NÃO É NORMAL

unipampa
Universidade Federal do Pampa

Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEPE)
Coordenadoria de Qualidade de Vida e Desenvolvimento de Pessoal
Divisão de Atenção à Saúde e Segurança do Trabalho (DASST)

NÃO É NORMAL

Inteligência Emocional no Trabalho

unipampa
Universidade Federal do Pampa

Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEPE)
Coordenadoria de Qualidade de Vida e Desenvolvimento de Pessoal
Divisão de Atenção à Saúde e Segurança do Trabalho (DASST)

Vamos começar com um breve papo sobre as emoções

Todas as emoções são impulsos - legados pela evolução e condicionados por fatores culturais e históricos - voltados para uma ação imediata.

São as nossas emoções e sentimentos que nos orientam diante de um impasse ou quando temos de tomar providências importantes demais para que sejam deixadas a cargo unicamente do intelecto: em situações de perigo, na experimentação da dor causada por uma perda, na necessidade de não perder a perspectiva apesar dos percalços, na ligação com um companheiro, na formação de uma família.

Cada tipo de emoção que vivenciamos sinaliza para uma direção, para que assim possamos planejar como lidar com a vida.

Alguns pesquisadores conceituam que existem 6 emoções básicas e universais, que podem dar origem a novas e variadas emoções. São elas: alegria, tristeza, medo, surpresa, raiva e nojo.

Emoção e sentimento são coisas diferentes. A emoção é uma reação imediata a um estímulo ambiental, é algo que não envolve pensamento - ex: alegria. Já o sentimento envolve um alto grau de componente cognitivo, de percepção e de avaliação de algo. Em geral, reflete como a gente se sente frente a uma emoção - ex: amor -, portanto a emoção é o pano de fundo.

O que é inteligência emocional?

Você já parou para observar suas emoções? Qual a frequência que você se coloca no lugar do outro e tenta entender seus sentimentos? O quão bem você compreende o que você sente e por que você sente determinadas coisas?

Chamamos de inteligência emocional a habilidade para perceber, monitorar e expressar satisfatoriamente as emoções nas situações cotidianas, de forma a utilizar os sentimentos como guias para as ações.

Saber identificar e lidar com as emoções ajuda a melhor gerir os diferentes relacionamentos na vida pessoal e profissional. Permite que sejam estabelecidas conexões com os outros, que sejamos mais compreensivos e que se tenha uma vida mais saudável e autêntica.

Quais são os componentes da inteligência emocional?

Daniel Goleman - jornalista, psicólogo, escritor e considerado "o pai da inteligência emocional" - categoriza a inteligência emocional em 5 habilidades:

1. **Autoconhecimento:** reconhecer as próprias emoções e sentimentos quando ocorrem e ter a capacidade de analisar seus pontos fortes e fracos. Profissionais com autoconhecimento entendem como suas ações impactam as pessoas ao seu redor e conseguem tirar bom proveito das críticas.

2. **Controle emocional:** não se trata apenas de reconhecer as próprias emoções, é preciso saber como apropriadamente expressar, regular e gerenciar as emoções. Saber controlar suas emoções e entender como utilizá-las ao seu favor é uma habilidade muito importante na vida profissional.

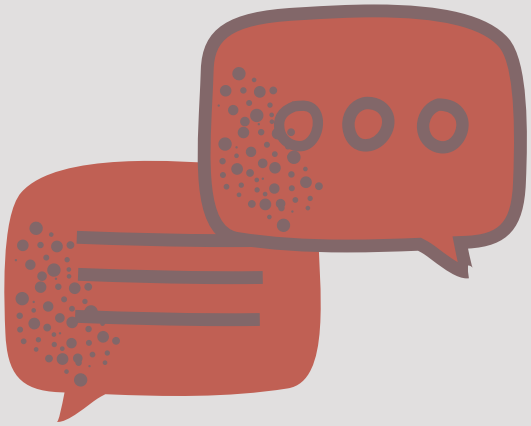
3. **Automotivação:** pessoas com elevada inteligência emocional têm motivações internas - e não somente externas, como por exemplo: subir na carreira, ganhar respeito - para agir. Desse modo, conseguem dirigir as emoções a serviço de uma realização pessoal.

4. **Empatia:** habilidade de se colocar no lugar do outro e tentar compreender como a outra pessoa está se sentindo. É apenas através do autoconhecimento que conseguimos ter empatia pelos outros. Primeiro, devemos saber identificar e compreender as emoções em nós mesmos, para então buscar entender a dos outros.

5. **Relacionamentos interpessoais:** a arte de se relacionar é, em grande parte, a aptidão para lidar com as emoções dos outros. Uma pessoa com inteligência emocional consegue ter interação de qualidade com outros indivíduos, de forma a "navegar" com sucesso nas diferentes situações sociais.

Por que é importante falar sobre inteligência emocional no trabalho?

A maioria das situações vividas no trabalho exigem habilidades de relacionamento e de compreensão humana. Só as competências técnicas não são o suficiente para o sucesso de uma equipe. Um profissional pode ter graduações concluídas, cursos ou saber manusear programas específicos, mas sem o controle emocional, pode trazer muitos prejuízos para o clima de trabalho.



Em situações de conflito, a necessidade de se ter inteligência emocional bem desenvolvida é nítida. Quando alguém não sabe ao certo o que sente, não é empático, está sempre estressado, age com impulsividade e não dosa suas reações, o problema é inflamado e dificilmente resolvido. Acontecem ofensas, mágoas e prejuízo para o trabalho.

Além disso, a inteligência emocional não é necessária apenas para promover a melhor saída em situações de conflito. Mesmo quando existem relações de qualidade satisfatória, essa capacidade bem desenvolvida costuma trazer impactos positivos na produtividade e na satisfação com o trabalho.

Pessoas que sabem administrar suas emoções têm mais facilidade para trabalhar em equipe, gerir negociações e se adaptar a mudanças. Um profissional com clareza sobre os próprios sentimentos e que consegue lidar melhor com imprevistos e adversidades no dia a dia influencia positivamente todos ao seu redor. Somado a isso, uma pessoa com inteligência emocional bem desenvolvida escuta o outro adequadamente e demonstra respeito com quem está falando, ajudando a construir um ambiente de trabalho saudável e agradável de se conviver.

Como desenvolver a inteligência emocional no trabalho?

Talvez você esteja se perguntando como praticar os conhecimentos trazidos até o momento. É o que veremos a seguir. **Confira as 6 maneiras de desenvolver a inteligência emocional:**

1 - Identificando emoções negativas corretamente

A capacidade de lidar com as diferentes emoções e usá-las eficientemente nos torna mais resilientes ao estresse. Quando alguém lhe aborrece ou usa palavras desagradáveis, não reaja imediatamente. É muito fácil se deixar levar por emoções negativas, mas tente observar o que está acontecendo de maneira objetiva e sob diferentes perspectivas.

Afaste-se da situação acalorada e destine tempo para juntar seus pensamentos e escolher a melhor decisão para o impasse. Não pule para conclusões precipitadas: ao invés de olhar somente para o seu lado, pense no que a outra pessoa possa estar sentindo naquela situação, tentando compreender o que a motivou a agir de determinada maneira.

2 - Praticando a autoavaliação

Antes de observar e compreender os outros, observe você mesmo. Para desenvolver a inteligência emocional, devemos aprender a observar objetivamente a nós mesmos e perceber nossas ações. Desafie seus pensamentos imediatos, fazendo-se perguntas do tipo: *"Estou pensando da maneira correta?"*; *"Deveria ter usado aquelas palavras?"*; *"Como eu reagiria se estivesse no lugar dele/dela?"*; *"Há outra forma de analisar essa situação?"*; *"Estou na direção certa?"*.

A autoavaliação nos permite ampliar a nossa percepção, desenvolvendo nosso senso de humildade e justiça conosco e com os outros.

3 - Desenvolvendo a autoexpressão

Pessoas que conseguem identificar e expressar assertivamente os seus pensamentos são mais emocional e socialmente aptas. Elas se afastam de uma comunicação agressiva ou passiva e são capazes de colocar as suas opiniões sem faltar com o respeito. A autoexpressão diz respeito a focar em formas mais eficazes de comunicação com os outros, escolhendo a melhor maneira de comunicar ao outro o que se está pensando e sentindo, com o intuito de buscar uma alternativa conjunta de resolução dos problemas.

4 - Manejando o estresse

No ambiente de trabalho, é possível que o estresse e as pressões cotidianas prejudiquem as emoções e a forma como se lida com elas. A exposição frequente a situações de estresse no trabalho abre caminhos a uma série de problemas, podendo chegar até mesmo ao adoecimento físico/mental.

Formas de lidar com o estresse:

- **Lembre-se que o estresse nos motiva a resolver nossos problemas.** Visualizar o estresse como algo aceitável é o primeiro passo para reduzir os efeitos negativos associados a ele. Lembre-se: o objetivo é lidar com o estresse e não eliminá-lo.

- **Fale sobre seus problemas, mesmo que eles não possam ser resolvidos.** Falar sobre seus estressores ajuda a enxergar a situação de uma perspectiva, abrindo espaço para enxergar soluções as quais você pode não ter pensado ainda. Além disso, falar sobre algo que perturba ajuda a reduzir os sentimentos negativos associados ao estresse.

* **Priorize suas responsabilidades.** Busque resolver os problemas lidando com as tarefas mais rápidas e fáceis primeiramente. Ter muitos itens a completar numa lista de tarefas pode ser algo estressante, ainda que nenhum deles seja muito complexo. Ao completar as tarefas mais simples, sua mente ficará mais livre para lidar com responsabilidades maiores.

* **Foque no básico.** O estresse pode desencadear um ciclo vicioso em que as necessidades básicas ficam negligenciadas, o que pode gerar ainda mais estresse. Certifique-se que suas necessidades básicas sejam sempre priorizadas, tais como se alimentando bem e de modo saudável, com bons e regulares hábitos de sono, realizando atividades físicas regulares e outras formas de autocuidado.

* **Busque autoconhecimento.** O que lhe estressa no trabalho? Reuniões longas demais? A caixa de e-mail lotada todos os dias? A partir do momento em que você tem consciência sobre o que lhe deixa estressado, fica mais fácil buscar formas de superar essas adversidades. Se você detesta responder inúmeros e-mails todos os dias e isso lhe deixa maluco, que tal encontrar um horário adequado para essa tarefa? Talvez logo no início do dia, para se livrar do que você menos gosta de fazer, ou no final do expediente, quando as suas energias já estão esgotadas e você quer apenas executar tarefas operacionais.

* **Procure balancear as diferentes áreas de sua vida.** Quando as pessoas se sentem sob elevado estresse, frequentemente estão priorizando alguma área de vida em detrimento das demais - geralmente, prioriza-se o trabalho, enquanto as demais ficam negligenciadas. Busque equilibrar o tempo dedicado a cada área de vida, com tempo adequado para o trabalho, para a família, para o lazer e os cuidados com o corpo, e o tempo para si mesmo.

* **Valorize o tempo para si mesmo.** O tempo pessoal normalmente é o primeiro a ser sacrificado quando há muitos problemas para resolver. É justamente esse gatilho que torna o enfrentamento das situações estressantes mais difícil. Busque incluir na agenda o tempo dedicado às atividades relaxantes e de divertimento, sem interrupções.

* **Mantenha as coisas em perspectiva.** No calor do momento, pequenos problemas podem se tornam maiores do que realmente são. Dê um passo para trás e pense o quão importante é um problema ao analisá-lo sob uma perspectiva mais ampla: esse problema será importante daqui a uma semana? Um mês? E em um ano, como será?

5 - Treinando a empatia

A empatia é essencial no ambiente de trabalho, já que ser capaz de se colocar no lugar dos outros é importante para entender como eles se sentem em variadas situações.

A dica é ficar atento às pistas verbais e não-verbais que podem conter informações valiosas sobre o que as pessoas ao seu redor estão sentindo. Antes de julgar ou criticar, procure entender a posição em que aquele indivíduo está e por que ele age de determinada forma.

Lembre-se sempre de que cada pessoa enfrenta situações que você nem imagina, cada um tem os seus problemas e, portanto, ter uma postura empática é essencial para a construção de laços genuínos e de confiança.

6 - Aprendendo a receber críticas construtivas

Um dos pontos importantes para quem deseja aumentar os níveis de inteligência emocional é ser capaz de receber as críticas construtivas.

Quando se trata de uma crítica que não é infundada, é importante tentar compreendê-la sem levá-la para o lado pessoal, sem que se sinta ofendido ou se coloque em uma posição defensiva. Nesse sentido, tire alguns momentos para entender de onde vem a crítica, como ela está afetando as outras pessoas e a você mesmo, e como é possível resolver a situação de forma construtiva.

Vamos finalizar com um papo voltado aos gestores

No processo de desenvolvimento da inteligência emocional no trabalho, o gestor tem papel primordial, tanto no que se refere ao seu autodesenvolvimento nessa competência, quanto no fomento ao desenvolvimento dessa competência na equipe a qual lidera. Nesse sentido, 2 pontos merecem destaque:

- **Respeite as diferentes personalidades dos membros da equipe**
- **Busque capacitação**

Respeite as diferentes personalidades dos membros da equipe

Saiba identificar quais características devem ser respeitadas e quais realmente precisam de mudança. Por exemplo, se alguém tem uma forma mais enérgica de agir, essa pessoa não precisa se tornar extremamente calma e mudar a sua personalidade para ter um bom quociente emocional. Ela precisa entender o que esse padrão de comportamento tem de bom e ruim para saber aproveitá-la de forma inteligente e dosá-la nos momentos em que for necessário.

Da mesma forma, um colaborador introvertido não deve se tornar extremamente sociável para ser considerado alguém com boas habilidades relacionais. Suas competências de introspecção, inclusive, podem ser muito bem direcionadas e o processo de desenvolvimento deve ser possível.

Não existe um padrão de personalidade - pessoas mais enérgicas, mais introvertidas, mais espirituosas, etc. - para alcançar a inteligência emocional. Os próprios integrantes da equipe devem entender suas tendências comportamentais, tendo consciência do que pode influenciar positiva ou negativamente em cada situação.

Busque capacitação

Não são apenas suas palavras que têm grandes impactos na performance da equipe e no estabelecimento de um bom clima de trabalho, mas também suas atitudes. Um bom gestor deve saber administrar suas emoções e ser exemplo para toda a sua equipe. A inteligência emocional não é uma competência inata, requer aprendizado e comprometimento. Portanto, a capacitação, o desenvolvimento e o aperfeiçoamento de competências emocionais devem ser tarefas prioritárias para uma adequada gestão de equipes.

Dicas culturais

Ted Talk "Três maneiras de medir sua capacidade de se adaptar e como melhorá-la" (Natalie Fratto)

Neste vídeo, a palestrante menciona que no contexto de trabalho não basta inteligência ou carisma, mas sim adaptabilidade. Ela compartilha três maneiras de medir o "quociente de adaptabilidade". Além disso, demonstra por que a capacidade de responder bem às mudanças é um traço que realmente importa no ambiente laboral.

Para assistir a conferência, clique na imagem.

Livro "Inteligência Emocional: a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente" (Daniel Goleman)

Pautado em exemplos marcantes, valendo-se de explicações da psicologia e neurociência, o autor descreve neste famoso livro as cinco habilidades-chave da inteligência emocional e mostra como elas determinam nosso êxito nos relacionamentos pessoais, no trabalho e até em nosso bem-estar físico.

Dicas culturais

Filme "Divertidamente" *(Inside Out)*

Nesta animação da Disney, as emoções são, literalmente, as protagonistas. Um filme com um profundo significado tanto para os mais pequenos, como para adultos, que nos convida a conhecer as emoções básicas como a "alegria", a "tristeza", a "ira", o "medo" e o "nojo" e nos mostra como funciona o processo cada vez que nos invade algum sentimento: como surge, as suas consequências e as formas de o gerir.

Referências

COSENZA, B. Como ter inteligência emocional no ambiente de trabalho? Confira 8 superdicas! Disponível em: <https://www.vittude.com/empresas/como-ter-inteligencia-emocional-no-ambiente-de-trabalho-confira-8-superdicas>. Acesso em: 27 de setembro de 2021.

GOLEMAN, D. (2007). Inteligência Emocional: a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente. Rio de Janeiro: Objetiva.

HASSON, G. Inteligência emocional no trabalho: saiba como desenvolvê-la. Disponível em: <https://blog.crossknowledge.com/pt/inteligencia-emocional-no-trabalho/> Acesso em: 28 de setembro de 2021.

INSTITUTO FEDERAL RIO GRANDE DO NORTE. Projeto de prevenção aos riscos psicossociais. Inteligência Emocional. Disponível em: <https://portal.ifrn.edu.br/ifrn/servidores/saude-do-servidor/lateral/projeto-de-riscos-psicossociais/inteligencia-emocional>. Acesso em: 28 de setembro de 2021.

SÓLIDES. Inteligência emocional no trabalho: o que é e como desenvolver? Disponível em: <https://blog.solides.com.br/inteligencia-emocional-no-trabalho/>. Acesso em: 27 de setembro de 2021.

4SEARCH. A importância da inteligência emocional no trabalho. Disponível em: <https://www.4search.com.br/pt/blog/a-importancia-da-inteligencia-emocional-no-trabalho>. Acesso em: 27 de setembro de 2021.