

INVESTIGANDO A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E SUA APLICAÇÃO À LIDERANÇA

Ana Paula de Faria Ferreira Ramos (anapaula.cramos@gmail.com)¹

Maria de Lourdes Lima Neta (lourdinhanetta@hotmail.com)²

Mozart Lacerda Filho (mozart.lacerda@uol.com.br)³

RESUMO

A inteligência emocional é considerada fundamental na vida de qualquer indivíduo, pois, a mesma possibilita uma trajetória de sucesso tanto na vida pessoal quanto na profissional. O objetivo deste estudo é investigar o conhecimento e o desenvolvimento da inteligência emocional na administração de empresas na cidade de Uberaba/MG. A finalidade é ampliar conhecimentos que contribuam com diversas formas de liderança. Justifica-se a escolha do tema inteligência emocional (IE), por ser uma ferramenta atual e de suma importância no âmbito empresarial, tal ferramenta auxilia no relacionamento pessoal e profissional entre líderes e liderados. Quando a mesma é conhecida e bem desenvolvida, os profissionais em geral saberão trabalhar em qualquer situação prevista, aperfeiçoando suas habilidades e contribuindo juntamente com a equipe no melhoramento na qualidade de vida organizacional.

PALAVRAS-CHAVE: Administração, Clima Organizacional, Liderança. Inteligência Emocional, Cognição.

ABSTRACT

Emotional intelligence is considered essential in the life of any individual, because it enables a successful life both in personal life and in business. The objective of this study is to investigate the knowledge and the development of emotional intelligence in business administration in the city of Uberaba/ MG, in order to expand knowledge contributing to various forms of leadership. Justifies the choice of the theme emotional intelligence (EI), as a current tool and very important in the business context, such a tool assists in the personal and professional relationship between leaders and followers. When it is well known and well developed, professionals generally know work in any situation provided, perfecting their skills and contributing along with the staff on improving the organizational quality of life.

KEYWORDS: Management, Organizational Climate, Leadership. Emotional Intelligence, Cognition.

INTRODUÇÃO

¹ Graduada em Administração pela Faculdade Talentos Humanos – FACTHUS.

² Graduada em Administração pela Faculdade Talentos Humanos – FACTHUS.

³ Graduado em Psicologia e História pela Universidade de Uberaba, com especialização em História da Filosofia pela Universidade Federal de Uberlândia e Mestrado e Doutorado em História pela Universidade Estadual Paulista. É professor dos cursos de Administração e Direito da Faculdade Talentos Humanos – Facthus.

A inteligência emocional uma técnica atual e essencial nas relações humanas foi considerando isso, que surgiu a ideia deste trabalho. Vivemos em um mundo totalmente tecnológico, aonde temos, por um lado, uma geração de uma época em que impera a globalização; uma realidade em que as pessoas não encontram mais tempo para o lazer, optando pelas comunicações virtuais, em detrimento dos relacionamentos e contatos pessoais e físicos e, por outro lado, testemunhamos na atualidade uma grande competitividade no mercado de trabalho. Estamos nos referindo a uma geração que cada vez mais sofre com o estresse no seu dia a dia, por isso, torna-se necessário saber lidar com as emoções para obter melhor qualidade de vida.

Pensando neste contexto é que se torna perceptível a necessidade do conhecimento da inteligência emocional, principalmente por parte dos profissionais que atuam em lideranças lidando com diversos tipos de pessoas.

Neste estudo mostraremos a importância de os líderes saberem trabalhar suas emoções para serem bem-sucedidos em suas tarefas diárias e manterem um relacionamento saudável com seus colaboradores, fornecedores e clientes.

Procuramos verificar como a inteligência emocional influencia no ambiente organizacional, pois, a mesma auxilia na execução de atividades e na satisfação do líder e seus subordinados.

Este trabalho foi iniciado com um breve estudo sobre as emoções, o qual, mostra a importância de saber qual a melhor forma de lidar com cada uma.

Foi abordado também o surgimento das inteligências múltiplas e discorreremos sobre cada uma delas. Falamos ainda da importância do conhecimento e desenvolvimento da inteligência emocional na vida pessoal e profissional do ser humano.

A metodologia usada foi a partir de duas pesquisas: uma bibliográfica e uma de campo aonde foram colhidas informações que contribuíram muito para o desenvolvimento do nosso trabalho.

Este trabalho foi desenvolvido a partir de uma pesquisa bibliográfica e em seguida uma pesquisa de campo, aplicada em três empresas da cidade de

Uberaba, Minas Gerais, sendo elas: Fundação Gregório F. Baremlitt localizada à Rua Capitão Domingos, 418, Bairro: Nossa Senhora da Abadia; Hospital da Criança, situado à Rua Dr. Lauro Borges, 364, Bairro: Estados Unidos e Hospital São Domingos, situado à Rua da Constituição, 751, Bairro: Nossa Senhora da Abadia.

A escolha por essas instituições deu-se pelo fato de todas elas trabalharem na área da saúde e, por haver todos os dias, contato com pessoas com vários problemas e estados emocionais.

Para a obtenção de respostas acerca do tema, Investigando a Inteligência Emocional: uma introdução ao estudo da inteligência emocional aplicado à liderança, foi aplicado um questionário nas três empresas, de maneira objetiva, sendo abordados apenas líderes, para que pudessem mostrar seu conhecimento e desenvolvimento acerca do assunto proposto.

Ao todo foram entrevistados 15 líderes, sendo 09 mulheres e 06 homens, com faixa etária entre 25 e 55 anos.

Em relação à pesquisa bibliográfica, foram pesquisadas várias obras de autores diferentes que expressam a mesma linha de pensamentos de acordo o respectivo tema: Damásio (2000); Antunes (1998, 1999, 2006); Abreu e Filho (2005); Goleman (2012); Myers (2006); Caruso e Salovary (2007); Santos (2002); Freman e Stoner (1995); Gardner (1995); Manoelita Santos (2000); Minayo (2004); Dalgalarrodo (2000); Nadler (2011); Cooper (1997); Richardson (2008); Miranda (1997); Lent (2008). Armstrong (2003);

Autores como Goleman (2012) e Nadler (2011), usam suas obras para contribuir com a tradução de ideias importantes de estudos avançados para algo de fácil compreensão e que possa ser aplicado de forma favorável e cotidiana no ambiente organizacional.

O ESTUDO DA EMOÇÕES

As emoções têm uma função decisiva nas relações humanas e são percebíveis através de sensações e expressões corporais. Elas afetam; pensamentos, motivação, relacionamentos, sonhos, decisões, corpo e alma.

Para Caruso e Salovey (2007, p.8), "De maneira geral, as emoções influenciam o julgamento, a satisfação no trabalho, o comportamento produtivo, a solução criativa de problemas e a tomada de decisões".

Muitas vezes, há uma confusão em relação ao conceito de sentimento e emoção, pois em certos casos são usados como se ambas fossem a mesma coisa. Apesar de compreenderem o mesmo processo e de estarem ligadas, uma à outra, elas são diferentes entre si. Segundo Antônio Damásio (2000), enquanto o sentimento é gerado de maneira interna, a emoção é gerada de forma externa. Sempre que ocorrer emoção originará sentimento, mas nem sempre o sentimento proverá da emoção. Myers (2006, p.361) afirma que, "ninguém precisa lhe dizer que os sentimentos dão cor à vida, ou que em momentos de estresse eles podem perturbá-la ou mesmo salvá-la".

A partir das emoções primárias origina-se a causa de todas as demais que sentimos. Para obter o auto controle das mesmas faz-se necessário entendermos cada uma delas.

De acordo com Daniel Goleman (2012), são quatro as emoções reconhecidas por povos de culturas de todo mundo: alegria, medo, raiva e tristeza.

ENTENDENDO AS EMOÇÕES PRIMÁRIAS: ALEGRIA, MEDO, RAIVA E TRISTEZA

Abreu (2005) distingue as emoções primárias de duas maneiras: emoções primárias adaptativas e desadaptativas. As adaptativas são aquelas que surgem de modo rápido, e mais velozes quando se vão. As mesmas estão ligadas diretamente ao bem-estar psicológico. Já as emoções desadaptativas, são lamentadas por serem expressas de forma impensada e surgindo assim o arrependimento.

Alegria: é a emoção que todo ser humano busca para se ter mais prazer na vida. A maneira mais fácil de demonstrá-la é através do sorriso, porém algumas outras formas de manifestar-se como pular, saltar e chorar também são válidas em um momento de completa euforia. De acordo com Caruso e

Salovy (2007, p.98), "As pessoas que estiverem em um estado de humor feliz ou positivo tenderão a fazer uso de estruturas gerais do conhecimento".

Medo: todo ser humano é passível de medo. Essa emoção segundo Dalgalarrondo (2006) se dá por algo que ainda vai acontecer e que nós consideramos menos capazes de resolver.

Dalgalarrondo, (2006, p.109) diz:

O medo não é uma emoção patológica, mas algo universal dos animais superiores e do homem. O medo é um estado de progressiva insegurança e angústia, de impotência e invalidez crescentes, ante a impressão iminente de que sucederá algo que queríamos evitar e que progressivamente nos consideramos menos capazes de fazer.

Raiva: apesar de acharmos que a raiva é um sentimento contrário a todos os outros, ela é completamente normal, saudável e faz com que consigamos sobreviver de uma melhor maneira, pois é através dela que conseguimos nos defender quando atacados.

De acordo com Myers (2006, p.379) "Expressar a raiva pode ser temporariamente tranquilizante se ela não nos levar a sentimentos de culpa ou ansiedade".

Tristeza: essa emoção está ligada a algo que nos faz refletir e nos mostra quando alguma coisa não está muito bem. Através dela, podemos buscar solucionar esses problemas. É uma das emoções menos agradáveis de sentir, pois, nos induz de certa forma, a ficarmos mais sozinhos, isolados, o que em alguns casos podem desencadear uma depressão. Caruso e Solavey (2007, p.116) ressaltam que, "Quando nos sentimos tristes, não somos uma ameaça para ninguém".

ENTENDENDO AS EMOÇÕES SECUNDÁRIAS: CIÚME, CONSTRANGIMENTO E VERGONHA

Abreu (2005) define as emoções secundárias, como sendo aquelas que surgem através das emoções primárias, já se constituindo na realidade em sentimentos sensoriais. Ou seja, o indivíduo pode começar a sentir e expressar

constrangimento a partir do momento que percebe em si o medo em determinada situação.

Para Abreu, (2005, p.52):

Uma pessoa pode estar se sentindo deprimida, mas sua depressão pode estar encobrindo um sentimento primário de raiva. Aparecem frequentemente quando ocorrem as tentativas (fracassadas) de controle ou julgamento das emoções primárias – ou seja, quando se procura evitar ou negar aquilo que se está sentido, acaba-se por sentir-se mais mal ainda. É assim que se tornam desadaptativas, pois levam o indivíduo a se auto desorganizar.

Ciúme: É considerado um sentimento normal, desde que seja em situações reais e que tenha duração limitada. Porém, há o ciúme de difícil vivência, por entender que a outra pessoa não é de exclusividade sua, causando ansiedade, angústia, gerando transtorno tanto para si, quanto para o outro, é um sentimento decorrido de desconfiança e insegurança. Santos (2002, p.76) diz que o ciúme “É um sentimento egocentrado, que pode muito bem ser associado à terrível sensação de ser excluído de uma relação”.

Santos (2002, p.76) ainda ressalta que:

Se analisarmos mais detalhadamente o ciúme, podemos perceber, logo de início, que não se trata de um sentimento voltado para o outro, mas sim voltado para si mesmo, para quem o sente, pois é, na verdade, o medo que alguém sente de perder o outro ou sua exclusividade sobre ele.

Constrangimento: O constrangimento é uma emoção que tem combinação de outras emoções mais simples, como por exemplo, a culpa. Sentimo-nos constrangidos quando percebemos que quebramos alguma regra que fora imposta. Para Caruso e Salovey (2007, p. 117) “Ficamos constrangidos, portanto, quando percebemos que violamos algum tabu ou norma da sociedade”.

Vergonha: um sentimento que nasce e acompanha a pessoa a vida inteira. Ela é sentida em momentos que o indivíduo não consegue atingir as regras em determinado grupo, fazendo com que o mesmo se sinta constrangido e ridicularizado perante a situação. Caruso e Salovey (2007, p. 117) dizem que,

“A vergonha indica que você não correspondeu a seus ideais ou valores pessoais; nesse sentido, ela é similar a culpa”.

INTELIGÊNCIAS MÚLTIPLAS

No início dos anos 80 no século passado, o neuro-psicólogo estadunidense Howard Gardner revolucionou a noção intelectual de competências ao demonstrar que, para além da inteligência lógico-matemática, os seres humanos possuíam outras habilidades.

Antes de Gardner, a mensuração da inteligência de uma pessoa era feita pelos testes de Quociente de Inteligência (Q. I.), desenvolvidos pelo psiquiatra francês Alfred Binet nos primeiros anos do século XX.

Segundo Antunes (1998, p.87):

Através da avaliação das atuações de diferentes profissionais em diversas culturas, e do repertório de habilidades dos seres humanos na busca de soluções, culturalmente apropriadas, para os seus problemas, Gardner trabalhou no sentido inverso ao desenvolvimento, retroagindo para eventualmente chegar às inteligências que deram origem a tais realizações.

Nessa nova proposta, as inteligências foram içadas à quantidade de sete: lógico-matemática, espacial, anestésico-corporal, musical, linguística-verbal, intrapessoal e interpessoal. A introdução dessas duas últimas inteligências, a intra e a interpessoal, foi de tal modo revolucionário que permitiu um incremento acadêmico não somente no campo da neuro-psicologia, mas em inúmeras outras áreas, dentre elas a Administração, em que o conhecimento e o controle das emoções se fazem sumamente necessárias.

Inteligência-lógico-matemática: está vinculada a facilidade de trabalhar com os números e ter pensamentos lógicos. Segundo (ANTUNES 1999, p.13). “A lógico-matemática está associada à competência em desenvolver raciocínios dedutivos e em construir cadeias causais e lidar com números e símbolos matemáticos”. O autor (1999) ainda esclarece que, a inteligência lógico-matemática é facilmente notável em profissionais da engenharia, da física e nos grandes matemáticos. Gardner (1995) ressalta que

mesmo que a inteligência matemática e a científica estejam presentes em uma mesma pessoa, a razão que instiga as ações de ambos são diferentes. Ou seja, enquanto um anseia em construir um mundo abstrato e estável, o outro deseja decifrar a natureza.

Inteligência espacial: é a habilidade que o indivíduo possui em construir um universo espacial, é a facilidade em criar imagens mentalmente, ter uma visão sensível e detalhista.

Antunes, (1999, p.13) destaca:

A dimensão espacial da inteligência está diretamente associada ao arquiteto, geógrafo ou marinheiro que percebe de forma conjunta o espaço e o e o administra na utilização e construção de mapas, plantas e outras formas de representações planas.

Segundo Gardner (1995, p. 15), "A inteligência espacial é a capacidade de formar um modelo mental de um mundo espacial e de ser capaz de manobrar e operar utilizando esse modelo".

Inteligência cinestésica-corporal: Está ligada a comunicação corporal, que é expressa através da dança, do teatro, é a capacidade de trabalhar, resolver questões utilizando o corpo ou parte dele. Essa inteligência é percebida em dançarinos, atletas, atores dentre outros. Antunes (2006), a inteligência corporal coordena as expressões e define a extensão de cada movimento. Armstrong (2003, p.21), "é a inteligência do ser físico. Ela inclui o talento para controlar os movimentos do corpo e também para lidar habilmente com objetos".

Inteligência musical: esta se expressa na sensibilidade de apreciação musical, saber discriminar sons, compreender ritmos e timbres. Habilidade em compor e reproduzir músicas. Para Armstrong (2003, p. 20), "As características principais dessa inteligência são a capacidade de perceber, apreciar e produzir ritmos e melodias".

Inteligência linguística verbal: é a habilidade de comunicação, criatividade em usar as palavras para entusiasmar, motivar, falar de ideias. Esta inteligência se manifesta nos poetas, oradores, professores, jornalistas,

escritores e outros. Antunes (2006, p.15), "De que adianta, por exemplo, compreender a geografia se em uma avaliação não podemos linguisticamente expressar esse saber?". Armstrong (2003, p.19) diz que, "As pessoas que são particularmente aptas nessa área podem discutir, persuadir, entreter ou instruir com eficácia através da palavra falada".

Inteligência Intrapessoal: É a inteligência que valoriza na percepção da vida de compreender e identificar as próprias emoções, saber lidar com os processos internos, avaliar reações, sentimentos e vivências. Uma característica fundamental da inteligência intrapessoal é a habilidade de estar em íntimo relacionamento com seu interior, ou seja, pessoas dotadas de autoconhecimentos.

Observou o autor Goleman, (2012, p.63) "A inteligência intrapessoal é uma aptidão correlata, voltada para dentro. É uma capacidade de formar um modelo preciso, verídico, de si mesmo e poder usá-lo para agir eficazmente na vida".

Inteligência Interpessoal: É a capacidade de pensar, calcular a vida a partir do que é sentido e vivenciado nas relações entre as pessoas, é a habilidade de compreender o outro. Na convivência é gerado um aprendizado lógico e emocional das emoções que brotam e que é percebido no indivíduo em contato com o outro.

Segundo Goleman, (2012, p.63):

Inteligência emocional é a capacidade de compreender outras pessoas: o que as motiva, como trabalha, como trabalhar cooperativamente com elas. As pessoas que trabalham em vendas, políticos, professores, clínicos e líderes religiosos bem-sucedidos provavelmente são todos indivíduos com alto grau de inteligência interpessoal.

Armstrong (2003), os fundamentos das inteligências múltiplas identificam as mesmas como habilidades humanas que ajudam as pessoas a serem vencedoras na vida. É neste contexto que é possível falarmos em Inteligência Emocional nas Empresas.

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL (IE)

Inteligência Emocional (IE) é uma definição de habilidades que o Ser Humano tem de gerenciar, tanto suas próprias emoções como as dos outros, ou seja, é a capacidade que a pessoa tem de administrar frustrações, perdas, lidar com crises individuais ou coletiva/grupal. Cada tipo de emoção que vivenciamos nos predispõe para uma ação imediata.

Segundo afirmação de Goleman, (2012, p.30):

Cada uma sinaliza para uma direção que, nos recorrentes desafios enfrentados pelo ser humano ao longo da vida, provou ser a mais acertada. À medida que, ao longo da evolução humana, situações desse tipo foram se repetindo, a importância do repertório emocional utilizado para garantir a sobrevivência da nossa espécie foi atestada pelo fato de esse repertório ter ficado gravado no sistema nervoso humano como inclinações inatas e automáticas do coração.

Goleman (2012) acredita que é mais significativo saber canalizar emoções de maneiras positivas e produtivas em situações apropriadas, tendo controle dos sentimentos, do que ter apenas um quociente de inteligência (QI) elevado. Ou seja, ter o QI elevado é fundamental para o sucesso do indivíduo, mas o que garante a ele uma vida efetivamente feliz, realizações pessoais e profissionais, é a sua capacidade de controlar as emoções, ter uma vida social saudável, facilidade de trabalhar perdas, tristezas, infelicidades, ter uma vida emocionalmente equilibrada.

Goleman (2012, p. 30) explica ainda, "As pessoas mais brilhantes podem afogar nos recifes de paixões e dos impulsos desenfreados; pessoas com alto nível de QI podem ser pilotos incompetentes de sua vida particular".

A cada dia a sociedade vive mais sob pressão, seja no ambiente de trabalho ou familiar. Isso causa ansiedade, preocupação, depressão, estresse, causando o famoso transtorno emocional. Todos esses sentimentos podem ser evitados se a inteligência emocional for conhecida e desenvolvida de maneira eficiente, as pessoas saberão trabalhar melhor tais situações, tornando-se mais felizes, produtivas e estruturadas.

Goleman (2012, p.15) diz:

Enquanto a inteligência emocional determina nosso potencial para aprender os funcionamentos do autodomínio e afins, nossa competência emocional mostra o quanto desse potencial dominamos de maneira em que ele se traduza em capacidades profissionais.

Atualmente fala-se muito em autocontrole, autoconhecimento, domínio próprio e equilíbrio. Todas essas qualidades são consideradas características de pessoas emocionalmente inteligentes. Existem pessoas com formação acadêmica, com desempenho intelectual brilhante, mas que se atropelam nas questões emocionais, ou seja, enfrentam dificuldades no ambiente familiar, no ambiente de trabalho, não conseguem vivenciar um relacionamento saudável.

Todo indivíduo tem uma capacidade maior ou menor de lidar com os conflitos, de suportar frustrações, de adiar os prazeres e as alegrias. Isso é próprio e único do ser humano.

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

A inteligência emocional é uma ferramenta atual e de muita eficácia no ambiente de trabalho, tal ferramenta auxilia na convivência, nos relacionamentos interpessoais, somando positivamente no comportamento intrapessoal, agregando valores no âmbito organizacional.

Caruso e Salovary (2007, P.38), "Alguns administradores que não avaliam os indícios emocionais, e, sobretudo os falsos, julgam as pessoas pela aparência".

Uma equipe bem estruturada, bem assistida e emocionalmente trabalhada com certeza alcançará bons resultados.

De acordo com os autores Stoner e Freeman, (1995, p.24) "Uma organização é mais estável quando seus membros têm o direito de exprimir suas diferenças e de resolver seus conflitos dentro dela".

O conhecimento e o desenvolvimento da inteligência emocional somarão de maneira positiva e produtiva tanto na vida pessoal quanto na organizacional, isto é, colaboradores emocionalmente inteligentes, levarão a organização ao sucesso desejado.

De acordo com Cooper (1997, p.14):

Em muitos locais de trabalhos, atualmente, indivíduos talentosos e produtivos estão sendo frustrados ou sabotados por falhas da inteligência emocional - deles mesmos, de seus chefes ou das pessoas que o cercam. Em muitas organizações estamos mergulhados em uma atmosfera de gerenciamento autocrático e algumas vezes abusivo, montanhas de regras e papeladas, traumático downsizings e um assustador clima de incerteza, iniquidades, ressentimentos e raiva que, às vezes, chega às raias da hostilidade e da fúria.

Para alcançar uma organização de sucesso a equipe precisa ser assistida e acompanhada de maneira que cada funcionário desenvolva suas habilidades e a capacidade de vivenciar uma vida de qualidade no ambiente de trabalho, descobrindo seus pontos motivacionais para aplicar na empresa ajudando-a em seu desenvolvimento.

Cooper (1997, p.30), "Finalmente, cabe a nós criar ambientes de trabalho onde a honestidade de caixa registradora seja exigida como ponto de partida, mas a honestidade emocional seja de suma importância".

Uma equipe que trabalha de maneira honesta e verdadeira, podendo expressar os sentimentos, emoções, falar abertamente, ser emocionalmente sincero com a organização e consigo mesmo, tal comportamento impactará de maneira positiva no contexto pessoal e profissional.

Segundo Radler (2011, p.149), "Os líderes precisam ajudar seus funcionários a praticarem suas habilidades, aperfeiçoarem seus pontos fortes e melhorarem suas fraquezas".

Cooper (1997, P.34), acredita que, "As emoções são uma fonte interior de energia, influência e informação. Inerentemente elas não são boas nem ruins". Através da Inteligência Emocional o líder tem capacidade de conhecer-se e lidar com as emoções de seus colaboradores, desenvolvendo um relacionamento sólido e uma comunicação clara.

Há também a questão da manipulação de sentimentos, ou seja, o líder que conhece a si e o comportamento de sua equipe, pode aproveitar dessa habilidade e acobertar suas verdadeiras emoções, para tirar vantagens em alguma situação, fazendo com que a equipe aja de maneira que satisfaça suas

próprias vontades. Cooper (1997, p. 14) afirma que, "Em muitos locais de trabalho, atualmente, indivíduos talentosos e produtivos estão sendo frustrados ou sabotados por falhas da inteligência emocional – deles mesmos, de seus chefes ou das pessoas que os cercam".

É de suma importância a verificação do conhecimento e desenvolvimento da inteligência emocional na atuação de um líder e a constatação da satisfação dos colaboradores em atuar num ambiente favorável e motivador. De acordo com Nadler (2011 p.30), é fundamental saber "ouvir bem para evitar argumentos e gerenciar os conflitos".

Nota-se a eficácia da aplicação da inteligência emocional, pois, pode influenciar na relação intrapessoal e interpessoal, usar as emoções de maneira inteligente, ampliará as possibilidades de alcançar uma vida emocionalmente saudável e equilibrada. Para Goleman (2012, p.67), "A arte de relacionar é, em grande parte a aptidão de lidar com as emoções dos outros".

Nossas ações são medidas por meio das emoções, portanto, é necessário o entendimento e o desenvolvimento da inteligência emocional nas atividades realizadas entre líderes e colaboradores, ou seja, um lugar harmonioso, aonde patrão e empregado conseguem se comunicar abertamente expondo as emoções de maneira equilibrada e verdadeira.

Goleman, (2012, p.67) afirma:

As pessoas mais seguras acerca de seus próprios sentimentos são melhores pilotos se suas vidas, tendo uma consciência maior de como se sentem em relação a decisões pessoais, desde com quem se casar a que emprego aceitar.

É necessário buscar conhecimentos em relação aos sentimentos/emoções para vivenciar uma vida emocionalmente inteligente.

Segundo Cooper (1997, p.14)

Em muitas organizações estamos mergulhados em uma atmosfera de gerenciamento autocrático e algumas vezes abusivo, montanhas de regras e papeladas, traumáticos downsizings e um assustador clima de incertezas, iniquidades, ressentimentos e raiva que, às vezes, chega às raias da hostilidade e da fúria.

Nos dias de hoje, saber lidar com as emoções, trabalhar conflitos, é sinal de sucesso, pois as pessoas estão cada vez mais ocupadas, vivendo de forma estressante seja no trânsito, em casa, no emprego; enfim, levam uma vida extremamente corrida. No entanto, um indivíduo que busca conhecer a si mesmo e àqueles que estão ao seu redor, alcançará uma vida de melhor qualidade tanto no pessoal quanto no profissional.

ANÁLISE E RESULTADOS DA PESQUISA DE CAMPO

Para a pesquisa de campo foi aplicado um questionário à líderes de três empresas que atuam no setor da saúde na cidade de Uberaba, nos meses de setembro e outubro de 2015. Todos os líderes entrevistados possuem ao menos seis colaboradores sob seu comando. Buscou-se através desta pesquisa entender como líderes e colaboradores conseguem gerenciar suas emoções, para que alcancem um ambiente agradável e motivacional para se trabalhar.

O estudo foi realizado de forma quantitativa e os dados coletados, individualmente, pelo instrumento acima citado, com perguntas fechadas para melhor obtenção de respostas exatas, para o tema "Inteligência Emocional aplicada à Liderança".

Segundo Richardson, (2008, p.70):

O método quantitativo, como o próprio nome indica, caracteriza-se pelo emprego da quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas, desde as mais simples como percentual, média, desvio – padrão, às mais complexa, como coeficiente de correlação, análise de regressão etc.

Os resultados obtidos mostram que 60% dos cargos dos líderes entrevistados são ocupados por mulheres e que 40% são ocupados por homens. Os entrevistados ocupam cargos de liderança como, Diretores, Enfermeiros, Farmacêuticos, Psicólogos, Encarregados, entre outros.

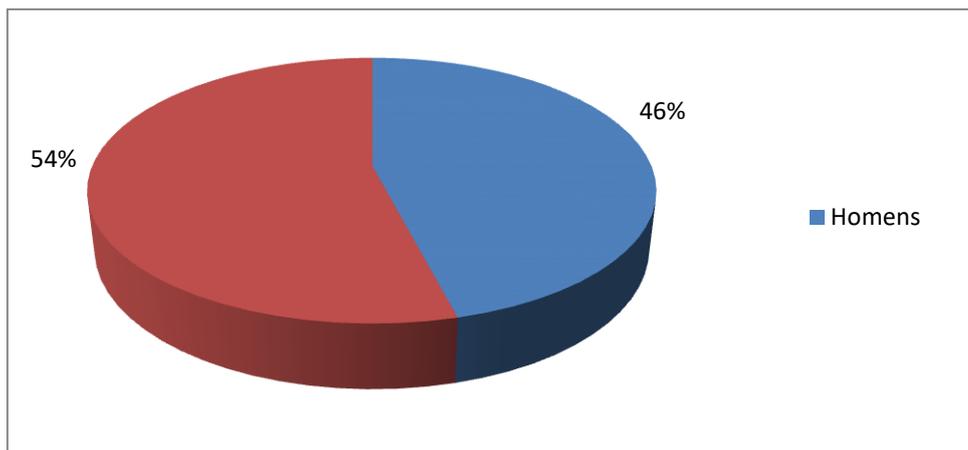


Gráfico 1 – Cargos ocupados por homens e mulheres
Fonte: Análise dos dados da pesquisa de campo

Por não conhecermos o entendimento dos entrevistados acerca do tema Inteligência Emocional, começamos a pesquisa questionando-os se conhecem as técnicas desenvolvidas pela Inteligência Emocional, aplicadas à liderança.

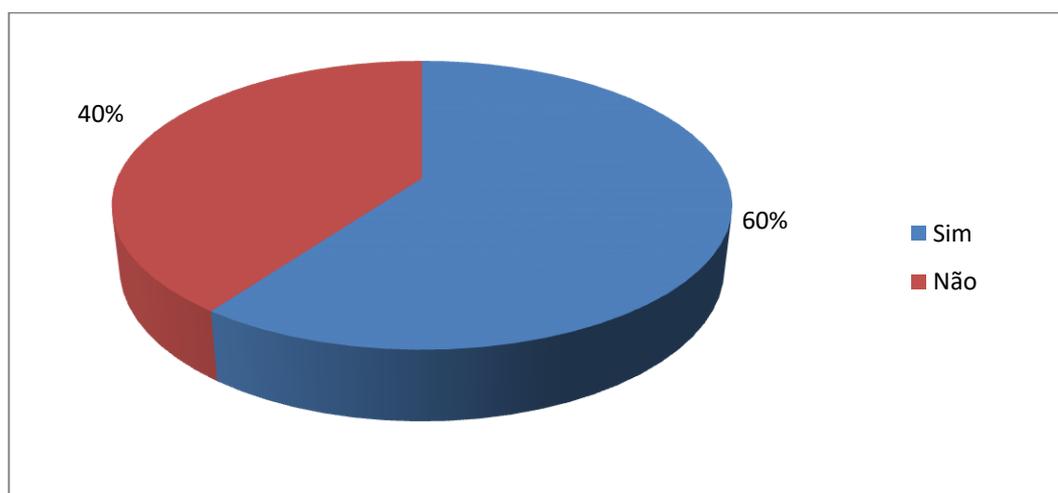


Gráfico 2 – Conhecimento sobre as técnicas desenvolvidas pela Inteligência Emocional
Fonte: Análise dos dados da pesquisa de campo

Através das respostas pode-se identificar que 60% dos entrevistados conhecem as técnicas da I.E e 40% ainda não conhecem. Como já falamos anteriormente, para que tivéssemos sucesso no trabalho foi indispensável que conhecêssemos e aplicássemos a I.E no nosso dia a dia.

O Gráfico 3 mostra que 40% dos líderes entrevistados utilizam as técnicas da Inteligência Emocional diariamente, 34% usam às vezes, 20% usam as técnicas raramente e 6% nunca usam-nas.

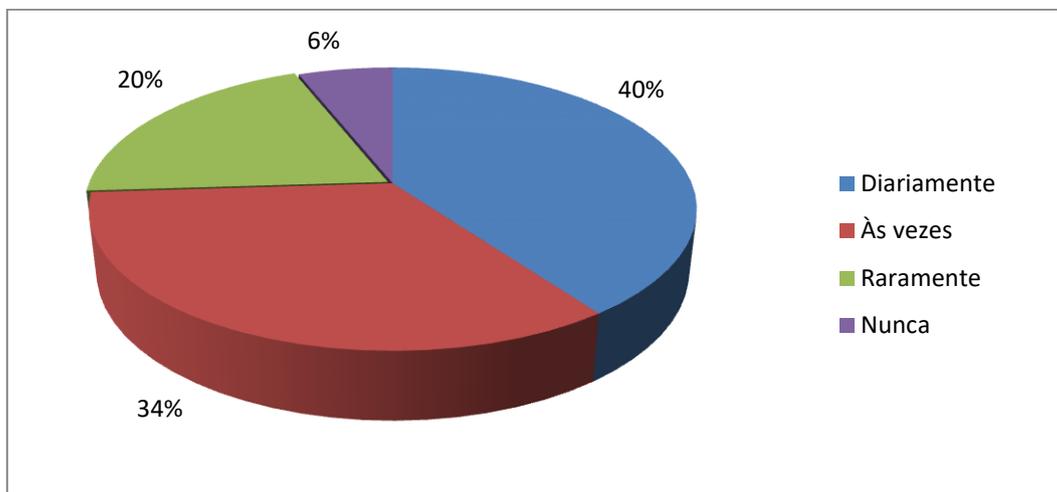


Gráfico 3 - Utilização das técnicas desenvolvidas pela Inteligência Emocional na Empresa
Fonte: Análise dos dados da pesquisa de campo

Sabe-se que as técnicas da I.E aplicadas diariamente, somadas positivamente no ambiente de trabalho, podem trazer mais harmonia, cumplicidade e satisfação entre líder e colaborador.

Perguntamos ainda, qual a importância da Inteligência Emocional na atuação do líder.

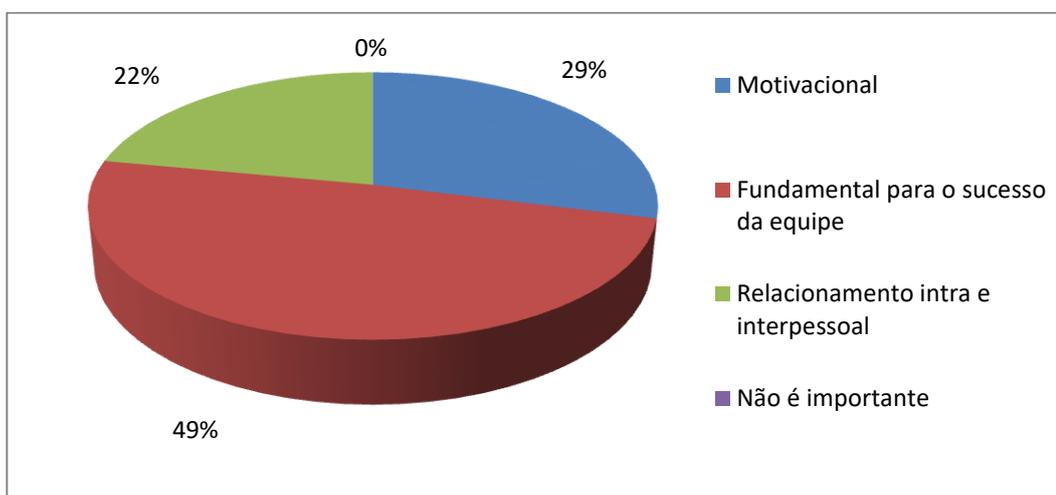


Gráfico 4 – Importância da Inteligência Emocional na atuação do líder

Fonte: Análise dos dados da pesquisa de campo

Observamos que 29% dos líderes entendem que a importância da I.E está ligada ao fator motivacional, 49% dizem que é fundamental para o sucesso da equipe, 22% com relacionamento intra e interpessoal. Não houve ninguém que discordasse a importância da I.E na atuação do líder. Portanto, podemos perceber o quanto é imprescindível o tema nas organizações.

Ao indagarmos aos líderes sobre a auto percepção em relação as suas emoções concluiu-se que: 46% controlam suas emoções sempre, 52% controlam às vezes, 1% controla raramente e 1% não controla nunca. O ideal é que todos pudessem controlar suas próprias emoções, pois do contrário seria muito mais difícil o relacionamento com seus subordinados.

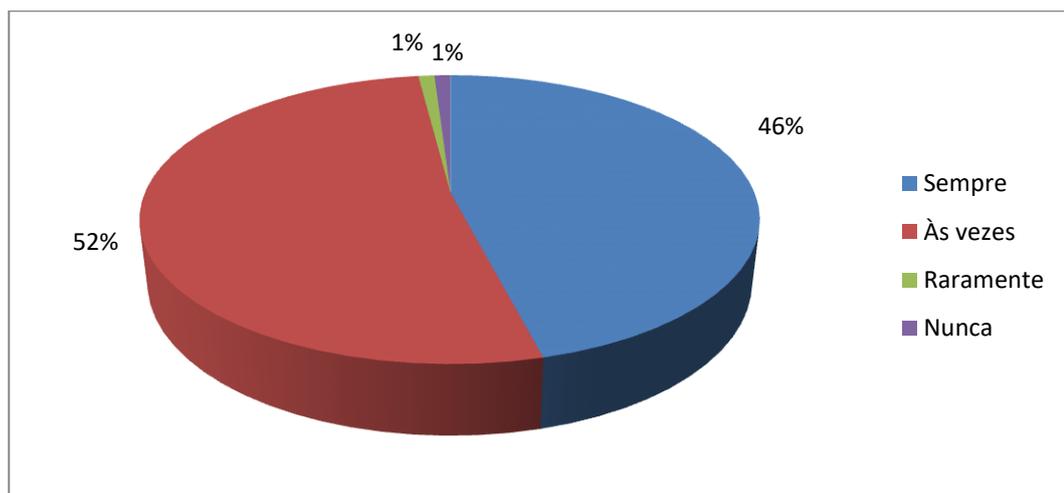


Gráfico 5 – Controle de suas próprias emoções no ambiente de trabalho
Fonte: Análise dos dados da pesquisa de campo

Porém, quando o líder tem o papel de analisar seus subordinados, percebemos que em 20% dos entrevistados consideram que o colaborador consegue equilibrar suas emoções em situações cotidianas, 60% controlam as emoções, 20% raramente e não houve resposta para nunca, visto que por ser um local de trabalho, as pessoas controlam suas emoções de alguma forma.

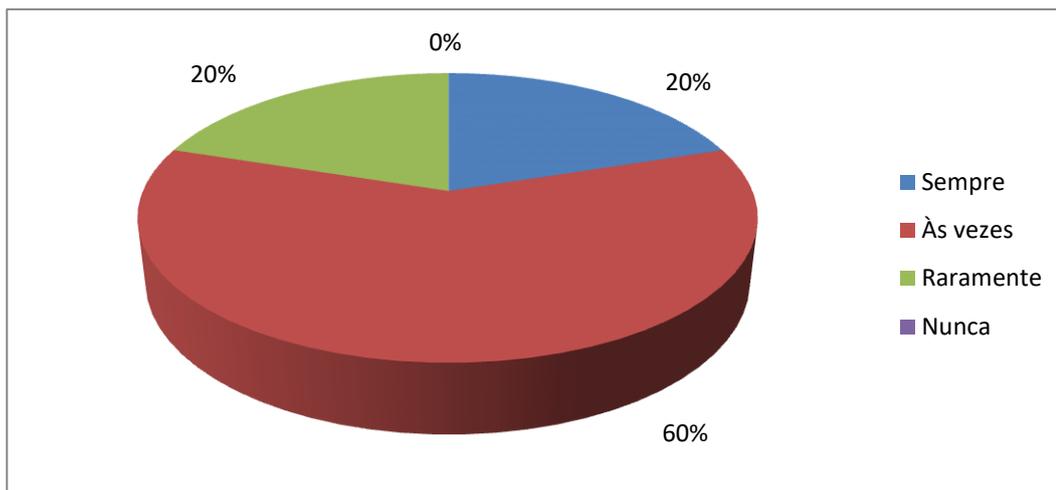


Gráfico 6 – Colaboradores conseguem controlar suas emoções em situações cotidianas
Fonte: Análise dos dados da pesquisa de campo

No Gráfico 7, questionamos se a equipe que o líder comanda apresenta desarmonia emocional. Do total, 74% responderam que comprovam essa desarmonia e 26% não apresentam.

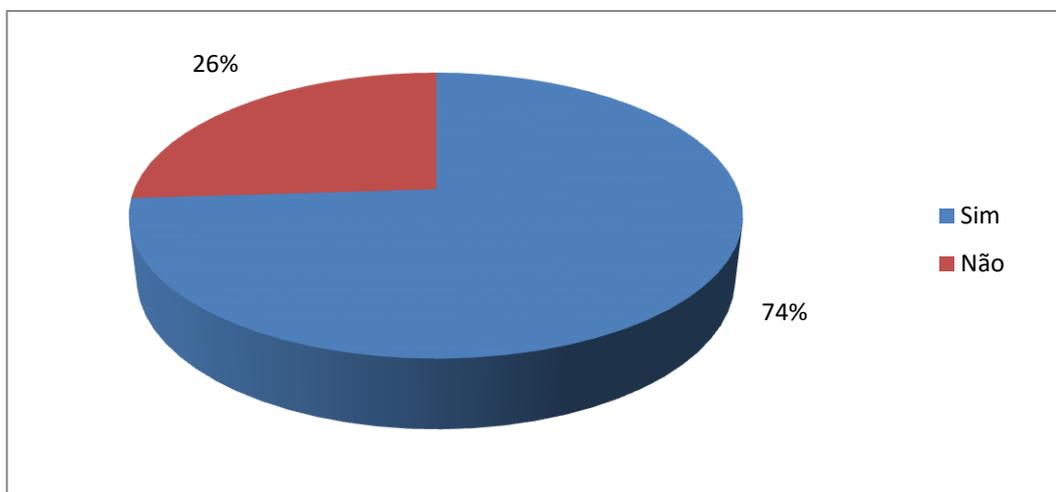


Gráfico 7 – Colaboradores conseguem controlar suas emoções em situações cotidianas
Fonte: Análise dos dados da pesquisa de campo

Perguntamos ainda aos líderes, do total de pessoas que atuam sob sua liderança, em média, quantos têm apresentado comportamentos no ambiente de trabalho que demonstre desarmonia emocional.

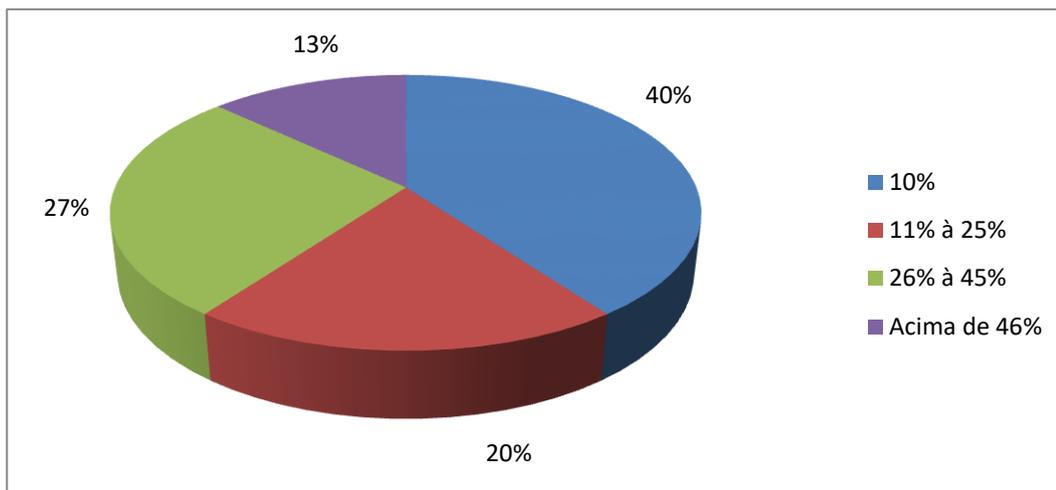


Gráfico 8 – Percentual de pessoas que apresentam desarmonia emocional
 Fonte: Análise dos dados da pesquisa de campo

Por haver relacionamento interpessoal no âmbito organizacional, o fato de existir desarmonia no convívio das pessoas é aceitável, pois ninguém é igual a ninguém, portanto as opiniões, problemas e desavenças sempre existirão.

Ainda perguntamos com que frequência observam-se alterações de humor em sua equipe.

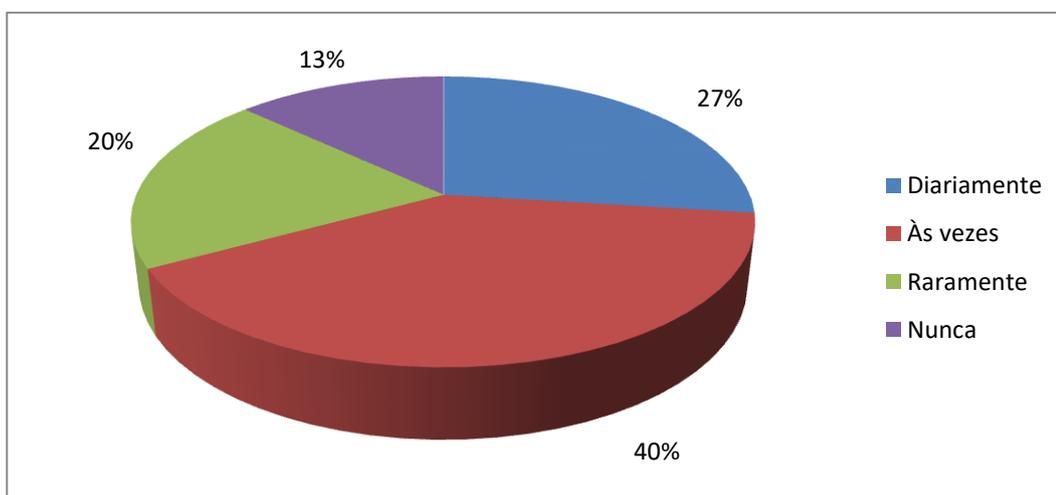


Gráfico 9 – Percepção de alterações de humor na equipe
 Fonte: Análise dos dados da pesquisa de campo

Observamos que 27% dos entrevistados responderam que percebem essas alterações, 40% percebem às vezes, 20% raramente e 13% responderam que nunca notaram essa alteração de humor. Alterações de humor abalam

diretamente o ambiente de trabalho, por isso é tão necessário que o líder consiga entender e ajudar a gerenciar esses conflitos.

Para a finalização da pesquisa, perguntamos aos líderes se é importante o desenvolvimento das pessoas da equipe no ambiente de trabalho em relação a qualidade das emoções.

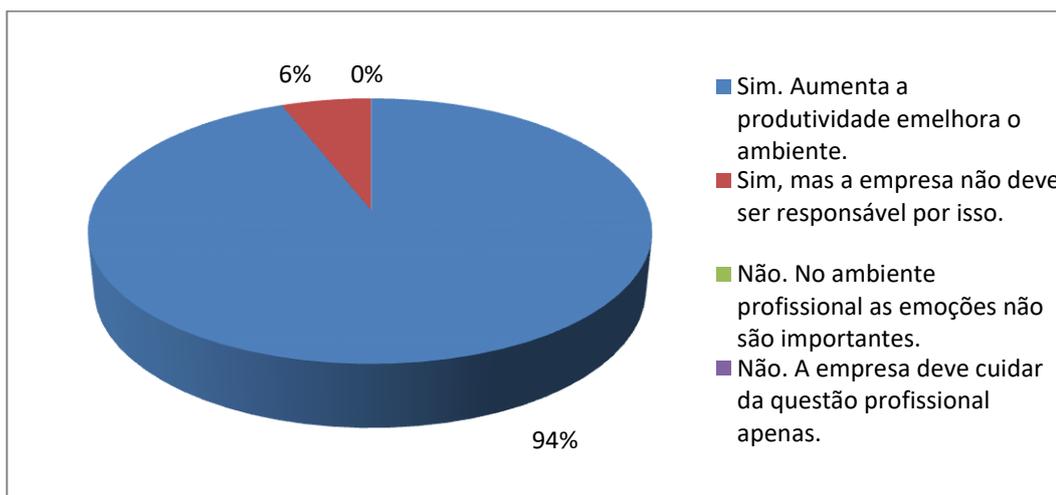


Gráfico 10 – Percepção de alterações de humor na equipe
Fonte: Análise dos dados da pesquisa de campo

Observamos que 94% dos líderes estão cientes do quão é importante a Inteligência Emocional como canal de ligação entre as pessoas na organização. Mesmo aquelas pessoas, que responderam não saber sobre o tema, no decorrer das perguntas puderam compreender que o assunto é de suma importância para a obtenção de sucesso ao final.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para saber lidar com as emoções do outro, percebe-se a necessidade de conhecimento das próprias emoções. Quando se ocupa um cargo de liderança, é importantíssimo conhecer seus próprios sentimentos, para que assim consiga administrar e entender o problema alheio.

A Inteligência Emocional é considerada um fator importante para o sucesso de qualquer organização, portanto, deveria ser de conhecimento de todos. Para que haja uma equipe emocionalmente equilibrada, fazem-se necessários líderes preparados que transmitam confiança, respeito, saibam ouvir, comunicar e que, acima de tudo saibam discernir os conflitos existentes no decorrer do percurso.

Para que o sucesso esteja sempre presente, as equipes devem estar sempre motivadas e em total harmonia, pois esta realidade não origina apenas o bem estar na empresa e por consequência melhor produtividade e desempenho, mas sim um bem estar individual. O líder estando atento à sua equipe consegue dessa forma impedir que resultados negativos afetem o grupo, trazendo ao final apenas resultados positivos e satisfatórios para todos.

Portanto, a Inteligência Emocional é de grande valia quando aplicada corretamente podendo gerar resultados não só pessoais, mas para toda equipe, melhorando o relacionamento intra e interpessoal não só entre líder e colaborador, mas também entre o próprio grupo de trabalho.

Tendo em vista que o tema não foi devidamente esgotado, tema nenhum nunca é, gostaríamos, a partir desse momento, de sugerir desdobramento dessa pesquisa para futuros pesquisadores.

Por fim, como futuras profissionais da área da administração, destacamos a relevância da aplicação da Inteligência Emocional no âmbito organizacional, portanto, sugerimos que as empresas de Uberaba adotem esta prática levando suas equipes ao conhecimento e desenvolvimento da mesma.

REFERÊNCIAS

- ABREU, Cristiano Nabuco de; FILHO, Raphael Cangelli. **A abordagem cognitivo-constructivista de psicoterapia no tratamento da anorexia nervosa e bulimia nervosa.** *Rev. bras.ter. cogn.* [online]. 2005, vol.1, n.1, pp. 45-58. ISSN 1808-5687.
- ANTUNES, Celso. **As Inteligências Múltiplas e Seus Estímulos.** Campinas, SP: Editora Papirus, 1998.
- ANTUNES, Celso. **Jogos para a estimulação das múltiplas inteligências.** Petrópolis, RJ: Editora Vozes Ltda, 1999.
- ANTUNES, Celso. **Inteligências múltiplas e seus jogos.** Petrópolis RJ: Vozes, 2006.
- ARMSTRONG, Thomas. **7 tipos de inteligências.** Rio de Janeiro RJ: Record, 2003.
- CARUSO, David R; Salovary, Peter. **Liderança com Inteligência Emocional. Liderando e Administrando com competência e eficácia.** São Paulo SP: M. Books do Brasil, 2007.
- COOPER, Robert K. **Inteligência emocional na empresa.** Rio de Janeiro: objetiva, 1997.
- DALGALARRONDO, Paulo. **Psicopatologia e Semiologia dos Transtornos Mentais.** Porto Alegre: Artmed, 2000.
- DAMÁSIO, Antônio. **O Sentimento de Si.** Tradução de M.F.M revista pelo autor Europa-América, 2000.
- SOUSA. Daniele Alves **Inteligência Emocional no Trabalho.** <http://repositorio.uniceub.br/bitstream/235/4955/1/2055020-6.pdf> (acesso em: 18/01/2014 as 23h14).
- GARDNER, Howard. **Inteligências Múltiplas: a teoria na prática.** Porto Alegre: Artes Médicas, 1995.
- GOLEMAN, Daniel. **Inteligência Emocional: a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente.** Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.
- STONER James; FREMAN Edward. **Administração.** Rio de Janeiro: PHB, 1995.

LENT, Roberto. **Neurociência da mente e do comportamento**. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2008.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Pesquisa social: Teoria, método e criatividade**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2004.

MIRANDA, Roberto Lira. **Além da Inteligência Emocional**. Rio de Janeiro: Campus Elsevier, 1997.

MYERS, David G. **Psicologia**. Rio de Janeiro: LTC, 2006.

NADLER, Reldan S. Liderando com inteligência emocional: como gerir equipes na prática e conseguir os melhores resultados a partir da confiança e colaboração. Rio de Janeiro, RJ: Alta Books, 2011.

RICHARDSON, Roberto Jarry (org.). **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2008.

SANTOS, Eduardo Ferreira. **Ciúme e Crime: Uma Observação Preventiva**. *Psic, Cerqueira César*, v. 3, n. 2, p.74-77, 2002.

SANTOS, Manoelita Dias dos. **A Lógica da Emoção: da psicanálise à física quântica**. São Paulo: Diaz de Santos, 2000.