência”, onde se media o QI (quociente de inteligência). Novos estudos, desenvolvidos em Harvard, nos EUA, dizem que, além das descobertas de Binet, a inteligência linguística ou verbal e a inteligência lógico-matemática existem pelo menos nove inteligências, como a espacial, musical, dentre outras.

Após definições da palavra inteligência, pontua-se, agora, a inteligência emocional, observando alguns aspectos no que se refere às inteligências *inter* e *intrapessoal*. A inteligência *intrapessoal* está relacionada ao autoconhecimento, suas limitações e potencialidades; já a inteligência *interpessoal* é a maneira como se constrói as relações e como são colocadas diante das situações, no dia a dia, no trabalho. Contudo, ao mesmo tempo em que um indivíduo encontra uma profissão na qual não faça uso exclusivo da inteligência *interpessoal*, ele precisará tê-la minimamente desenvolvida para enfrentar momentos específicos da sua vida, como na escola, em grupos de iguais, para constituir família, entre outros.

Existem estudos realizados pelos psicólogos John Gottman e Joan DeClare, que citam algumas questões para mensurar o nível de inteligência *interpessoal*, que talvez sejam interessantes para levar a vida de forma mais equilibrada. São elas: empatia, capacidade de reconhecer a emoção do outro (ouvir com interesse e consideração), legitimar o sentimento do outro, criticar o gesto que desaprova, não confundindo a crítica com a pessoa que praticou o gesto, nomear as emoções e encorajar o outro a buscar soluções para problemas.

Com relação à inteligência *interpessoal*, especialmente na criança e no adolescente, até certo ponto é estabelecida pela herança biológica, traços da personalidade com os quais se nasce e se herda de antepassados, podendo ser lapidada pela interação com familiares e com o meio. Portanto, as sugestões e

discussões aqui apresentadas não se constituirão em recursos para mudar, mas sim para facilitar a estimulação, aprendizagem e desenvolvimento da inteligência através das relações.

Antunes (1998, p.51) afirma: “a confiança em si mesmo, a autoestima e o autocontrole são elementos de nossa inteligência intrapessoal que, se treinados e distendidos, podem nos levar a viver muito melhor.”.

Ainda, conforme o autor, pesquisas realizadas revelam que pessoas com baixa inteligência interpessoal, mesmo destacando-se positivamente em outras inteligências, fracassam em seus empregos e em suas relações. Isso se deve às dificuldades em sentir e compreender o outro.

4 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO TRABALHO

Como já foi visto anteriormente, a inteligência emocional subdivide-se em duas. A primeira é o uso intrapessoal da própria inteligência emocional, como desenvolver e como usar em benefício próprio, e a segunda é o uso interpessoal da própria inteligência, como usar de forma eficaz nas relações com os demais indivíduos.

Depara-se, a todo o momento, com diferentes tipos de emoções. Sabe-se que, para atingir melhores resultados, devem-se compreender esses sentimentos a modo de avaliar qual será a atitude a ser tomada diante dos acontecimentos apresentados. Assim, utilizando essas informações que a emoção fornece, pode-se alterar o comportamento e raciocínio revertendo situações. Para ocorrer expansão da inteligência emocional tem-se de aprender e praticar as técnicas como a autoconsciência, controle emocional e a motivação, características descritas a seguir.

4.1 AUTOCONSCIÊNCIA

A autoconsciência consiste em recorrer às informações sobre si mesmo,

permitindo acessar sentimentos, sensações, avaliações, ações e intenções que, compreendidos, tornam possível agir, reagir, comunicar, operar, processando de forma eficiente diante os fatos. A inteligência emocional só acontece quando, por exemplo, a raiva entra no sistema perceptivo, possibilitando que tal informação esteja consciente. Reconhecendo o que lhe causa raiva, pode-se controlar esse sentimento, aprendendo a reduzi-lo.

Para Weisinger (2001), a autoconsciência, algo essencial para a inteligência emocional, pode ser estendida fazendo uma introspecção, explorando suas reações às pessoas e aos acontecimentos profissionais. Para que ocorra a autoconsciência, é necessário examinar o modo de como faz suas avaliações, suas impressões, interpretações, apreciações e expectativas que se tem de si, dos outros e das situações; estas, por sua vez, são influenciadas pelas vivências, experiências anteriores, princípios religiosos, talentos inatos; tornando conscientes os sentimentos, ações e reações, pode-se alterá-los.

4.2 CONTROLE DAS EMOÇÕES

Outra técnica para ampliar a inteligência emocional é saber controlar suas emoções. Mas controlar não significa sufocar, reprimir e, sim, torná-las conscientes para que não cresçam despercebidas. Controlar as emoções é compreendê-las para modificar as situações em seu próprio benefício. É tornar consciente esse sentimento, ficando-se atento aos pensamentos, diminuindo as reações, como respiração e batimentos cardíacos acelerados, praticando técnicas de relaxamento, buscando alternativas para acalmar-se, solucionando o problema.

4.3 MOTIVAÇÃO

A última técnica, mas não menos importante, é a motivação. Essa é de extrema importância para as organizações, pois se entende que o colaborador motivado requer menos fiscalização, apresentando poucos momentos de baixa

produtividade, sendo mais esforçado e criativo. A motivação significa acessar o sistema emocional, identificando os fatores motivacionais, estimulando, mantendo assim um padrão de motivação.

Os elementos da motivação que fazem parte de todos nós são: a confiança (acreditar que a tarefa pode ser executada), otimismo (chegar a um resultado positivo), tenacidade (manter o foco), entusiasmo (prazer em realizar o trabalho) e a resistência (permite ter capacidade de recomeçar). Mas, existem, também, quatro fontes de motivação, que são:

4.3.1 Você mesmo

Pensamentos, comportamentos, atitudes e afirmações positivas.

4.3.2 Amigos/parentes/colegas

Recorrer às pessoas que se entende que seriam portadoras de boas ideias, ótimas incentivadoras, demonstrando bom nível de compreensão. É a busca pela confiança, para que possa colocar seus sentimentos e pensamentos, conseguindo o auxílio necessário; a conveniência, em que a pessoa possa incentivar ser um bom ouvinte, mostrando-se aberto; e a disponibilidade, que é estar acessível para poder ajudar. Esse time motivador tem como objetivo assumir uma posição de apoio, pois está observando de fora a crise como um todo, o que possibilita um maior entendimento sobre ela, percebendo a causa da desmotivação, buscando ferramentas para a busca por soluções. A reciprocidade aqui, também, tem o seu valor, em que a retribuição pode ser demonstrada de formas diferentes, aconselhando, escutando; o importante é estar pronto para ajudar. Quanto maior amparo houver entre a pessoa e seus amigos, familiares e colegas, mais sólidos se tornarão os relacionamentos, tendo mais compreensão sobre situações, colaborando positivamente para o desenvolvimento da sua inteligência emocional no âmbito profissional.

4.3.3 Mentores emocionais

A alternativa para ajudar na motivação é a escolha de mentores emocionais que, por sua vez, podem ser pessoas reais, fictícias, famosos, super-heróis. Enfim, alguém que vai servir de modelo motivador, que foi escolhido para recorrer quando necessário, valendo-se para elevar a confiança, entusiasmo, tenacidade, resistência e otimismo.

4.3.4 Ambiente

O ambiente de trabalho também é um aliado na motivação, que se pode torná-lo agradável, mantendo um local saudável, com boa ventilação e luminosidade, com objetos estimulantes e inspiradores. Deve-se organizá-lo de modo que opere a favor próprio, onde se possa acessar materiais e conteúdos de forma prática e rápida.

4.4 RETROCESSO

Após se falar sobre os elementos e fontes de motivação, se esbarra com os possíveis retrocessos, que podem ocorrer durante o desenvolvimento da inteligência emocional. Isso acontece quando o que se planeja não sai como o esperado, dando espaço para a desmotivação que, por sua vez, abala a inteligência emocional, deixando o caminho livre para emoções negativas como, raiva, depressão, medo, ansiedade, angústia e tristeza.

Para se enfrentar o retrocesso, devem-se adotar técnicas para reagir a situações desmotivadoras, seguindo rumo à retomada. Os estágios pelos quais se deve passar para vencer os obstáculos são: a descrença, a raiva, o desejo de voltar no tempo, depressão, aceitação, esperança e atividade positiva.

Até aqui, viu-se que o retrocesso pode ser consequência não só de grandes crises, mas de qualquer atividade ou situação desmotivadora, destruindo justamente

o que é necessário para vencê-lo, a motivação. No entanto, aprende-se que se ocorrer o retrocesso, se é capaz de se motivar, mobilizando pensamentos, atitudes e ações, buscando restaurar a confiança e entusiasmo. A busca por apoio de amigos, parentes e colegas para auxiliar na avaliação das situações para a resolução de problemas; acessar mentores emocionais para estimular dando espaço para o otimismo; promover um ambiente de trabalho mais propício à produtividade e tenacidade e, nas situações mais graves, contar com os sete estágios que vai do retrocesso à retomada, têm o objetivo de recuperar sua resiliência.

Daqui em diante, diferente do que foi visto até agora, onde se aprendeu a ampliar a inteligência emocional a partir da inteligência intrapessoal (autoconsciência, controle das emoções e motivação), se vai entender as técnicas necessárias para manter relações saudáveis no ambiente de trabalho. Isso, a fim de tornar uma organização emocionalmente inteligente.

5 COMUNICAÇÃO

Para que as relações aconteçam de forma eficaz, a comunicação é a ferramenta mais importante para se ter êxito nos relacionamentos em todos os níveis da existência. E, se tratando de ambiente de trabalho, essa se torna ainda mais importante, apresentando valor imensurável.

Para que situações tenham uma conclusão favorável, observam-se algumas técnicas que possam auxiliar a chegar de forma positiva em determinados momentos; dentre elas, a sensibilidade se torna primordial para uma comunicação eficiente. Em seguida, serão referidas as técnicas para uma boa comunicação.

5.1 AUTORREVELAÇÃO

É como se revelam os pensamentos, ideias e sentimentos no âmbito profissional. É recomendado o uso estratégico dessa técnica, usando de forma adequada, escolhendo o que revelar, a forma de fazer e o momento, levando em

conta o nível de intimidade com a pessoa que está dialogando e a importância da informação que está sendo repassada.

5.2 POSITIVIDADE

É a forma emocionalmente inteligente de se expressar verbalmente e através da linguagem corporal as opiniões, ponto de vista, sem agredir e nem abdicar do que se acredita. Assim, respeitando o outro, promove-se o benefício de ambas as partes.

5.3 ESCUTA DINÂMICA

É a capacidade, não de ouvir, mas de escutar o que o outro tem a dizer; é o estágio onde o nível de autoconsciência se encontra bem desenvolvido; é fazer-se útil usando da neutralidade. Desprende-se, dessa forma, de pré-conceitos, estando aberto aos conteúdos que irá escutar.

5.4 CRÍTICA

Apesar de a crítica ser algo difícil para quem recebe, mas também, para quem está dando, se for realizada de maneira adequada, resultará na percepção das outras pessoas do que está sendo feito, modificando atitudes, utilizando alternativas para que algo dê certo. Para fazer uma crítica e essa ser bem sucedida, precisa-se reconhecer em que a mesma pode ajudar; certificar-se de qual melhor momento e local para praticá-la. É preciso se estar atento para não atingir a autoestima da outra pessoa, preservando-a, orientando sobre a forma de como se pode aperfeiçoar o trabalho dela. Ao motivá-la, demonstrando preocupação em saber como está se sentindo ao receber a crítica e quais seus pensamentos, controlam-se as próprias emoções, com o propósito de não tornar mais complicado o momento.

5.5 COMUNICAÇÃO DE EQUIPE

Como foi observada no decorrer do trabalho, a comunicação está presente em todos os momentos, em todas as relações, na forma escrita e falada. Para se obter o sucesso de uma equipe, conta-se com uma dose elevada de comunicação, que deve ser clara, objetiva, em que a inteligência emocional é preponderante para seguir um caminho de progresso.

Para que ocorra uma comunicação assertiva, em que a troca de informações e a interação sejam efetivas, é preciso acessar conteúdos vistos anteriormente, como a autorrevelação, a escuta dinâmica, solucionando problemas e fazendo uso da positividade e da crítica construtiva.

6 DESTREZA INTERPESSOAL

É a habilidade na troca de informações através de meios significativos e adequados; é a capacidade de analisar um relacionamento tirando elementos em benefício da relação, seguindo uma trajetória produtiva para a evolução desta.

Para melhor se entender a destreza interpessoal, faz-se necessário compreender três pontos importantes para que ocorra o processo nos relacionamentos. O primeiro ponto é a reciprocidade, em que suprir a necessidade um do outro torna as relações mais sólidas, úteis, produtivas; caso contrário, esse relacionamento tende a fracassar. Outro aspecto é identificar, percebendo como se pode suprir a necessidade da outra pessoa, se ainda não a conhece o bastante; o modo mais eficaz é perguntar de que forma pode ajudá-la.

O último ponto é o relacionamento ao longo do tempo. Este permite conhecer o indivíduo frente a diferentes situações, o que possibilita saber como agir com determinada pessoa, percebendo como esta, em seus diversos momentos, se revela, facilitando os relacionamentos, tornando as trocas mais ricas, de forma a aprender a cada encontro.

Relacionar-se com outras pessoas vai além da simples troca de informação; é

o processo de interatividade que consiste na troca a respeito de sentimentos, pensamentos e ideias. Além disso, é a capacidade de prever situações, fazendo com que se use a alternativa mais adequada ao momento; é reagir a partir da ação do outro, perguntando e esclarecendo situações.

6.1 COMO ANALISAR UM RELACIONAMENTO

Para se analisar um relacionamento, é preciso ter consciência dos sentimentos, as necessidades de outro indivíduo, bem como seu estado emocional.

6.1.1 Conhecer os limites do relacionamento

É entender e respeitar a relação, sabendo o ponto exato até onde se pode chegar, é compreender o seu limite.

6.1.2 Avaliar as expectativas do relacionamento

Por vezes, coloca-se muita expectativa, exigindo mais do que um relacionamento pode oferecer. É quando as expectativas ultrapassam aquilo que o outro indivíduo tem condições de proporcionar, dando espaço para a frustração, decepção e a raiva.

6.1.3 Examinar as próprias percepções sobre outra pessoa

Requer colocarem-se em prática as técnicas de avaliação que decorrem de fatores da personalidade, histórico familiar, crenças, possibilitando ver se está enxergando a outra pessoa como realmente é ou se está se baseando em elementos preconceituosos. É entender que as pessoas são diferentes, com características distintas, que o outro não será igual a si próprio e nem a ninguém, pois todos são singulares.

6.1.4 Conhecer a percepção que o outro tem

Procurar reconhecer a percepção do outro através das relações que se apresenta. Com base nisso, pode-se recorrer a alternativas para manter um bom relacionamento.

6.1.5 Analisar diálogos

É a capacidade de se rever, relembrar diálogos com o intuito de encontrar possíveis deslizos que afetaram as relações entre colegas de trabalho. É se perceber como a comunicação foi estabelecida, assim como as relações e comportamentos.

6.1.6 Determinar o resultado esperado de cada relacionamento

Poder analisar a relação obtendo a ideia do se quer com esse relacionamento, quais as intenções, avaliando se está no caminho certo ou se terá que fazer algumas mudanças para atingir uma relação sadia.

6.2 COMO SE COMUNICAR NO NÍVEL ADEQUADO

Para se atingir um nível adequado na comunicação, precisa-se deter aos níveis de comunicação que cada um apresenta, pois a diferença entre esses níveis pode acarretar dificuldades para se obter uma conversa coerente. Isso impede e/ou prejudica o vínculo entre dois indivíduos.

O vínculo é de extrema importância para que as relações tenham sentido, valor e intensidade, se estabelece através da comunicação, facilitando a mesma. A destreza interpessoal é o ponto alto da comunicação; é quando o grau de receptividade e sincronia está aguçado, tornando o indivíduo mais criativo, fortalecendo suas relações em seu ambiente de trabalho.

Para que a comunicação alcance um nível mais adequado, conta-se com técnicas para desenvolvê-la, que são:

6.2.1 Nível de trivialidade

É o uso da inteligência emocional para perceber conteúdos intrínsecos. É prestar atenção no que é falado, mas, principalmente, se atentar aos aspectos emocionais que estão implícitos no ato de se comunicar, como o tom de voz, expressão facial, linguagem corporal e o padrão de fala, não se prendendo somente ao sentido literal das palavras.

6.2.2 Nível da informação factual

É se compreender que esse nível de comunicação pode trazer diferentes interpretações, e quem comunica tem o dever de reconhecer como os fatos estão sendo analisados pelos demais. A troca de informações cria percepções positivas ou negativas dos fatos; no entanto, há comunicações factuais significativas em que, se as pessoas não demonstrarem maturidade e uma boa inteligência emocional, enfrentarão dificuldades em atingir o nível factual da comunicação. Isso pode gerar uma barreira, impossibilitando uma maior compreensão do que está sendo exposto.

6.2.3 Nível de pensamentos e ideias

Esse nível apresenta vulnerabilidade onde se teme que ideias sejam rejeitadas e os pensamentos sejam considerados estúpidos. Quando há inteligência emocional usa-se a sensibilidade para proteger a vulnerabilidade do outro; mesmo discordando, será utilizada outra alternativa para que o fluir de ideias e pensamentos não sejam prejudicados.

6.2.4 Nível dos sentimentos

Expor os sentimentos nem sempre é tarefa fácil, pois não se está acostumado a fazer e, também, devido ao medo das repercussões que isso pode trazer, fazendo com que se sinta mais indefeso. O nível de sentimento permitirá conhecer melhor a si mesmo e aos outros. Assim, compartilhando os sentimentos, se tem uma troca significativa onde o outro proporciona apoio e auxílio na resolução de problemas, oportunizando demonstração de confiança, aproximando as pessoas ainda mais.

7 COMO AJUDAR AS PESSOAS A SE AJUDAREM

Como se sabe, o bom andamento das organizações é baseado nas relações que se estabelecem. Dessa forma, é através da interação e desempenho de cada um que se determina o sucesso de uma empresa. Para isso, precisa-se desenvolver a inteligência emocional, ajudando também as outras pessoas a fazer o mesmo, controlando emoções, comunicando de forma eficaz, solucionando problemas, resolvendo conflitos e buscando manter a motivação.

Precisa-se ter consciência da importância em desenvolver a inteligência emocional, através do aprendizado de técnicas e muita prática, para que comportamentos que durante anos fizeram parte do cotidiano deem espaço a novos conceitos. Porém, o mais difícil que se moldar é ajudar outra pessoa nesse processo. Ao mesmo tempo em que soa complicado, é gratificante, já que se estará contribuindo para que esse indivíduo aprenda, cresça, e desenvolva um relacionamento baseado na confiança.

Para conseguir criar um ambiente emocionalmente inteligente e manter sua perspectiva emocional, não se deixando levar pela emoção que o outro está sentindo, é necessário prever qual é o estado emocional do outro. Para isso, faz-se necessário compreender sentimentos para que não sejam os mesmos que os próprios; com isso, se conseguirá contornar a situação, levando para um desfecho positivo e mostrando o controle das suas próprias emoções.

Estar atento à percepção do outro é gerar condições de auxiliar as emoções que o indivíduo está apresentando, identificando as emoções alheias; é evitar ser afetado e contagiado por tal. Além das afirmações instrutivas, que contribuirão para que se mantenha distanciamento emocional, compreendendo de forma clara o que o outro está sentindo e aja de acordo, se tem, também, a técnica de relaxamento, que tem como propósito não deixar que emoções negativas impeçam que se pense e aja de maneira adequada.

Dando prosseguimento às técnicas para ajudar as pessoas a se ajudarem, se entra no quesito de o que fazer para acalmar uma pessoa em estado de descontrole. Essa pessoa certamente necessita de auxílio e, como já se estudou sobre a inteligência emocional, precisa-se contribuir com esse indivíduo.

Para se viabilizar pensamentos racionais ou uma conversa sadia, é necessário acalmar a pessoa, redirecionando o diálogo, utilizando a técnica de apaziguamento, que conta com a atitude de fazer a pessoa sentar, respirar e falar sobre o que está lhe preocupando. Pedir, então, que fale devagar, fazendo com que se sinta mais calma, controlando as emoções para a conversa seguir um rumo produtivo. Com o redirecionamento da conversa, se permitirá que a pessoa desconstrua certas afirmações negativas que estava tendo, possibilitando que a mesma tenha um olhar diferente, visualizando outros pontos de vista, e, assim, promova soluções viáveis para o problema.

Ser um bom ouvinte faz a outra pessoa entender melhor a situação pela qual está passando, capacitando-a a lidar com a mesma, sentindo-se acolhida por obter apoio de alguém. Manifestar aceitação daquilo que a pessoa está trazendo, sem fazer julgamentos e críticas, fará com que a mesma dê continuidade no assunto com mais tranquilidade, de forma aberta e direta, auxiliando nas etapas para solucionar questões.

Demonstrar aceitação não quer dizer que se esteja concordando com a atitude ou assunto, mas implica numa maneira de aplicar os conhecimentos sobre destreza interpessoal, mostrando sensibilidade diante da fragilidade do outro e fortalecendo vínculos.

Para finalizar, se falará sobre como ajudar a esclarecer pensamentos, sentimentos e ideias de outra pessoa. Com base nisso, quando se encontra em aflição, o raciocínio se distorce. Somente tornando-os claros se poderá fazer uso de maneira sensata das informações que são transmitidas, contribuindo para que o indivíduo seja mais autoconsciente, estimulando a precisão na informação que se quer passar.

Como forma de esclarecer pensamentos e sentimentos do outro, pode-se repetir o que a pessoa disse, falar o que se entendeu sobre o que ela quis comunicar. Então, podem-se revelar percepções sobre o fato ocorrido e, também, realizar questionamentos intencionais.

Observou-se que, para uma empresa ser emocionalmente inteligente, é necessário que cada indivíduo esteja aberto para se desenvolver. Fazendo uso dessas técnicas no âmbito profissional é que se conseguirá atingir os objetivos, e é com o esforço de cada um que a organização atingirá o sucesso.

8 HUMOR E INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

O humor, segundo estudiosos, é o mais importante comportamento da inteligência humana. Este estimula o fluxo intuitivo, deixando os indivíduos mais propensos a ajudar aos outros, auxiliando nos processos da inteligência e facilitando a resolução de problemas, conflitos e tomada de decisões diante de desafios difíceis.

As características como a alegria, riso, descontração, leveza, é o que tornam as pessoas mais bem preparadas para enfrentar situações complicadas. É a partir da criatividade que possibilitará estarem mais relaxadas em determinados momentos, dando espaço para a flexibilidade e imaginação, evitando o tédio e a depressão. As pessoas mais bem-humoradas apresentam-se mais receptivas com os outros, mais criativas e participativas, trabalhando mais intensamente.

O senso de humor, quando existente, coloca uma carga de energia saudável, dando flexibilidade e capacidade de adaptação para mudar estratégias.

Pensamentos e atitudes alegres, como o riso, por exemplo, permitem a diminuição dos bloqueios e mecanismos de defesa, possibilitando mudanças.

Estudos trazem afirmações de que uma pessoa com baixo QE (quociente emocional) pode diminuir o QI (quociente de inteligência) de todo um grupo, fazendo com que diminua a motivação e produtividade. E é através do desenvolvimento do QE, que se poderão perceber meios para modificar positivamente o próprio trabalho e vida particular, mesmo quando se age sozinho.

As pessoas crescem, aprendem, desenvolvem suas capacidades e enriquecem a vida dos demais. São agentes da transformação criativa no decorrer da vida, fazendo e refazendo a si mesmos e ao ambiente, deixando uma impressão sensorial própria de presença e influência.

É por meio do bom humor e entusiasmo, bem como as dificuldades e dúvidas, e através da coragem de mudar, que se tem a oportunidade de aprender com as vivências. Com elas, se pode crescer e aprender, ouvir e liderar, vivendo com espírito criativo por toda a existência.

A organização tornou-se a mais poderosa instituição do mundo, dominante. Tem como responsabilidade ser exemplo para o futuro, em que seus líderes devem encontrar uma maneira ou ser o próprio agente transformador. Assim, criando um ambiente organizacional que propicie o trabalho em equipe, tão importante quanto o que é produzido e a forma como se trata os outros é tão essencial quanto seus lucros.

De acordo com Weisinger (2001), a inteligência emocional, quando não trabalhada, prejudica o crescimento, progresso e sucesso, não só do próprio indivíduo como da instituição e, quando ocorre o contrário, leva a resultados construtivos e produtivos, para a pessoa e para a empresa. Quando colaboradores fazem o uso correto de sua inteligência emocional, auxiliam na estruturação de uma organização emocionalmente inteligente.

“Você deve ser a mudança que deseja ver no mundo” (Mahatma Gandhi).

9 CONCLUSÃO

Com o término do trabalho, pode-se entender que a inteligência emocional é o uso inteligente das emoções, fazendo com que essas atuem a favor de si mesmo. É possível desenvolvê-la e/ou ampliá-la.

Para que a inteligência emocional possa ser expandida é necessário o uso de métodos e técnicas que auxiliem nesse processo, e esta pode ser dividida em inteligência intrapessoal, que é o autoconhecer-se e a interpessoal, que é a forma como se estabelecem as relações. O desenvolvimento da inteligência intrapessoal é de extrema importância para que reflita positivamente no relacionamento com demais indivíduos, colaborando para o sucesso pessoal e coletivo, mudando, assim, a maneira de trabalhar, viver e se relacionar.

A prática da inteligência emocional no ambiente de trabalho tem valor incalculável para o bom andamento das organizações. É a partir da aprendizagem e da prática da autoconsciência, do controle das emoções e da motivação, que se atingem resultados produtivos.

A comunicação e suas técnicas para melhor aplicá-la tem lugar de destaque para que se alcance um nível satisfatório da inteligência emocional, bem como a destreza, que é a habilidade na troca de informações. Aqui podemos citar ainda a forma como outras pessoas podem ser ajudadas, onde é a partir do entendimento e desenvolvimento da inteligência emocional que buscasse auxiliar indivíduos a reconhecer suas atitudes tornando-as conscientes podendo revê-las, reestruturando seus pensamentos e ações.

O humor é outro fator preponderante para o desenvolvimento bem sucedido da inteligência emocional. É através dele que se pode tornar um ambiente sadio, com relações melhor desenhadas, onde a descontração e a leveza proporcionarão momentos criativos, fazendo uso da flexibilidade para se obter efeitos construtivos.

Atualmente, verifica-se um déficit das empresas, relacionado à inteligência emocional, onde tempos atrás o que importava era somente o QI (quociente de inteligência), mas que hoje é o QE (quociente emocional), que clama para ser

desenvolvido. Entretanto, para se valer de uma organização emocionalmente inteligente, observou-se que depende de cada indivíduo e do relacionamento que esse estabelece com os demais, seu comportamento e a forma de como conduz suas relações. Assim, a prática do uso inteligente das emoções contribuirá para um melhor desempenho profissional.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, Celso. **A inteligência emocional na construção do novo eu.** Petrópolis: Vozes, 1998.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **Trabalhos acadêmicos:** NBR 14724. Rio de Janeiro, 2011.

COOPER, Robert K e SAWAF, Ayman. **Inteligência emocional na empresa.** Rio de Janeiro: Campus, 2001.

ISKANDAR, Jamil Ibrahim. **Normas da ABNT:** comentadas para trabalhos científicos. Curitiba: Juruá, 2012.

WEISINGER, Hendrie. **Inteligência emocional no trabalho:** como aplicar os conceitos revolucionários da I.E.nas suas relações profissionais, reduzindo o estresse, aumentando sua satisfação, eficiência e competitividade. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.