

Inteligência emocional: saiba como a colocar a trabalhar para si

Por vezes temos comportamentos que afetam o nosso desempenho e dos quais nem nos apercebemos. É aqui que entra a inteligência emocional. Mas dado que nem todas a pessoas têm esta capacidade "afinada", há sempre a possibilidade de a melhorar para que trabalhe a nosso favor.

Lisa Quast



O termo "inteligência emocional" é cada vez mais um tópico importante no que diz respeito ao local de trabalho. No caso de uma das minhas clientes (chamemos-lhe Susana), o chefe disse-lhe que ela precisava de melhorar a sua inteligência emocional. Só que a Susana não sabia a que é que ele se referia exatamente.

Antes de mais, convém explicar o conceito "inteligência emocional" – surgiu pela mão de Daniel Goleman, psicólogo e jornalista, no livro "Inteligência Emocional" (em 1996, e em muitos livros e artigos desde então). Na pesquisa que Goleman levou a cabo em empresas de todo o mundo, percebeu que os líderes bem-sucedidos não só eram inteligentes (tinham um QI alto) como também tinham um elevado nível de inteligência emocional, tal como definido por cinco componentes: autoconhecimento, autorregulação, motivação, empatia e habilidades sociais.

Voltando à Susana, **quando o chefe lhe disse que ela precisava de melhorar a inteligência emocional, ficou surpreendida. Nenhum superior hierárquico lhe tinha dado tal feedback**, e ela não soube como responder ao comentário enquanto estava a ser avaliada.

Assim, falámos sobre o conceito de inteligência emocional e cada um dos cinco componentes. No entanto **Susana não tinha ideia de quais eram as áreas em que o seu chefe via problemas**. Apesar de nervosa, acabou por lhe pedir que explicasse melhor: "Queria ver o tópico que discutimos durante a minha avaliação de desempenho – mencionou que gostaria que eu melhorasse a minha inteligência emocional. Pode dar-me alguns exemplos de momentos em que sentiu que eu poderia melhorar nesta área?". E o chefe elucidou-a:

- A Susana tinha concluído recentemente várias tarefas fora dos prazos estabelecidos, e parecia não ter percebido que o seu atraso teve um impacto negativo em vários colegas e nos seus projetos.
- Na semana anterior à avaliação deixou que a sua frustração com outro funcionário se transformasse numa discussão acesa em pleno escritório, o que interferiu com o trabalho dos colegas em volta.
- Durante as reuniões de equipa, tem o hábito de partilhar as suas opiniões, ao ponto de interromper e até mesmo falar por cima de alguns dos colegas menos expansivos.

Estes exemplos encaixam-se sobretudo nas duas primeiras categorias de inteligência emocional: autoconhecimento e autorregulação. **A Susana admitiu que não se tinha apercebido de como o seu comportamento estava a afetar os colegas**. Por isso decidimos concentrar-nos em técnicas que a ajudassem a regular melhor o seu comportamento e a identificar as emoções. Por exemplo:

Atualizações. Começar a fornecer informação regular a todos os colegas afetados pelas suas tarefas-chave e projetos, o que inclui avisar de forma adequada quando vir que se está a atrasar e fazer um brainstorming para ter opções no sentido de recuperar o tempo e "entrar na linha".



Porta da Liderança

October 13, 2015

Emoções. Começar a tentar reconhecer sentimentos e emoções que vai tendo ao longo do dia. Sempre que se sentir demasiado frustrada ou furiosa, dar um tempo, sair da situação, antes que piore. Estas saídas rápidas permitem separar as emoções do trabalho e evitar explosões nervosas.

Comportamento. Dado que personalidades fortes podem por vezes incomodar os colegas de trabalho mais calados, evitar interromper os outros nas reuniões. Ao partilhar opiniões, procurar formas de incluir as ideias dos colegas, com algo como "gosto do que a Paula acabou de dizer. Acho que podemos ir por aí se incorporarmos também...". E solicitar os comentários dos introvertidos: "O João tinha um ótimo feedback na semana passada. Há algo que nos esquecemos de mencionar, João?".

Para a Susana, **melhorar a sua inteligência emocional começou por reconhecer como o seu comportamento e emoções estavam a ter impacto nos outros (autoconsciência), para em seguida fazer alterações na forma como reage e responde a fatores de stresse no local de trabalho (autorregulação).** Este é um bom exemplo de como a inteligência emocional pode ser aprendida. Ela teve de alterar alguns maus hábitos de comportamento/comunicação e, com o passar do tempo, conseguiu melhorar o relacionamento com os colegas de trabalho, bem como com o chefe. E isto é algo que todos podemos fazer.

Outra coisa que também pode fazer é avaliar o seu nível de inteligência emocional neste [survey](#) e ficar saber até que ponto precisa de melhorar as suas capacidades neste âmbito.

13-10-2015

Fonte: Forbes.com

