

## INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO TRABALHO

**Regiane de Castro Costa e Silva**

Graduanda em Administração  
Faculdades Integradas de Três Lagoas – FITL/AEMS

**Vanessa Martins Fonseca**

Graduanda em Administração  
Faculdades Integradas de Três Lagoas – FITL/AEMS

**Elisângela de Aguiar Alcalde**

Docente-Mestra; Faculdades Integradas de Três Lagoas – FITL/AEMS

### RESUMO

As atuais abordagens nas organizações são que além de recrutar pessoas com conhecimentos é necessário acrescentar algo imprescindível nos dias de hoje que é possuir habilidades com as emoções, os profissionais necessita ter além de seu QI o domínio com suas emoções na situações propostas no dia-a-dia. O estudo pretende esclarecer tais habilidades de que se não estiver bem consigo mesmo não irá conseguir desenvolver sua tarefa com bom desempenho, vamos apontar as características que os profissionais podem se identificar e terem a confirmação de que estão no caminho de sua inteligência emocional. Como procedimento metodológico utilizou-se a pesquisa bibliográfica baseando-se em autores renomados no assunto

**PALAVRAS-CHAVE:** Indivíduo; Inteligência emocional; Trabalho.

### INTRODUÇÃO

O presente estudo tem como objetivo principal mostrar que devemos praticar, buscar novos desafios, conhecer o próprio EU, saber lidar com emoções pois sabemos que é impossível controlar as emoções, mas saber ter atitude certa é essencial.

A razão sempre prevaleceu a algum tempo, os administradores eram verdadeiros robôs sem sentimentos apenas com conhecimentos e procedimentos empresariais ao qual mantinha a ordem em uma empresa, já hoje com avanços na gestão de pessoas buscam a compreensão, uma psicologia projetada exatamente para qualquer tipo de situação dentro de uma organização.

Devemos entender que a razão, o conhecimento vai muito além do que deve ser feito e praticado, pois é necessário deixar também sua emoção transparecer, mas, é claro de forma sábia.

Inteligência emocional no trabalho de maneira simplificada é a habilidade de se colocar como ouvinte e transmissor, ter distinção clara e definida de seus sentimentos e não ser atingido (a) por qualquer obstáculo ou momento de estresse.

Como procedimento metodológico utilizou-se a pesquisa bibliográfica baseando-se em autores renomados no assunto.

## **1 CONCEITO DE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL**

O conceito de Inteligência Emocional - IE foi apresentado à comunidade científica pelos psicólogos Salovey e Mayer (1990, p. 189 *apud* GONZAGA; MONTEIRO, 2011, p. 225), em um artigo teórico, sendo definido como “a capacidade do indivíduo monitorar os sentimentos e as emoções dos outros e os seus, de discriminá-los e de utilizar essa informação para guiar o próprio pensamento e as ações”.

A I.E aborda o modo como os indivíduos se relacionam entre si, dentro de um determinado grupo. Entretanto, para que essa compreensão seja clara, é necessário que todo o aspecto pessoal de formação do indivíduo seja levado em consideração, o que define a divisão da I.E. em duas principais correntes de análise: a inteligência emocional intrapessoal e a inteligência emocional interpessoal. A primeira aborda aspectos do indivíduo em si, que formam o conjunto de parâmetros utilizados na análise subjetiva pessoal do que ocorre no ambiente externo, ou seja, a maneira como o indivíduo enxerga o mundo, enquanto que a segunda vislumbra o modo como o colaborador faz uso dos resultados de suas análises pessoais, objetivando a interação com o meio externo. Uma representa o autoconhecimento e o autocontrole, e a outra aborda a capacidade de integração social do indivíduo (WEISINGER, 1997).

O conceito de Inteligência Emocional está relacionado com Inteligência Social, foi criada para contrapor a inteligência intelectual e está presente não só na administração, mas também na psicologia e foi popularizada em 1996 por Daniel Goleman. No último século ascensão era formação, graduação, raciocínio, prática não era cobrado a capacidade de lidar com pessoas, mesmo porque o pensamento daquele tempo focava somente em quantos vamos chegar a produção, não havia motivação, apenas trabalho e o salário.

A figura 1 a seguir demonstra o modelo um de inteligência emocional:

**Figura 1:** Modelo de inteligência emocional.



**Fonte:** FURLAN (2012, p. 01)

Goleman (1995) demonstrou que as emoções está presente em tudo que fazemos e como podemos trabalha-la para atingir nossos objetivos de forma eficaz.

A Inteligência Emocional (IE) constitui um campo em expansão que engloba várias áreas de pesquisa. A concepção da IE como uma habilidade foi desenvolvida numa série de artigos na década de 1990 (Mayer, DiPaolo, & Salovey, 1990; Salovey & Mayer, 1990), sendo que a pesquisa inicial visou a aspectos teóricos de delimitação de construto, medição e comprovação empírica, baseados no modelo psicométrico de inteligência (Mayer, Salovey, & Caruso, 2002 *apud* WOYCIEKOSKI, C; HUTZ, 2009, s.p).

De acordo com Goleman (1995), a inteligência emocional pode ser subdivida em cinco habilidades específicas:

- Autoconhecimento emocional;
- Controle emocional;
- Automotivação;
- Empatia;
- Desenvolver relacionamentos interpessoais (habilidades sociais).

Autoconhecimento: conhecer a si próprio, distinguir que emoções e sentimentos são causados, uma pessoa que reconhece seus defeitos e qualidades.

Controle emocional: é impossível ter, pois cada situação reagimos de uma forma, é claro que pode ser trabalhada e até mesmo evitada mas ninguém está livre

de perder seu controle pois cada dia são desafios diferentes, pessoas diferentes que muitas vezes irá contrapor tentativas de mudanças ou melhora, mas se possuir a existência do autoconhecimento ficará fácil pois será possível evitar como por exemplo: Uma reunião com pessoas extremamente explosivas, extremamente sensíveis é marcada no final dia, não seria uma boa ideia até mesmo porque no final dia estarão exaustos e ficara quase impossível manter a calma dependendo do assunto a ser discutido, a melhor forma de evitar seria um horário em que esse grupo de pessoas tivessem suas reservas talvez no meio do dia ao qual todos estarão atentos e prontos para qualquer problema a ser resolvido e assim evitar qualquer desconforto na organização.

**Automotivação:** aquilo que ninguém pode fazer por você, uma pessoa motivada faz com que seus objetivos fiquem próximos e onde estiver se torna um multiplicador, como citado anteriormente depende de você pelo motivo que sempre temos algum incentivo na vida, mas se não existir a perseverança e coragem nada valerá as palestras motivacionais, pessoas motivadoras ao seu redor.

**Empatia:** é necessária ser desenvolvida em qualquer profissional, diferente de simpatia que é algo espontâneo, precisa-se ter autoconhecimento e diferenciações de emoções, pois somente dessa forma conseguira ter tal habilidade citada, entender que cada um possui pensamentos, atitudes opostas e saber entender e compreender sua forma de trabalho

A figura 2 a seguir ilustra o que foi explanado anteriormente:

**Figura 1:** Habilidades de inteligência emocional



Fonte: VARELA (2012, p. 01)

Segundo Buriasco (2012, p.01):

Para que qualquer trabalho corporativo dê resultados positivos é imprescindível que haja coesão de ideias focadas nos objetivos traçados, pois se cada um movimentar-se do seu modo, dificilmente o resultado será o que se esperava. Para tanto é preciso aprender a ouvir e, realmente, entender o significado das palavras, ou seja, as emoções que elas carregam.

Desenvolver relacionamentos interpessoais (habilidades sociais):  
Estendendo as particularidades da IE o relacionamento interpessoal são qualidades embutidas em um só termos que são: autoconhecimento, auto-reflexão, relação interna do EU.

Pessoas que conhecem seus pensamentos e compreende a situação que ocorre sabem separar problemas que ocorrem ao seu redor, como por exemplo na empresa onde trabalha. A amplitude do relacionamento pessoal está ligada aos conflitos vivenciados, faz com que se abram portas de conhecimentos, amizades e ajudam a solucionar as dificuldades por conhecer novas pessoas, abrir a mente para assuntos e particularidades antes nunca discutidas no seu interior.

A melhoria de clima é responsabilidade dos líderes gestores as organizações devem efetuar treinamentos, dinâmicas em grupo, troca de ideias para que todas as qualidades necessárias da IE sejam desenvolvidas em seus multiplicadores e assim por diante.

Segundo Cooper e Sawaf (1997 *apud* PORTAL DA EDUCAÇÃO, 2012, p.01):

O conhecimento da inteligência emocional que cresce exponencialmente, apoiado por centenas de pesquisas e depoimentos dirigentes, vem ensinando-os continuamente como aumentar nossa capacidade raciocínio e, ao mesmo tempo, como utilizar melhor a energia de nossas emoções, a sabedoria de nossa intuição [...].

O profissional que possui qualquer atributo de inteligência emocional quando necessário falarem de suas experiências não vão começar sobre sua formação acadêmica, mas sim sobre fatos importantes que podem trazer algo de motivador nas outras pessoas, façam com que mesmo com passar do tempo venham se lembrar e deve ser algo marcante. Para se ter sucesso é necessário mais da cultura acadêmica.

Quando surgir em nosso cérebro o estresse devemos o mais rápido possível conter para não perder o autocontrole e danificar pessoas ao nosso redor, pois a partir do momento em que temos credibilidade, confiança, passamos controle emocional e uma séria responsabilidade, é necessário cautela e uma solução. “Platão disse que todo aprendizado tem uma base emocional, e talvez ele tenha razão. A forma como interagimos e regulamos nossas emoções refletem em todos os aspectos de nossas vidas” (GREGOIRE, 2014, p.01).

Quem tem inteligência emocional geralmente é confiante, sabe trabalhar na direção de suas metas, é adaptável e flexível. Você se recupera rapidamente do estresse e é resistente”, disse ao Huffington Post o psicólogo Daniel Goleman, autor de "Focus: The Hidden Driver of Excellence" ["Foco: O Motor Oculto da Excelência"]. "A vida corre muito mais suavemente se você tiver boa inteligência emocional.

A pessoa resistente não fica presa às emoções negativas, mas deixa que elas fiquem lado a lado com outros sentimentos", disse Barbara Fredrickson, autora de "Positivity" [Positividade], à "Experience Life.

Devemos excluir pensamentos e atitudes negativas e substituir pelo otimismo, superar nossas dificuldades internas e aprender a cada dia ser melhor do que ontem e fazer a diferença não só na própria vida mas de todos que estão ao seu redor.

Quando surgir em nosso cérebro o estresse devemos o mais rápido possível conter para não perder o autocontrole e danificar pessoas ao nosso redor, pois a partir do momento em que temos credibilidade, confiança, passamos controle emocional e uma séria responsabilidade, é necessário cautela e uma solução (GREGOIRE, 2014, p.01).

Percebe-se hoje em dia que os líderes além de manter seus cargos e de ter que desenvolver o autocontrole tem que saber passar para os funcionários como lidar com a situação de calma, compreensão e tem mais chance de obter sucesso.

A pessoa que tiver O "controle" das emoções e sentimentos tem a grande oportunidade do sucesso pessoal e profissional, pois esse é o segredo de quem sabe lidar com os sentimentos de raiva, tristeza, ou ansiedade no seu horário de serviço e finalizar seu trabalho, é considerado um indivíduo com inteligência emocional.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Inteligência emocional é a base de tudo que fazemos, pensamos e desejamos realizar, pois para que projetos sejam alcançados necessitamos de habilidades e prática para que sejam alcançados. Mesmo vivenciando situações

adversas em nosso dia-a-dia fica claro que temos uma nova oportunidade de tomar atitudes diferentes e acrescentar na vida da equipe de sua empresa e família. Com isso aprendendo que partilhar com o outro, ter a iniciativa de conhecer, compreender determinadas atitudes não são cansativas, mas produtiva, pois agrega experiências e o conhecimento teórico amplia a visão de seus livros.

Entendemos que dentro de uma organização e fora dela tem muito mais se aprender e que não devemos se apegar somente a salas de aulas e diplomas, a maior faculdade seja desvendar a mente humana, entender atitude do outro e saber respeitar e conviver da melhor maneira possível.

Permita-se que às 24 horas de seu dia não seja somente de *stress* e contribuir para estatísticas de pessoas propensas a infarto, desenvolva o conjunto da IE, desvende o seu EU interior e descubra dos outros e compreenda que determinadas situações devem ser evitadas em uma organização.

Na revolução atual que vivemos da administração está mais que claro as empresas buscam multiplicadores, solucionadores de problemas, geradores de conhecimento que além de graduação tenham prática em lidar com pessoas.

Não podemos ser levados pela emoção descompassada, injusta, inútil que nada agrega mais atrapalha nosso modo de agir, deve ser usada para melhor visão e tomada de atitude principalmente em determinadas tomadas de decisão.

É de responsabilidade dos líderes o clima organizacional de uma empresa, devem ter percepção e habilidade de resolver tal situação.

Inteligência emocional de modo geral contribui de forma rica para formação de profissionais que buscam atingir não QI, mas habilidades que pode ser utilizadas na vida e que contribui para seu ingresso no mercado de trabalho.

## REFERÊNCIAS

BURIASCO, S. **A empatia no trabalho**. 2012. Disponível em: <<http://www.waleskafarias.com/artigos-view.php?id=50>>. Acesso em: 30 set. 2015.

GOLEMAN, D. **Inteligência emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

GONZAGA, A. R.; MONTEIRO, J. K. Inteligência emocional no Brasil: um panorama da pesquisa científica. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Abr-Jun 2011, Vol. 27 n. 2, pp. 225-232.

GREGOIRE, C. 14 Sinais de que você tem inteligência emocional. 2014. **Revista Exame**. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/estilo-de-vida/noticias/14-sinais-de-que-voce-tem-inteligencia-emocional>>. Acesso em: 30 set. 2015.

PORTAL DA EDUCAÇÃO. Empreendedorismo e liderança: um estudo sobre os conhecimentos, habilidades e atitudes necessários ao líder empreendedor. 2012. Disponível em: <<https://www.portaleducacao.com.br/Artigo/Imprimir/19111>>. Acesso em: 30 set. 2015.

WEISINGER, H. **Inteligência emocional no trabalho**. 7. ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 1997.

WOYCIEKOSKI, C; HUTZ, C. S. Inteligência emocional: teoria, pesquisa, medida, aplicações e controvérsias. **Psicol. Reflex. Crit.**, Porto Alegre , v. 22, n. 1, p. 1-11, 2009. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-79722009000100002&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-79722009000100002&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 08 set. 2015.