

## OS BENEFÍCIOS DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO TRABALHO

*Rúbia Graziela Cecílio de Jesus<sup>1</sup>, Friedhilde Maria K Manolescu<sup>2</sup>*

<sup>1-2</sup> Universidade do Vale do Paraíba/Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas, Av. Shishima Hifume, 2911, Urbanova, cep: 12244-000, [rubia.jesus@yahoo.com.br](mailto:rubia.jesus@yahoo.com.br) e [frida@univap.br](mailto:frida@univap.br)

**Resumo:** Este trabalho apresenta uma descrição sintetizada do método utilizado para “educar” as emoções, conhecido como Inteligência Emocional (IE). Esse método tem sido utilizado cada vez com mais frequência por quem se preocupa com seu bem estar tanto na vida profissional como na vida pessoal. São apresentados conceitos sobre QI e IE e a relação dos mesmos com qualidade de vida e o sucesso. São abordados temas como autoconhecimento, autocontrole e motivação, que são a base para o desenvolvimento da IE. Conclui-se que o indivíduo que tem essa habilidade desenvolvida consegue controlar melhor suas emoções e, em muitos casos, até pode ajudar áqueles que estão a sua volta. A IE traz benefícios para a empresa e para os empregados, sejam esses líderes ou liderados. E isso pode ser um excelente diferencial num mercado tão competitivo.

**Palavras-chave:** Inteligência Emocional (IE), Educação Emocional, QI (Coeficiente de Inteligência), QE (Coeficiente Emocional), Relacionamento Interpessoal.

**Área do Conhecimento:** VI Ciências Sociais Aplicadas

### Introdução

No atual século, o mercado de trabalho se torna cada vez mais exigente, dadas às rápidas transformações tecnológicas, exigindo mais conhecimento, habilidades e adaptações de todos, sendo assim, é comum encontrar pessoas estressadas, cansadas e desanimadas com o local onde exercem suas atividades profissionais, transferindo esta insatisfação para o campo pessoal e à sociedade como um todo.

Para minorar as insatisfações, a Inteligência Emocional (IE) se torna uma busca mais freqüente, pois tem mostrado que controlando as próprias emoções é possível aproveitar melhor a vida e suas oportunidades.

### Metodologia

Este trabalho utiliza da pesquisa qualitativa quanto a sua natureza, descritiva quanto aos seus objetivos e adota como procedimento técnico bibliográfico. É elaborado a partir de material já publicado em livros, artigos, relatórios de pesquisa e material disponibilizado na internet.

### Resultados

Tipos de Inteligência:

Para melhor compreender a Inteligência Emocional (IE), serão apresentados os tipos mais conhecidos de Inteligência.

Segundo Gardner (1995), o ser humano seria possuidor de oito áreas de inteligência. Mesmo

afirmando que esse número é relativamente subjetivo. Esses diferentes tipos podem ser assim especificados:

**Inteligência lingüística:** é a capacidade demonstrada em sua forma mais completa (poetas) e consiste na capacidade de pensar com palavras e de utilizar a linguagem para expressar e avaliar significados complexos.

**Inteligência lógico-matemática:** é a capacidade lógica e matemática, a qual possibilita calcular, quantificar, considerar hipóteses, realizar operações matemáticas complexas e ter raciocínio dedutivo.

**Inteligência espacial:** corresponde à capacidade de formar um modelo mental de um mundo espacial e pensar de forma tridimensional. Permite que a pessoa seja capaz de perceber imagens internas e externas, recree, transforme e opere utilizando esse modelo.

**Inteligência musical:** é aquela que apresentam as pessoas que possuem uma sensibilidade para a entonação, a melodia, o ritmo e o tom.

**Inteligência naturalista:** consiste em observar padrões na natureza, identificar e classificar objetos e compreender os sistemas naturais e aqueles criados pelo homem.

**Inteligência interpessoal:** é a capacidade de compreender outras pessoas e interagir com elas. Corresponde à sensibilidade para responder de forma adequada às situações (como fazem professores, vendedores, políticos, terapeutas, líderes religiosos).

**Inteligência intrapessoal:** é a capacidade de formar um modelo verdadeiro de si mesmo e usar

esse conhecimento no planejamento e direcionamento de sua vida. Compreende saber administrar os próprios sentimentos, reconhecendo as qualidades e defeitos. Inclui disciplina, auto-estima e auto-aceitação.

Definição de Inteligência Emocional (IE).

Segundo Goleman (2007), a Inteligência Emocional (IE) caracteriza a maneira como as pessoas lidam com suas emoções e com as das pessoas ao seu redor. Isso implica autoconsciência, motivação, persistência, empatia e entendimento e características sociais como a persuasão, cooperação, negociação e liderança. Essa é uma maneira alternativa de ser esperto não em termos de QI, mas em termos de qualidades humanas do coração.

Os estudos sobre Inteligência Emocional (IE) surgiram devido a uma necessidade da sociedade, que não conseguia entender, por exemplo, como alguém com Coeficiente de Inteligência (QI) altíssimo poderia não ser tão bem sucedido, tanto profissionalmente quanto pessoalmente, como outra pessoa que tinha um QI mediano ou até mesmo abaixo da média.

Goleman (2007) relata que a partir desses questionamentos iniciaram pesquisas com grupos de alunos de universidades sobre Coeficiente Emocional (QE) e Coeficiente de Inteligência (QI). As pesquisas mostraram algo que já era percebido pela própria sociedade, que o QI não é garantia de sucesso para ninguém. Para ele, ao contrário dos famosos testes de QI, não há ainda nenhum "formulário a ser preenchido" que ateste uma contagem de IE, e talvez nunca venha a existir. Embora seja ampla a pesquisa sobre cada um dos seus componentes, alguns deles, como a empatia, são mais bem testados pela amostragem da aptidão de fato de uma pessoa numa determinada tarefa. Usando uma medição denominada "maleabilidade do ego", que se assemelhe bastante à IE (inclui as principais aptidões sociais e emocionais), Block *apud* Goleman (2007), psicólogo na Universidade da Califórnia, em Berkeley, fez uma comparação dos dois tipos teóricos puros: pessoas de alto QI versus pessoas de alta aptidão emocional (IE).

As diferenças são reveladoras e podem ser ligeiramente diferentes de acordo com o sexo, como mostram as Tabelas 1 e 2.

Tabela 1 - Diferenças entre QI e IE no Sexo Masculino

QI	IE
Ambicioso, Produtivo e Previsível	Socialmente Equilibrado
Inclinado a ser Crítico e Condescendente	Não inclinado a Receio ou a Ruminar Preocupações
Fastidioso e Inibido	Comunicativo e animado
Inexpressivo e Desligado	Solidário e Atencioso
Emocionalmente Frio	Tem Vida Emocional Rica
Pouco a vontade do ponto de vista sensual e sexual	Sente-se a vontade consigo mesmo e com os outros

Fonte: Adaptado de Goleman (2007)

Tabela 2 - Diferenças entre QI e IE no Sexo Feminino

QI	IE
Influente em suas idéias	Assertivas e Diretas
Amplio interesse Intelectual e Estético	Amplio interesse pela Vida
Introspectiva	Comunicativa
Pouco Espontânea	Espontânea e Brincalhona
Emocionalmente Frio	Tem Vida Emocional Rica
Pouco a vontade do ponto de vista sensual e sexual	Sente-se a vontade consigo mesmo e com os outros

Fonte: Adaptado de Goleman (2007)

Segundo GOLEMAN (2007), todos nós mesclamos QI e Inteligência Emocional em graus variados. As características acima oferecem uma perspectiva instrutiva sobre o que cada uma

dessas dimensões acrescenta, isoladamente, às qualidades de uma pessoa. Na medida em que ma pessoa tem tanto inteligência cognitiva quanto inteligência emocional, essas imagens se fundem. Ainda assim, das duas, é a inteligência emocional que contribui com um número muito maior das qualidades que nos tornam mais plenamente humano.

Para Rodrigues (2008) nenhum ser humano é só razão ou só emoção. O segredo está em buscar a harmonia entre estes dois componentes. Quanto mais a razão trabalhar com a emoção, mais força e potencial uma pessoa terá para mobilizar suas emoções estrategicamente e alcançar metas. As pessoas que conseguem reconhecer, aceitar, escolher e gerenciar o que sentem durante as mais diversas situações que lhes são postas em seu dia-a-dia, conseguem um rendimento muito melhor em suas vidas profissionais e ainda se destacam no meio da multidão.

As Habilidades da Inteligência Emocional:

Mayer & Salovey (1997), dividiram a Inteligência (IE) em quatro grandes grupos de habilidades, sendo a primeira e mais básica a capacidade que os indivíduos têm de perceber e fazer avaliações a respeito das emoções. Identificar e expressar emoções percebidas pela fisionomia, ou atitudes corporais, sentimentos e até mesmo em pensamentos. Desde a tenra infância, aprende-se a interpretar as emoções, as expressões faciais dos pais e quanto melhor for essa interpretação, melhor será o entendimento do indivíduo em relação ao outro ao longo da vida.

O segundo grupo de habilidades está relacionado à assimilação das situações que envolvem emoções no dia-a-dia do indivíduo, absorvendo e fazendo com que passe a fazer parte de sua mente, seus pensamentos. As emoções percebidas e assimiladas podem ser posteriormente comparadas a outras situações, lugares, sabores e etc. É como utilizar as emoções de maneira produtiva, recordando quando for necessário e utiliza-las para a tomada de atitude posterior.

O terceiro grupo de habilidades está focada no entendimento, na racionalização e na atitude correta a ser tomada após a sensação das emoções. As emoções relacionadas a esta habilidade são medo, felicidade e raiva.

O quarto e último grupo de habilidades envolve a correta administração das emoções, ou seja, administrar tanto as suas próprias emoções como as emoções dos outros. Numa situação de trabalho onde um colega fala algo desagradável e que pode provocar uma discussão, o indivíduo com maior IE evitará o confronto, pois, racionaliza que é inadequado esse tipo de reação, mesmo se tratando de uma injustiça, e caso seja necessário,

consegue inclusive controlar a ansiedade do outro indivíduo.

## Discussão

A Inteligência Emocional (IE) no Trabalho:

"As emoções desempenham um papel de considerável importância no local de trabalho, afinal, diariamente pessoas defrontam-se com situações novas, sendo necessário fazer uso das emoções de forma inteligente, utilizando-as para orientar o comportamento e o raciocínio no intuito de obter melhores resultados. Portanto, a aplicação da (IE) no ambiente de trabalho conduz a resultados produtivos, tanto no que se refere ao indivíduo quanto à organização." (GUEBURI et AL., 2005)

Por essa razão, faz-se necessário aprender a utilizar as técnicas e as aptidões que compõem a inteligência emocional: a autoconsciência, o controle emocional e a motivação.

A autoconsciência é o alicerce sobre o qual são construídas todas as aptidões da inteligência emocional e a partir da qual é possível monitorar-se, fazendo com que os próprios atos funcionem em seu benefício. A consciência dos próprios sentimentos e atitudes ajudam a compreender melhor as situações que se apresentam ao longo de um dia de trabalho, vindo a colaborar para a compreensão de como reagir, agir, comunicar e intervir de forma coerente, em diferentes situações. Ter autoconsciência significa processar as informações antes de tomar uma atitude.

Weisinger (2001) afirma que aprendendo a prestar atenção em seus sentidos você será capaz de examinar, esclarecer e alterar suas avaliações sempre que necessário.

De acordo Gueburi et al., (2005), só é possível ao sujeito controlar a raiva, por exemplo, tendo consciência daquilo que a provoca. Primeiramente, é necessário uma auto-análise, no sentido de compreender o que o faz agir como age, contendo-se antes de alterar o comportamento em busca de melhores resultados.

Um baixo grau de autoconsciência pode prejudicar o desempenho das atividades, por não oferecer informações necessárias para tomar decisões eficientes, causando danos no trato com as pessoas e com as várias situações que se apresentam.

Já o controle emocional está relacionado a capacidade de evitar o raciocínio distorcido.

"A tendência das situações perturbadoras, tais como ser repreendido por seu chefe ou estar zangado com um colega, é que elas venham a gerar estilos e padrões de raciocínio distorcidos que modificam sua percepção da realidade. Aprendendo a evitar o raciocínio distorcido você terá melhores condições de conseguir maior

domínio sobre seus pensamentos automáticos e controlar suas emoções.” (WEISINGER, 2001)

Para evitar esses pensamentos distorcidos é necessário que o indivíduo pare por um instante e analise a situação. Pode inclusive fazer algumas perguntas como: Por que fulano me tratou rispidamente? Será que ele tem algum problema? Devo falar com ele agora ou é melhor esperar até tudo se acalmar? Será que exagerei na minha percepção ou fui melindroso?

Essas perguntas ou diálogo interno podem ajudar a desfazer os efeitos negativos dos pensamentos automáticos, ou seja, nesse momento a pessoa estará colocando em prática o controle emocional.

Segundo Gueburi et al., (2005), aprender a vigiar as próprias ações e redirecionar a energia emocional é de grande importância em ocasiões extremamente desgastantes, por isso, é necessário desenvolver a capacidade de utilizar a IE, com o intuito de fazer com que as emoções ajam a seu favor. Desse modo, o controle das emoções é um elemento essencial nas relações pessoais e profissionais, porque reduz o estresse e aumenta a eficiência e a competitividade.

A motivação é muito importante para a realização dos objetivos pessoais e profissionais. No contexto da inteligência emocional, motivação significa utilizar a energia necessária para um propósito específico, mantendo esse processo em andamento e sendo persistente até finalizar o trabalho, ou seja, até atingir o objetivo almejado.

Pode-se dizer que o indivíduo tem dois objetivos interligados. O primeiro é desenvolver a IE e o segundo é, com base na IE resolver seu problema, como por exemplo, dar um feedback para um liderado que foi mal educado com o líder em público, ou que não cumpriu sua meta de produção, também pode ser o contrário, um liderado que necessite dar um feedback ao seu líder por seu comportamento, ou para convencê-lo de que tomar determinada decisão será bom ou ruim para todos na organização.

A grande questão é que alguém que esteja passando por esse processo de desenvolvimento da IE, quando não bem sucedido em suas tentativas, queira desistir de tudo, queira deixar de lado o aprendizado e o sucesso já adquirido com a IE. Nesse momento é importante parar por um instante, analisar o que aconteceu e entender o motivo daquela tentativa não ter sido bem sucedida, conforme o planejado.

Se necessário, pode-se escolher um *mentor*, ele poderá acompanhar esse desenvolvimento e inclusive reforçar motivação, qdo a mesma estiver baixa. É necessário que a pessoa escolhida tenha disponibilidade e que haja realmente reciprocidade, afinal, essa é a base para um relacionamento sólido. Além disso,

relacionamentos motivadores devem apresentar três características básicas: a confiança, a conveniência e a disponibilidade.

Segundo Weisinger (2001), outro fator de grande valor no local de trabalho é a comunicação. É preciso aprender a desenvolver algumas técnicas, para que situações conflitantes no trabalho se resolvam de forma positiva. São elas:

Auto-revelação – revelar o que você pensa, sente, deseja.

A Positividade – defender suas opiniões, idéias, crenças e necessidades, e ao mesmo tempo respeitar as dos outros.

A Escuta Dinâmica – ouvir o que a outra pessoa está realmente dizendo.

A Crítica – expor construtivamente suas idéias e sentimentos em relação a idéias e atos de outrem.

A Comunicação de Equipe – saber comunicar-se numa situação de grupo.

A comunicação tem como objetivo unir as pessoas para que interajam umas com as outras, compartilhando idéias, informações e conhecimentos. O uso da IE na comunicação mantém o grupo num curso positivo e progressivo, de modo a se utilizar as afirmações de auto-revelação, praticar e incentivar a escuta dinâmica, e ainda pôr em prática a positividade e a crítica quando for conveniente.

A comunicação também contribui para a destreza interpessoal, que é a capacidade de analisar um relacionamento de forma a torná-lo benéfico e produtivo. Para que isso ocorra, é preciso comunicar-se de forma adequada e eficaz, aproximando-se das pessoas e trocando informações através de meios significativos e apropriados, com o fim de desenvolver um relacionamento duradouro, baseado na confiança, trazendo benefícios para todos os envolvidos.

Os Benefícios da Inteligência Emocional (IE):

A empresa que tem em seu quadro de colaboradores pessoas com alto grau de Inteligência Emocional, consegue algo que, hoje, não é muito comum, um ambiente de trabalho saudavelmente competitivo com pessoas motivadas e comprometidas. Isso rende à empresa alta lucratividade, já que seus colaboradores estão sempre dispostos a superar desafios e metas.

O sucesso e a promoção de um líder dependem da sua capacidade de coordenar e conseguir os resultados desejados pela empresa. Um líder que utiliza a IE com seus liderados tem grande chance de ter uma equipe motivada e de alta *performance*, isso garante visibilidade ao líder perante a empresa

A IE diminui barreiras dentro da organização, permitindo ao liderado ajudar seu líder ao se deparar com uma situação estressante e tensa, ao

perceber que não é o melhor momento tratar de um determinado assunto, exatamente por saber o quão delicado ele é. Em contra partida, essa atitude tende a ser valorizada pelo líder trazendo benefícios também ao liderado.

Vale lembrar que a IE também trás benefícios no convívio familiar e com a sociedade como um todo.

### Conclusão

Nesta pesquisa foram apresentados estudos e teorias sobre a Inteligência Emocional (EI), os quais nasceram da necessidade do próprio indivíduo em entender porque alguém com alto QI não tinha garantia de sucesso tanto profissional quanto pessoal. Pôde-se elucidar técnicas e teorias utilizadas para o desenvolvimento da EI e seus benefícios nos resultados das organizações.

Dessa forma, conclui-se que uma pessoa equilibrada emocionalmente é capaz de disernir o que acontece ao seu redor e com isso pode agir de forma inteligente para conseguir melhores resultados tanto no âmbito profissional quanto no pessoal, deixando-a cada vez mais motivada para enfrentar as adversidades do mercado e da vida.

### Referências

-BLOCK, J. /N GOLEMAN, D. Inteligência emocional: a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente. Rio de Janeiro: Objetiva, 2007.

- GARDNER, H. Inteligências múltiplas: a teoria na prática. Porto Alegre: Artes Médicas, 1995.

- GOLEMAN, D. Inteligência emocional: a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

- GUEBURI, A.Z; POLETTO C.A; VIEIRA D.M.S. Inteligência Emocional no Trabalho, Monografia – (Especialização em psicopedagogia) Instituto Brasileiro de Pós-graduação e Extensão - IBPEX, Curitiba – PR, 2005.

- MAYER, John D.& SALOVEY, Peter. What is Emotional Intelligence? New York, Basic Books. 1997.

- RODRIGUES, M. Inteligência Emocional – Uma Atitude de Sucesso, disponível em [www.sucessonews.com.br](http://www.sucessonews.com.br), acesso em 30/05/2010.

- WEISINGER, H. 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.