

## INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: Aplicação profissional

**Ângela de Souza Brasil**

Docente das Faculdades Integradas de Três lagoas – AEMS

**Flávio Ribeiro Barbosa**

Discente do curso de Administração – FITL/AEMS

**Juliana da Silva Gama**

Discente do curso de Administração – FITL/AEMS

**Larissa Fernanda Alves Barbosa**

Discente do curso de Administração – FITL/AEMS

### RESUMO

A inteligência emocional é importante para todos os tipos de líderes, pois proporciona um novo modelo de encarar problemas cotidianos e interpessoais. Serão abordados os dois tipos de competência que auxiliam o profissional a desenvolver sua inteligência emocional. A primeira são as competências pessoais e a segunda as competências sociais. A interação dessas duas competências traz resultados positivos e eficazes para a organização. Por isso as empresas de pequeno e grande porte estão voltadas para esta questão atualmente, pois estas habilidades não beneficiam somente a pessoa que a possui, mas toda a equipe. Levando-a na mesma visão e missão. Entende-se que pessoas que visam o sucesso devem e podem aproveitar aquilo que tem como pontos fortes e aperfeiçoar suas limitações, para se transformarem em um profissionais capazes de tomar decisões seguras e concisas. Com um entendimento correto e uma prática persistente desta inteligência em qualquer ramo, será possível alcançar resultados satisfatórios para toda a equipe e ótimos e saudáveis relacionamentos.

**PALAVRAS-CHAVE:** Competências; Inteligência emocional (IE); Organização.

### INTRODUÇÃO

A Inteligência Emocional (IE) abrange um campo mais elevado do que é realmente ser inteligente. Pesquisadores renomados, ao longo dos anos estudaram e definiram por diversas formas a inteligência.

No início entendia-se como a capacidade geral de compreensão e raciocínio, mas com o aperfeiçoamento do assunto e a necessidade de compreender os profissionais do mercado de trabalho, foram realizados estudos que identificaram a importância nos domínios da inteligência os aspectos relacionados com as emoções e os sentimentos.

Este assunto trata da capacidade de gerir as próprias emoções e as dos outros no meio organizacional, processando-as adequadamente, para alcançar um objetivo comum de todos os envolvidos.

Durante muito tempo o QI (Quociente de Inteligência) foi exclusivamente o único meio de saber se uma pessoa era ou não inteligente. Mas a Inteligência Emocional (IE) veio para mostrar que habilidades tão importantes quanto, podem ser desenvolvidas e bem utilizadas para o crescimento profissional.

Não se pode negligenciar o fato de que as pessoas atualmente nas organizações não são instrumentos para realização de atividades apenas. Elas são formadas de valores, objetivos, emoções e sentimentos. Portanto, compreender cada parte que as compõe é sinal de interesse e valorização para um melhor desempenho.

No contexto deste trabalho procura-se entender a importância de trabalhar a inteligência emocional dos profissionais que almejam sucesso em sua carreira atualmente. Pois nas grandes e até nas pequenas organizações a administração das emoções está se tornando um dos fatores decisivos no desenvolvimento de atividades, promoções, enquadramentos e até mesmo nas contratações.

## **1 HISTÓRICO E DEFINIÇÃO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL**

Os primeiros estudos sobre inteligência emocional foram realizados por Peter Salovey, na Yale University, e por John Mayer, na Univerdade de New Hampshire. Com contribuição de grandes outros pesquisadores do ramo, como Goleman (2001), que contribuiu grandemente para o campo da inteligência emocional.

Houve diversos estudiosos que propuseram uma definição diferente baseado em seus determinados estudos. Herbert Spencer, Francis Galton, Raymond Cattell acreditavam que testes baseados em habilidades simples tornariam possível constituir importantes preditores do sucesso acadêmico.

O pesquisador Alfred Binet concluiu que se incluíssem nos testes mentais escalas mais complexas e atividades do dia a dia, os testes seriam mais eficazes. E foi ele e Théophile Simon que criaram o primeiro teste satisfatório de inteligência, que tinha por objetivo diagnosticar crianças necessitadas de educação especializada, segundo Woyciekoski & Hutz, (2009).

A partir daí foram vários estudos aperfeiçoando ou diferenciando mais ainda a definição de inteligência. Foi onde Mayer e Salovey (1990) *apud* Woyciekoski &

Hutz (2009) sugeriram a existência de várias inteligências, onde cada uma funcionaria de um modo separadamente no cérebro humano.

Em 1936 surgiu a Inteligência Social (IS) por Edward Lee Thonrdike, que basicamente era o entendimento das próprias emoções e das emoções alheias, e a capacidade de lidar das situações através disto. Sobretudo seria receber as informações a sua volta, entendê-las e desenvolver estratégias com vista no objetivo social.

Os autores Woyciekoski & Hutz, (2009) citam um trecho de Siqueira, (1999) que, sobretudo, a IS refletiria a habilidade de decodificar informações oriundas do contexto social e de desenvolver estratégias comportamentais eficazes com vistas a objetivos sociais.

O desenvolvimento dos estudos sobre inteligência passou de simplesmente compreender a razão, e deu espaço para as emoções, que foi compreendida como fator primordial nas ações e reações do ser humano.

Sendo assim, a emoção corresponderia a uma reação psicobiologia complexa, que envolveria inteligência e motivação, impulso para ação, além de aspectos sociais e da personalidade, que acompanhados de mudanças fisiológicas, expressariam um acontecimento significativo para o bem estar subjetivo do sujeito no seu encontro com o ambiente (WOYCIEKOSKI & HUTZ, 2009, p. 3).

Em um meio organizacional existem vários tipos de talentos e aptidões, mas o que atualmente vale mesmo segundo Goleman (2001) é a maneira diferente de ser inteligente.

## 1.1 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Os autores Woyciekoski & Hutz, (2009) citam um trecho de Salovery e Mayer (1990) que a inteligência emocional era a habilidade de monitorar as emoções e sentimentos próprios e dos outros, discriminá-los e utilizar essas informações para orientar pensamentos e ações.

A inteligência emocional envolve a capacidade de perceber acuradamente, de avaliar e de expressar emoções; a capacidade de perceber e/ou gerar sentimentos quando eles facilitam o pensamento; a capacidade de compreender a emoção e o conhecimento emocional; e a capacidade de

controlar emoções para promover o crescimento emocional e intelectual. (MAYER & SALOVEY, 1997, p. 15).

Um número crescente de organizações vem observando a importância de compreender e desenvolver o lado humanístico da empresa. Em todos os setores e departamentos há pessoas que possuem emoções e ainda não sabem lidar com elas corretamente, de modo a cooperar para seu crescimento e não servir como empecilho para suas tomadas de decisões e relacionamentos interpessoais.

Primi em seu artigo “Inteligência: Avanços nos Modelos Teóricos e nos Instrumentos de Medidas” (2003) cita de Forgas (2001) que as emoções têm efeitos importantes na adaptação e tem poderosos efeitos na cognição, tanto nos processos de pensamento, isto é, no como se pensa, quanto no conteúdo do pensamento, isto é, no quê se pensa.

Inteligência emocional não quer dizer agir de modo impulsivo pensando somente no que se sente naquele exato momento, pelo contrário, ela sugere que se entendam as emoções e discernindo-as saiba qual a melhor decisão, baseada não só na razão, mas nos amplos sentidos do campo emocional.

Em segundo lugar, inteligência emocional não quer dizer liberar sentimentos, “botar tudo para fora”. Diferentemente, significa administrar sentimentos de forma a expressá-los apropriada e efetivamente, permitindo às pessoas trabalharem juntas, com tranquilidade, visando suas metas comuns (GOLEMAN, 2001, p. 19)

Ainda segundo o autor supracitado e o parafraseando, a inteligência emocional pode ser categorizada em cinco habilidades:

1. Auto-Conhecimento Emocional - reconhecer as próprias emoções e sentimentos quando ocorrem;
2. Controle Emocional - lidar com os próprios sentimentos, adequando-os a cada situação vivida;
3. Auto-Motivação - dirigir as emoções a serviço de um objetivo ou realização pessoal;
4. Reconhecimento de emoções em outras pessoas - reconhecer emoções no outro e empatia de sentimentos;
5. Habilidade em relacionamentos inter-pessoais - interação com outros indivíduos utilizando competências sociais.

As três primeiras são habilidades intra-pessoais e as duas últimas, interpessoais. Tanto quanto as primeiras são essenciais ao auto-conhecimento, estas últimas de acordo com Goleman (2001), são importantes em:

1. Organização de Grupos - habilidade essencial da liderança, que envolve iniciativa e coordenação de esforços de um grupo, bem como a habilidade de obter do grupo o reconhecimento da liderança e uma cooperação espontânea.
2. Negociação de Soluções - característica do mediador, prevenindo e resolvendo conflitos.
3. Empatia - é a capacidade de, ao identificar e compreender os desejos e sentimentos dos indivíduos, reagir adequadamente de forma a canalizá-los ao interesse comum.
4. Sensibilidade Social - é a capacidade de detectar e identificar sentimentos e motivos das pessoas.

## 2 COMPETÊNCIAS DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Apenas entender e possuir a inteligência emocional não garante sucesso profissional, pois faltam as competências emocionais que são desenvolvidas para um aproveitamento prático.

Competência emocional é uma capacidade adquirida, baseada na inteligência emocional, que resulta num desempenho destacado no trabalho. (GOLEMAN, 2001, p. 38).

Goleman (2001) sugere dois tipos de competência: as competências pessoais e as sociais. As competências pessoais abrangem em:

Competências da Inteligência Emocional	
Autopercepção Conhecer o próprio estado interior.	
Percepção emocional	Reconhecer como as emoções afetam o desempenho profissional, entender cada emoção e saber lidar com elas.
Auto-Avaliação Precisa	Conhecer pontos fortes e deficiências, ser capaz de refletir e aprender com as experiências.
Autoconfiança	Senso do próprio valor e da própria capacidade.
Auto-regulação Lidar com os estados interiores.	
Autocontrole	O autocontrole auxiliar nos momentos difíceis e ajuda manter a clareza em situações aflitivas.
Merecer confiança	Exibir honestidade e integridade.
Ser consciencioso	Responsabilizar-se por seus compromissos e conquistas.

Adaptabilidade	Obter flexibilidade com as múltiplas mudanças.
Inovação	Ter pensamentos criativos e aberto a novas ideias.
Motivação	Aquilo que impulsiona para bons resultados e para concretização de metas e objetivos.
Vontade de realização	Ter vontade atingir padrões excelentes no pessoal e no profissional.
Dedicação	Engajar-se para atingir a meta do grupo, mesmo que às vezes necessite de sacrifícios.
Iniciativa	Estar pronto para agir independente da situação.
Otimismo	Demonstrar persistência e proatividade

**Quadro 1-** Competências da inteligência emocional

**Fonte:** GOLEMAN (2001, p. 41).

A autoconfiança é um fator preponderante no papel de um profissional de sucesso, pois ela dá força para tomar decisões ou seguir um curso de ação em que se acredita.

Ela deve ser equilibrada, pois segundo Goleman (2001) a falta da mesma pode gerar incapacidade, impotências e dúvidas sobre si mesmo. Já a autoconfiança em excesso pode sugerir arrogância.

A conquista e aperfeiçoamento das competências pessoais geram resultados positivos no profissional, pois o torna seguro de suas decisões, criativo e flexível às mudanças.

Com resultado de aptidões pessoais centradas e desenvolvidas as competências sociais se tornam mais fáceis e geram uma capacidade maior de manter relacionamentos saudáveis e duradouros, em prol do objetivo de toda equipe.

As competências sociais dividem-se em: empatia e aptidões sociais, conforme se descreve a seguir:

A empatia requer principalmente conhecer a si mesmo, pois através disto, com as emoções bem resolvidas será possível reconhecer, entender e talvez ajudar as emoções dos demais.

A empatia é crucial para a excelência toda vez que uma leitura hábil dos sentimentos de uma pessoa torna-se importante, seja na área de vendas e consultoria de empresas, ou até psicoterapia ou medicina, bem como em funções de liderança de qualquer tipo (GOLEMAN, 2001, p. 153).

A empatia abrange algumas competências, que são:

Compreender os outros – pessoas que possuem esta habilidade, ou competência, sabem ouvir atentamente os colegas de trabalho e até os ajuda na solução de problemas, baseado no conhecer das emoções desta pessoa.

Orientação para serviço – oferecer atendimento adequado e estar disponível para dar assistência aos clientes.

Desenvolver os outros – observar as necessidades da equipe e auxiliar para melhoria do grupo.

Alavancamento da diversidade – pessoas com esta competência vêm oportunidade na diversidade.

Percepção política – compreender as relações cruciais fora e dentro da organização.

Segundo Goleman (2001) profissionais que possuem esta competência conseguem responder de forma eficaz as situações, pois seus preconceitos e pressuposições não interferem na interpretação das mesmas.

Quanto às aptidões sociais entende-se como a competência de induzir os demais. Goleman (2001) diz que para influenciar efetivamente é necessário lidar com as emoções dos demais, portanto entende-se a importância de conhecer primeiramente as emoções pessoais.

Dentro desta habilidade existem algumas competências que o profissional deve se atentar:

Influência – pessoas com esta habilidade sabem como persuadir, usando estratégias para obter apoio ou para fazer com que todos da equipe sigam uma mesma linha de ação. Normalmente, pessoas assim são o “cabeça” do grupo.

Comunicação – capacidade de ouvir atentamente e de emitir mensagens claras e convincentes.

Liderança – no mundo organizacional o que mais se procura são pessoas com esta competência ou que almejam desenvolvê-la. Pois elas são vitrines para os demais, podendo articular e desenvolver todo o grupo por uma mesma visão ou missão.

A capacidade de transmitir emoções de forma convincente, vindo do coração, requer que o líder seja sincero no que se refere à mensagem transmitida. Acreditar de fato na sua mensagem emocional é o que separa o líder carismático do manipulador que age em proveito próprio (GOLEMAN, 2001, p. 202).

Catalisador de mudanças – o catalisador de mudanças possui alto grau de influência, consegue motivar facilmente e tem otimismo que contagia o grupo. Levando-o para as mudanças necessárias, mesmo que tenha que ultrapassar barreiras.

Gerenciamento de conflitos – gerenciar situações críticas.

Formação de vínculos – criam relacionamentos informais e que sejam mutuamente benéficos.

Colaboração e cooperação – a interação do grupo colaborando com informação, planos e recursos para alcançar as metas.

Capacidade de equipe – auxilia o grupo a ter uma sinergia, respeito e participação de todos para o mesmo objetivo.

As competências aplicam-se em profissionais de qualquer ramo do mercado de trabalho, pois elas auxiliam no desenvolvimento e aperfeiçoamento das capacidades e aptidões. Trazendo resultados positivos nas tomadas de decisões e nos relacionamento entre a equipe.

### **3 APLICAÇÃO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL**

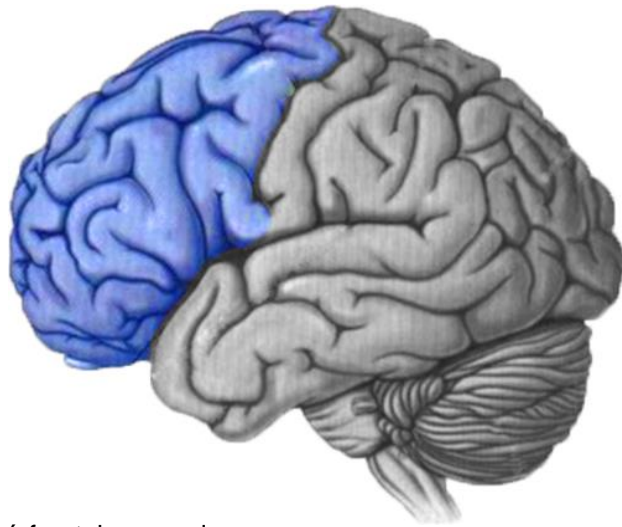
#### **3.1 A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E O ESTRESSE**

A inteligência emocional atua decisivamente no desempenho profissional, seja no campo das decisões quanto das relações interpessoais. E para entender um pouco mais sobre este desempenho, é importante ressaltar algo que vem atrapalhando muitos brasileiros: o estresse.

Segundo Goleman (2012), pesquisas sobre as áreas pré-frontais esquerda versus direita foram realizadas no Laboratório de Neurociência Afetiva na Universidade de Wisconsin, administrado por Richard Davidson. Estas pesquisas apontam que ao sofrer emoções aflitivas, há níveis de atividade relativamente altos no córtex pré-frontal direito.

Porém, quando se sente pronto para tomada de decisões e entusiasmado, é a área pré-frontal esquerda que se acende. Como na figura a seguir:

Córtex pré-frontal  
esquerdo



**Figura 1-** Córtex pré-frontal esquerdo.

**Fonte:** adaptado de [www.neuropsicopedagogianasaladeaula.blogspot.com.br/2013/01/seu-cerebro-pode-fabricar-felicidade.html](http://www.neuropsicopedagogianasaladeaula.blogspot.com.br/2013/01/seu-cerebro-pode-fabricar-felicidade.html) e GOLEMAN (2012, p. 460).

Esta relação esquerda-direita pode ser utilizada para se entender o grau de utilização do lado esquerdo, sendo ele o mais positivo para um profissional que busca o sucesso.

As pessoas que têm mais atividade no esquerdo do que no direito têm mais tendência a usufruir de emoções mais positivas, e maior quantidade de emoções positivas no dia a dia. As que têm mais atividade no direito são propensas a terem emoções mais negativas (GOLEMAN, 2012, p. 47).

O lado esquerdo pode ser desenvolvido através de pequenos gestos. Uma boa noite de sono após a jornada de trabalho exaustiva, a divisão do tempo livre para se divertir e aproveitar as pessoas ao redor, compartilhando emoções e sentimentos além do trabalho.

Uma pausa da rotina agitada pode automaticamente induzir o lado esquerdo se acender e produzir adequadamente sentimentos que combatem o estresse, o desânimo, a tristeza e outros sentimentos que só atrapalham na rotina do dia a dia.

Pode ser que surjam emoções indesejadas e inesperadas durante um curso a ser seguido ou em uma tomada de decisão. Como o medo, o próprio estresse acima citado, o desânimo, a falta de interesse. E o que fazer com estes negativos influenciadores nas ações e reações?

Goleman (2001) diz que o autocontrole, ou seja, a administração dos próprios sentimentos e emoções, não quer dizer negá-los ou reprimi-los. Mas sim usá-los como fonte de criatividade para transformá-los em algo útil.

### 3.2A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E O LÍDER

A organização como um todo deve valorizar esta característica que se mostra cada vez mais importante e relevante nos dias de trabalho. Líderes são formados através da inteligência emocional.

A competência emocional ocupa uma posição central quanto à liderança, função cuja essência reside em fazer com que outras pessoas realizem seu trabalho de forma mais eficaz. A inépcia interpessoal de líderes baixa o desempenho de todos. É um fator que desperdiça tempo, cria asperezas corrói motivações e a dedicação, gera hostilidade e empatia. Os pontos fortes e os pontos fracos de um líder, em termos de competência emocional, podem ser medidos pelos ganhos ou perdas da organização dos melhores talentos daqueles que lhe cabe dirigir. (GOLEMAN, 2001, p. 46)

Goleman (2001) traz que um líder que desenvolve estas competências da inteligência emocional é capaz de fazer uma diferença expressiva na organização. Podendo contagiar os demais com sua influência a realizar tarefas corretamente e desenvolverem seus talentos, colaborando para o bem de toda a equipe.

Os sentimentos bons se espalham com mais vigor do que os ruins e seus efeitos foram extremamente benéficos, aumentando a cooperação, a equanimidade, a colaboração e o desempenho geral do grupo (GOLEMAN, 2001, p. 181).

Portanto, se um líder que já possui as características de influenciador trabalhar sua inteligência emocional, controlando-as, entendendo-as e aplicando-as da melhor maneira para o bem estar do grupo, com certeza as metas e objetivos serão alcançados rapidamente e de modo eficaz e eficiente.

### 3.3A INTELIGÊNCIA SOCIAL

A inteligência emocional como já foi citado durante o decorrer do artigo envolve muito as habilidades de se relacionar interpessoalmente. Portanto Goleman (2001) traz o que se chama de inteligência social, segundo Thomas Hatch e Howard Gardner na Spectrum apud Goleman (2012), escola que se baseia no conceito de

inteligências múltiplas há quatro aptidões distintas que identificam como componentes de inteligência interpessoal:

1. Organizar grupos – envolve iniciar e coordenar esforços para uma determinada tarefa.

2. Negociar soluções – este talento é o verdadeiro mediador.

“As pessoas que têm esta aptidão são excelentes para fazer acordos, arbitrar ou medir disputas; podem fazer carreira de diplomacia, arbitragem ou na advocacia, ou como intermediários ou gerentes de incorporações” (GOLEMAN, 2012, p. 139).

3. Ligação pessoal – este talento requer empatia e ligação com os sentimentos dos que estão ao redor.

4. Análise social – pessoas com esta aptidão detectam sentimentos ao redor, motivos, preocupações. Podendo ajudar de alguma forma e intervir para melhorar a situação.

Pessoas que possuem estas aptidões contribuem ainda mais para sua inteligência emocional, pois algo muito importante desta inteligência é que ela não se limita em ser útil pra a pessoa que a tem, mas contribui para todos que estão em volta, auxiliando na resolução de problemas, melhorando o clima organização e trazendo resultados positivos.

#### **4 METODOLOGIA**

A metodologia utilizada foi o levantamento bibliográfico através de livros, artigos e sites. O trabalho esta estruturado em tópicos. No início serão abordados os primeiros estudos sobre a inteligência e em seguida sobre a Inteligência Emocional (IE). Em seguida as competências utilizadas para garantir a praticidade da inteligência emocional. Finalizando com o tópico que trará a relação de um profissional e a inteligência emocional.

#### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Como é possível observar, a inteligência emocional é fundamental para o desenvolvimento no meio organizacional. Grandes autores e pesquisadores iniciaram suas pesquisas no campo da inteligência baseando-se limitadamente em

habilidades simples como raciocínio e lógica, porém este conceito estava próximo de se desfazer.

Pois a inteligência mostrou ir muito além do que pensavam. Ampliando o conceito do que era realmente ser inteligente. Os estudos demonstraram como as emoções afetavam claramente no comportamento da inteligência humana.

A verificação da inteligência relacionada às emoções pode dar um caminho mais estável para o homem lidar com seus sentimentos, a fim de alinhá-los a favor de seus objetivos profissionais e pessoais.

Ao longo deste artigo procurou-se demonstrar um dos principais pontos que leva um profissional ao sucesso: a inteligência emocional. Utilizando das competências da inteligência emocional é possível alcançar um nível de desenvolvimento organizacional mais elevado.

Entende-se então, que a inteligência emocional traz consigo uma capacidade de se adaptar na vida pessoal, interpessoal e profissional utilizando-se das emoções, sentimentos e suas competências. A utilização desta ferramenta positivamente compensatória trará um profissional seguro em suas decisões e nas resoluções de problemas.

## REFERÊNCIAS

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência emocional**: a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.

\_\_\_\_\_. **Trabalhando com a inteligência emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

HENNEMANN, Ana Lúcia. **Seu cérebro pode fabricar felicidade**. 2013. Disponível em: <<http://neuropsicopedagogianasaladeaula.blogspot.com.br/2013/01/seu-cerebro-pode-fabricar-felicidade.html>>. Acesso em: 01 jun. 2014.

PRIMI, Ricardo. **Inteligência**: avanços nos modelos teóricos e nos instrumentos de medidas. 2003. Laboratório de Avaliação Psicológica e Educacional (LabAPE) Universidade São Francisco, Itatiba, SP.

SWAF, Ayman. **Emotional Literacy**: What is Emotional Literacy and why is it important? 2011. Disponível em: <[http://www.aymansawaf.com/emotional\\_literacy.php](http://www.aymansawaf.com/emotional_literacy.php)>. Acesso em: 12 mar. 2014.

WOYCIEKOSKI, C. & HUTZ, C. S. **Inteligência emocional:** teoria, pesquisa, medida, aplicações e controvérsias. 2009. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-79722009000100002](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-79722009000100002)>. Acesso em 12 mar. 2014.