

A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

Solange Moreira dos Santos¹

Carina Aparecida Cervi²

RESUMO

No ambiente de trabalho as pessoas são colocadas diariamente em situações de extrema pressão, sendo assim, se a Inteligência Emocional estiver bem desenvolvida e principalmente conhecida, os trabalhadores saberão como lidar com tais situações. Conseqüentemente, as atividades empresariais diárias se tornarão melhor executadas, trazendo consigo inúmeros benefícios, pois cada ser humano deve buscar bem-estar para si e para os que estão a sua volta.

As empresas verificarão essas melhorias com um retorno positivo, pois trabalhadores bem estruturados emocionalmente produzirão mais e melhor, não desperdiçarão tanto tempo com possíveis transtornos, assim o lucro possivelmente acontecerá. O desenvolvimento da empresa, acrescentado ao um rendimento maior e tantos outros avanços originará possíveis ampliações dessa organização.

PALAVRAS-CHAVE

Emocional, empresas e benefícios

Introdução

O ser humano desde a sua evolução busca desvendar os mistérios e curiosidades que o cercam. Tais mistérios podem estar tanto no ambiente externo (a sociedade em geral), quanto no ambiente interno (seus sentimentos e suas emoções).

Torna-se interessante saber que a Inteligência Emocional, pode estar aliada a uma maior realização pessoal e principalmente profissional para quem

AUTORES

1 Discente do Curso de Secretariado Executivo.

2 Docente do Curso de Direito.

se interessar pelo assunto.

Com todas essas experiências é maravilhoso saber que cada indivíduo pode tentar se dedicar para controlar sua própria emoção e conseguir avanços com isso.

As atitudes do ser humano são reflexos dos seus pensamentos, dos seus sentimentos, seus anseios, ou seja, sua saúde emocional.

O homem muitas vezes se preocupa mais com os fatores externos, mas se esquece que é entendendo o que acontece dentro de seu interior, que fará com que ele seja uma pessoa melhor em todos os sentidos. Enfim, o ser humano deve cada vez mais ter controle e conhecimento sobre si mesmo.

1 O que é Inteligência Emocional?

Segundo a Wikipédia: “**Inteligência Emocional** é um conceito em Psicologia que descreve a capacidade de reconhecer os próprios sentimentos e os dos outros, assim como a capacidade de lidar com eles.”

A busca por esse conhecimento sobre as atitudes do ser humano pode ser entendida como Inteligência Emocional. Inicialmente, a primeira impressão que temos sobre Inteligência Emocional é apenas uma capacidade de ter sensibilidade sobre os sentimentos e vivências interiores.

Então, pensamos que todo ser humano passando a entender seus próprios sentimentos, provavelmente isso trará benefícios para sua vida.

Porém, o conceito de Inteligência Emocional é mais abrangente, uma vez as empresas também passaram a se interessar pelo assunto.

2 Qual é o perfil das pessoas inteligentes?

Sem dúvida alguma, é perceptível quando olhamos uma pessoa que sabe controlar seus impulsos, tem uma aparência mais calma, apresenta um grau de tranquilidade acima do normal, sabe manter o controle diante de qualquer situação, isso é um sinal de Inteligência Emocional. Ela convive melhor com outros e principalmente com ela mesma. Afinal, nem sempre estamos em nossos melhores dias.

Neste sentido, quando queremos conquistar nosso “lugar ao sol”, em qualquer área de nossa vida, devemos entender o quanto a Inteligência Emo-

cional influencia em nossos comportamentos e conseqüentemente em nossas conquistas.

Vinícius Mont Serrat em seu artigo: Inteligência Emocional- Você sabe o que é?(2010) explica: “Isso acontece pelo simples fato de pessoas com este tipo de inteligência e autoconhecimento tem maior controle sobre situações que fogem da normalidade.”

Quando falamos de Inteligência Emocional ela pode nos lembrar da palavra “autocrítica” e “autoconhecimento”, que nada mais é que olhar para si mesmo, percebendo aquilo que te traz retorno positivo ou retorno negativo.

3 Como a Inteligência Emocional influencia na vida profissional?

Mariana Rodrigues em seu artigo: Inteligência Emocional- uma atitude de sucesso (2008) justifica que tais pessoas quando passam a entender seus próprios sentimentos diante das inúmeras situações do dia a dia melhoram sua vida profissional, e se destacam entre as demais.

Um exemplo negativo sobre o que estamos falando é o fato de que desde o momento em que você faz uma entrevista para conseguir um emprego, você já está utilizando sua Inteligência Emocional. Se você fica tenso diante do entrevistador com as mãos trêmulas, passa insegurança e demonstra pouco autocontrole, ou seja, não tem uma Inteligência Emocional bem evoluída, não sabe como agir diante daquela situação, faz daquele momento uma verdadeira catástrofe. Perdendo assim a chance de se destacar com uma boa primeira impressão.

Continua Mariana Rodrigues (2008): “[...] hoje profissionais que também saibam administrar suas emoções de maneira inteligente e ainda conseguem alcançar bons resultados são ‘disputados a tapas’ pelas grandes empresas.”

O ser humano necessita do trabalho para sobreviver, mas principalmente para sentir-se útil diante da sociedade. Então esse local deve ter um clima tranquilo para que as tarefas fluam com facilidade. Quando falamos em ambiente tranquilo, estamos falando sobre possíveis confusões, tumultos, ou seja, conflitos, o que deixa os nervos dos funcionários a flor da pele.

Exemplificando de uma forma mais clara de como podemos utilizar a Inteligência Emocional no ambiente de trabalho são as inúmeras situações diárias com o chefe, que na maioria das vezes é exigente e impõe inúmeras tarefas ao mesmo tempo.

Para que o funcionário as execute da melhor forma possível, ele deve ter tranquilidade, atenção e principalmente tem que saber administrar seu tempo. O desespero, e a ansiedade, não devem fazer parte na execução dessas tarefas.

Segundo Ari Lima em seu artigo: Inteligência Emocional é Fator de Sucesso. (2010) nos diz que: "Em qualquer área da atividade humana, pessoas com estrutura emocional sólida, conseguem melhor produtividade, e por isto, destacam-se entre as demais."

Também devemos lembrar das competições e fofocas, entre os funcionários no ambiente de trabalho. Nestes casos é importante manter a discrição, paciência e equilíbrio emocional para não se descontrolar diante inúmeras situações.

Ari Lima (2010) destaca algumas competências comportamentais como: **auto-percepção, autocontrole, auto-motivação, empatia e práticas sociais**, e isso é o que podemos chamar de **Inteligência Emocional**.

Quando se trata do chefe, ou o administrador, a Inteligência Emocional é ainda mais importante, pois, este deve comandar a empresa, planejar passo a passo cada área da organização, ter pulso firme, mas também sensibilidade para motivar e comandar seus funcionários, pois, ele estará lidando com seres humanos, e havendo respeito entre ambas as partes (chefe e funcionários), estas caminharão juntas e ficarão atentas a todos os acontecimentos da empresa.

Dentro de uma organização o bom humor deve ser exercitado constantemente acompanhado da educação, esta que é sempre bem vinda em qualquer circunstância. O companheirismo é saber que todos têm direito de expor suas idéias, e isso contribuirá para bons relacionamentos dentro do ambiente de trabalho, devemos lembrar também da flexibilidade, que sempre deve estar presentes nessas situações, principalmente quando há trabalhos em equipe.

Exemplifica Ari Lima (2010), que todas as pessoas em suas diferentes profissões se beneficiarão ao desenvolver sua inteligência emocional, pois nunca é tarde para o crescimento em todas as áreas e fases da vida.

Assim é provável que este profissional se destaque não somente na empresa, mais também nas amizades com seus companheiros de trabalho.

Enfatiza Daniel Goleman (2007, p.171):

[...] uma pesquisa junto a 108 administradores e funcionários de escritório revelou que a crítica inepta antecede a desconfiança, confronto de personalidades, dis-

putas pelo poder e por salário como motivo de conflitos no trabalho.

Críticas e pequenos desentendimentos podem acarretar sérias brigas com agressões verbais e chegando até na agressão física, e isso ocorrem com maior frequência do que imaginamos. A qualidade de vida no ambiente de trabalho é muito importante, perder tempo com esses tipos de atitudes não levará ninguém a alcançar os seus objetivos, resistir a pequenas provocações é uma luta constante, porém é uma atitude inteligente.

O sucesso profissional muitas vezes vem acompanhado de muita força de vontade. Enxergar o futuro como uma grande oportunidade de crescimento e saber encarar os desafios de cada dia já é uma atitude de vencedor.

Se quiser ter sucesso emocional, profissional e social, você precisa ser um empreendedor. Como empreendedor, errará diversas vezes, mas esse é o preço da conquista. Não há vitórias sem derrotas nem pódio sem labuta. (AUGUSTO CURY, 2009, p.68).

Principalmente observar se nessas atitudes diárias estamos sendo emocionalmente inteligentes, se estamos cuidando primeiramente de nós mesmos, para depois se preocupar com tudo a nossa volta.

Segundo Augusto Cury: (2009, p.21):

[...] Os empregados mais simples e os executivos de altos níveis têm dificuldades semelhantes para liderar seu mundo psíquico. Foram treinados para trabalhar exteriormente, mas não para um papel de destaque em seu interior.

4 Como ampliar a Inteligência Emocional?

Ari Lima escreveu em outro artigo: A Importância da Inteligência Emocional Para o Sucesso de Uma Organização (2008) que: “Atualmente qualquer profissional para ter sucesso precisa desenvolver a capacidade de gerir sua própria carreira, seu negócio, e ser uma pessoa atualizado do ponto de vista de situações sociais.”

A partir de então, precisamos entender que ao buscar avanços que for-

neçam opções de se destaque no mercado de trabalho, que por sua vez está cada vez mais competitivo e exigente, e também na vida pessoal, devemos procurar alternativas eficazes.

Ari Lima (2010) comenta que para desenvolver sua Inteligência Emocional, é necessário seguir algumas etapas como identificar os próprios comportamentos, observá-los e avaliá-los (conhecer-se a si próprio) para que, possa haver melhorias, em seguida iniciar um treinamento, em relação aos comportamentos com ações práticas, (gerencia-se e trabalhar as competências comportamentais) verificar os resultados até conseguir atingir as metas pretendidas, tanto no ambiente pessoal quanto profissional.

O ser humano não pode sobreviver sozinho, ele precisa de relacionamentos com o próximo, e isso muitas vezes gera agitação. Essa agitação é uma boa oportunidade para desenvolver sua Inteligência Emocional.

Ari Lima (2010) continua dizendo que é interessante que a pessoa faça um acompanhamento mais preciso em relação às competências que precisa desenvolver e aproveitar todas as situações para praticá-las.

A existência do ser humano com todos os seus conflitos é uma grande oportunidade de crescimento.

“Depois de saber quais os pontos fortes e fracos e as limitações, a pessoa deve ser orientada a desenvolver as competências comportamentais que mais estão prejudicando seu desenvolvimento pessoal e profissional.” (LIMA, 2010).

Habilidades como empatia, flexibilidade, espírito de liderança, poder de persuasão, motivação, comunicação e relacionamento interpessoal, entre outras, devem fazer parte do programa de desenvolvimento de sua Inteligência Emocional. (LIMA, 2010).

Não será de repente que iremos nos tornar pessoas emocionalmente inteligentes.

O mundo da emoção não aceita atos heróicos, tais como: “De hoje em diante acordarei bem-humorado”; “Daqui para frente serei uma pessoa calma”; “De agora em diante serei um pessoa feliz, com alto-astral e com boa auto-estima”. Grande engano! No calor da segunda feira todas essas intenções se evaporam [...] (AUGUSTO CURY, 2009, p.13).

Porém para que o desenvolvimento da Inteligência Emocional aconteça é necessário ter calma e paciência consigo mesmo, pois é um processo lento, delicado, lembrando que estamos lidando com a personalidade, ou seja, o jeito de ser de cada um.

No mundo da emoção as palavras-chaves são “treinamento” e “educação”. Você precisa treinar sua emoção para ser feliz. Você precisa educá-la para superar as perdas e as frustrações. Caso contrário, sua emoção nunca será estável [...]. (AUGUSTO CURY, 2009, p.13).

Quando falamos em Inteligência Emocional podemos lembrar também da palavra disciplina, pois para conseguir ser emocionalmente estável é necessário muito empenho.

Menciona Mariana Rodrigues (2008): Deve-se” [...] investir em atividades que possam lhe trazer maior equilíbrio emocional [...]”

5 Como as organizações analisam a Inteligência Emocional dentro do ambiente de trabalho?

Segundo Mariana Rodrigues (2008): “Podemos notar que as grandes empresas estão mudando suas exigências quando se trata em recrutar profissionais. [...]”

Quando nos interessamos em desenvolver nossa Inteligência Emocional, pensamos que este tema desperta interesse somente para obtermos um conhecimento maior sobre nós mesmos. Pelo contrário, no contexto atual de um mundo globalizado, onde encontramos tanta competitividade e estresse, as empresas estão se preocupando com a Inteligência Emocional de seus funcionários.

Ari Lima (2008) descreve que um bom profissional precisa ser inteligente e habilidoso, ter atitude e motivação, entender os sentimentos dos outros, saber se comunicar para que haja uma melhor persuasão.

Com isso as organizações passam a analisar tais características em seus funcionários.

Relata Ari Lima (2008) que todas as empresas possuem dificuldades cotidianamente, necessitando de um profissional com habilidade de negociação e tenha flexibilidade comportamental, para que possam solucioná-los na

melhor maneira possível.

Isso trará uma segurança maior às organizações, o fato de saber que naquele ambiente há pessoas com Inteligência Emocional suficiente para realizar adequadamente todas as suas ocupações.

Ari Lima (2008) destaca que atualmente, as empresas buscam ter em suas equipes, profissionais com habilidades comportamentais que vão além das competências técnicas. A partir de então as organizações demonstram um interesse cada vez maior sobre esse assunto.

Dentro de uma organização desde os funcionários até o presidente deve saber administrar primeiro os conflitos de seu interior, só assim saberão administrar os conflitos de toda a empresa.

Continua Mariana Rodrigues (2008): “Estamos falando de pessoas com capacidade de melhorar os relacionamentos dentro do ambiente de trabalho, o que por sua vez, irá gerar melhores resultados. [...]”

Segundo Daniel Goleman (2007, p.168): “O custo-benefício proporcionado pela inteligência emocional é uma idéia relativamente nova nas empresas, que alguns administradores hesitam em levar em consideração.”

Ressalta Daniel Goleman (2007, p.168): “[...] uma nova realidade competitiva impõe a utilização da inteligência emocional no ambiente de trabalho e no mercado.”

Todos os profissionais devem estar preparados para momentos bons e também para os ruins, pois estes são inevitáveis de acontecer, muitas vezes pode ser que a empresa esteja passando por dificuldades, nessas situações só os que se mantiverem firmes atravessam essa fase complicada.

Empresários admiráveis nunca mais se levantaram depois de atravessarem uma crise financeira. Sentiram vergonha e medo social. Executivos fascinantes deixaram de ser empreendedores depois de atravessarem o vale das derrotas. Não souberam construir forças na fragilidade e oportunidade nos desafios. (AUGUSTO CURY, 2009, p.74).

Ari Lima (2008) justifica que um bom profissional precisa saber focar nos objetivos, lutar por eles com persistência, se uma de suas metas for um melhor desenvolvimento de sua Inteligência Emocional, seria muito interessante realizar uma mudança de atitude, se preparando melhor para os desafios de sua profissão.

6 A Inteligência Emocional na profissão de Secretariado Executivo.

Danielle de Souza de Oliveira em seu artigo: A Importância da Visão Estratégica e a Inteligência Emocional na Profissão de Secretariado Executivo. (2011) explica:

A Inteligência Emocional aplicada pelo profissional de Secretariado Executivo no ambiente de trabalho possibilita o controle das emoções, ou seja, proporciona relações positivas. Tendo como resultado, solução de problemas, tomada de decisões, entrega de tarefas no prazo, entre outros benefícios que essa competência dispõe.

Quando se aplica e principalmente se entende o que é a Inteligência Emocional dentro da profissão de Secretariado Executivo e no seu ambiente de trabalho, reflete diretamente nas ações desenvolvidas por esse profissional como: o saber solucionar problemas, ser persuasivo, saber tomar decisões, ter autoconhecimento, ter habilidade para negociação, enfim ter a Inteligência Emocional para saber lidar com as emoções.

Conclui Danielle de Souza de Oliveira (2011):

Devido à multiplicidade de tarefas desempenhadas o profissional de Secretariado Executivo interage desde a alta diretoria até o operacional, sendo assim, o profissional deve manter equilíbrio nas relações [...].

Entendemos que o profissional de Secretariado Executivo, tem que saber lidar com diretores, gerentes, supervisores, funcionários em geral, sócios, sendo assim o(a) secretário(a) executivo(a) deve estar atento a possíveis conflitos dentro dessas áreas, sabendo resolvê-los da melhor maneira possível.

Contudo, percebemos o quanto a Inteligência Emocional contribui para um ambiente de trabalho mais saudável.

Considerações Finais

Realmente quando o ser humano descobre como são seus sentimentos mais ocultos, passa a conhecer o seu “eu interior”, suas reações mais absurdas, suas qualidades mais marcantes, ou seja, tudo que pode ser usado ao seu

favor ou não, isso se torna algo fascinante. A sabedoria em relação a nós mesmos que a Inteligência Emocional pode nos proporcionar faz com que antes de expressar nossos impulsos observemos qual será o retorno que isso trará para cada um.

As empresas ao se demonstrarem interessadas sobre a Inteligência Emocional no ambiente de trabalho devem em primeiro momento incentivar, mas lembrar que isso exige uma série de transformações de seus funcionários. As práticas de como será realizado esse treinamento, dependerá de cada organização e se ocorrerá no ambiente interno da instituição. Cada empresa deve verificar suas reais possibilidades e também necessidades.

No contexto atual torna-se de grande importância a utilização de desenvolvimento da Inteligência Emocional das pessoas, pois uma organização só funciona bem e harmonicamente, se seus funcionários estiverem emocionalmente estáveis.

Lembrando que a saúde emocional dos trabalhadores influencia diretamente a produtividade e desenvolvimento da empresa, pois inicialmente produzirão mais, gerando maior lucro para a organização.

Isso poderá ocasionar uma possível ampliação da empresa, esta por sua vez se destacará diante do público em geral. Como o mundo dos negócios é bem competitivo é indispensável que a empresa seja bem vista pela sociedade, como uma instituição que se preocupa com a saúde emocional de seus funcionários, e estes a recompensa com uma boa execução de suas atividades.

Referências Bibliográficas

CURY, Augusto. Dez leis para ser feliz. Ed. especial AVON. Rio de Janeiro: Sextante, 2009.

CURY, Augusto. Seja líder de si mesmo. Ed. especial AVON. Rio de Janeiro: Sextante, 2009.

CURY, Augusto. Você é insubstituível. Ed. especial AVON. Rio de Janeiro: Sextante, 2009.

GOLEMAN, Daniel, ph.D. Inteligência emocional: a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente. Rio de Janeiro: Objetiva, 2007.

Inteligência Emocional. Disponível em:<http://pt.wikipedia.org/wiki/Intelig%C3%A2ncia_emocional>. Acesso em: 22 ago. 2011.

LIMA, Ari. A importância da inteligência emocional para o sucesso de uma organização. 17/06/2008. Disponível em:<<http://ari-lima.blogspot.com/2008/06/importancia-da-inteligencia-emocional.html>>. Acesso em: 05 out. 2011.

LIMA, Ari. Inteligência emocional é fator de sucesso. 27/09/2010. Disponível em: <<http://www.arilima.com/inteligencia-emocional-e-fator-de-sucesso-2/>>. Acesso em: 05 out. 2011.

OLIVEIRA, Danielle de Souza de. A importância da visão estratégica e a inteligência emocional na profissão de secretariado executivo. 21/01/2011. Disponível em:<<http://www.artigonal.com/administracao-artigos/a-importancia-da-visao-estrategica-e-a-inteligencia-emocional-na-profissao-de-secretariado-executivo-4083240.html>>. Acesso em: 22 ago.2011.

RODRIGUES, Mariana. Inteligência emocional- uma atitude de sucesso. 15/10/2008. Disponível em:< <http://www.sucessonews.com.br/inteligencia-emocional-uma-atitude-de-sucesso/>>. Acesso em: 20 jun. 2011.

SERRAT, Vinícius Mont. Inteligência Emocional- Você sabe o que é? 23/02/2010. Disponível em:<<http://www.sucessonews.com.br/inteligencia-emocional-voce-sabe-o-que-e/>>. Acesso em: 20 jun. 2011.