

A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NA ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESA

César Ferreira ROSÁRIO

Associação Cultural e Educacional de Garça – Faculdade de Ciências humanas

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo principal, mencionar a importância que a inteligência emocional tem no local de trabalho como também no dia a dia do profissional. O controle das emoções é fator essencial para o desenvolvimento da inteligência emocional do indivíduo.

Às vezes perdemos o controle com alguns clientes irritados e levamos suas agressões para o lado pessoal, nestas situações deveremos usar nossa inteligência emocional, transformando situações negativas em positivas, entendendo que na maioria dos casos, a irritabilidade do cliente é com algo que o desagradou na empresa e não com a pessoa que o atendeu.

A incapacidade de lidar com as próprias emoções pode destruir vidas e acabar com carreiras promissoras. A ausência de habilidade emocional pode ser verdadeiro motivo de tantos fracassos. A emoção pode dar a verdadeira medida da inteligência humana .

O alto Q.I (coeficiente de inteligência) não é garantia de sucesso no mundo empresarial. Com um alto Q.I. se consegue um bom emprego ,enquanto que com um alto Q.E. (coeficiente emocional) garante-se promoções dentro da empresa e sucesso na vida profissional.

Palavras-Chave; Coeficiente Emocional, Administração de Empresa

ABSTRACT

This work has as main objective to mention the importance that emotional intelligence has at the workplace as well as in the day by day of the professional. The control of emotions is an essential factor for the development of the individual's emotional intelligence.

We sometimes lose the control with some irritated customers and take their aggressions as personal, in these situations we should use our emotional intelligence, transforming negative situations into positive ones, understanding that in most cases, the customer's irritability has to do with something that displeased him in the company and not with the person that assisted him.

The incapacity of dealing with one's own emotions can destroy lives and to end with promising careers. The absence of emotional ability can be the true reason of so many failures. Emotion can give the true measure of the human intelligence.

High I.Q. (intelligence coefficient) it is not success warranty in the business world. With a high I.Q. a good job is gotten, while a high E.Q. (emotional coefficient) guarantees promotions inside of the company and success in the professional life.

Key Words: emotional intelligence, management.

INTRODUÇÃO

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

A inteligência emocional é simplesmente o uso inteligente das emoções, isto é, fazer intencionalmente com que suas emoções trabalhem a seu favor, usando-as como uma ajuda para ditar seu comportamento e raciocínio. É quase infinito o número de casos em que a inteligência emocional pode ser aplicada no local de trabalho: para resolver um problema complicado com colega, fechar um contrato com um cliente intratável, criticar o chefe e muitos outros desafios relacionados ao seu sucesso. A inteligência emocional é usada tanto para ajudar a si mesmo quanto para ajudar outras pessoas.

A inteligência emocional é um modo diferente de ser esperto. Ela é vital no trabalho. O uso da inteligência emocional leva a resultados produtivos, tanto no que diz respeito ao indivíduo, quanto a organização. Quando os empregados usam sua inteligência emocional, ajudam a construir uma organização emocionalmente inteligente, na qual cada um se responsabiliza pelo crescimento da sua própria inteligência emocional, aplicando-a no relacionamento com as outras pessoas e de suas aptidões na organização como um todo.

As emoções desempenham um papel importante no seu local de trabalho. Da raiva à euforia, da frustração ao contentamento, todos os dias você se defronta com emoções suas e alheias. O truque é usá-las de maneira inteligente: fazer com que suas emoções trabalhem em seu benefício, usando-as para ajudar a orientar seus comportamentos e seu raciocínio, de maneira a obter os melhores resultados.

A inteligência emocional pode ser nutrida, desenvolvida e ampliada. A maneira de expandir sua inteligência emocional é aprender a praticar as técnicas e aptidões que a compõem, entre elas, a autoconsciência, o controle emocional e a motivação. Com um grau elevado de autoconsciência você consegue monitorar-se, observar-se em ação, para que possa influenciar seus próprios atos de tal maneira que eles funcionem em seu benefício. Tendo consciência, por exemplo, de que o seu tom de voz está ficando mais alto e você está ficando cada vez mais irritado com o cliente que está fazendo mais uma exigência descabida e reconhecendo, é claro, a importância desse cliente para o seu trabalho – você pode muito bem baixar o tom da voz, desarmar a raiva e responder respeitosamente.

Controlar suas emoções significa compreendê-las e então usar essa compreensão para lidar com as situações de maneira mais produtiva. Você pode controlar suas emoções, controlando seus pensamentos, suas alterações fisiológicas e suas atitudes em relação a um acontecimento externo. Por exemplo, numa reunião, seu chefe menospreza sua sugestão; sua resposta espontânea poderia ser: seu estúpido, idiota e insensível. Tal explosão de sua parte certamente resultaria numa repreensão severa, talvez até uma demissão. A maneira emocionalmente inteligente de lidar com essa situação: Primeiro tomar consciência de que está sentindo raiva, depois atentar para os pensamentos, e em seguida, desenvolver um diálogo interno construtivo “ele está sendo irracional”, sei que minha idéia é boa”. Então você poderia atentar para todas suas alterações fisiológicas que está sentindo e praticar técnicas de relaxamento. Daria a si mesmo alguns minutos de trégua e depois buscaria uma solução para o fato de ter sido menosprezado em público.

Quando você está motivado, é capaz de iniciar uma tarefa, persistir nela, prosseguir até concluí-la e lidar com quaisquer obstáculos que possam surgir. Existem fontes onde você pode buscar motivação: você mesmo, o apoio dos amigos, parentes e colegas, seu ambiente, Incentivando e fortalecendo a confiança, a flexibilidade, o otimismo e o entusiasmo, essas fontes podem ajudá-lo a motivar-se e permanecer

motivado, e a transformar percalços - o fim de um emprego ou um relatório difícil de fazer - em sucessos .

A base de qualquer relacionamento é a comunicação : a comunicação estabelece vínculos e o vínculo forja um relacionamento. É incalculável o valor da capacidade de comunicar-se eficazmente no local de trabalho – basta pensar em resolver um problema, um conflito com um colega de trabalho , falar com o chefe sobre a incapacidade dele ou escutar as queixas de um cliente . Se você não consegue se comunicar bem, palavras erradas, gestos inconvenientes ou significados dúbios, podem levar a desfechos bastante infelizes.

O objetivo da comunicação é unir as pessoas com o propósito de trocar informações de qualquer natureza. A inteligência emocional trabalha para dar maior eficácia possível às suas interações com os outros.

As técnicas de comunicação são de importância fundamental para sua inteligência emocional e seu valor no local de trabalho é incalculável. Essas técnicas lhe permitirão comunicar-se eficaz e produtivamente, assegurando que tenha maiores chances de um desfecho positivo. As técnicas são:

1 – Auto-revelação: Expressar claramente o que você está pensando , sentindo e acreditando.

2 – A Positividade: É a capacidade de defender suas opiniões, idéias, crenças e necessidades, e ao mesmo tempo respeitar a dos outros. É a maneira emocionalmente de levar em conta suas idéias e a dos outros , de um modo que funciona em benefício mútuo.

3 – A Escuta Dinâmica: A maioria das pessoas nasce sabendo ouvir, mas saber escutar é uma técnica que temos que aprender . Saber escutar é um processo de compreender e reconhecer o que o outro fala e responder a ele.

4 - A Crítica: Embora seja difícil e desagradável de dar ou receber, ela é imensamente útil. É recebendo críticas que você amplia sua consciência de como as outras pessoas percebem o que você está fazendo, modifica as atitudes que parecem não dar certo e cresce com essa experiência; oferecendo uma crítica você pode ajudar outra pessoa a fazer o mesmo.

5 – A Comunicação de Equipe:O sucesso do funcionamento de uma equipe tem relação direta com a eficácia da comunicação entre seus membros nas situações de grupo. Deve-se utilizar a inteligência emocional para manter a reunião num curso positivo e progressivo , praticando a resolução de problemas ,usando a positividade e a crítica quando conveniente , gerando planejamentos produtivos e eficazes.

É a sensibilidade que ajuda a garantir a eficácia dessas técnicas . Ela tem papel primordial numa comunicação . Quando você utiliza a inteligência emocional para se comunicar, atenta para os efeitos daquilo que você está comunicando sobre os sentimentos, os pensamentos e as atitudes alheias, ajustando a elas, sua comunicação.

Relacionar-se com as outras pessoas significa aproximar-se delas para trocar informações através de meios significativos e adequados . Se você calcular o tempo que dedica a tratar com as outras pessoas, compreenderá facilmente a razão porque relacionar-se bem com os outros costuma figurar como qualificação desejável em ofertas de emprego. O que lhe permite um bom relacionamento com as outras pessoas é a destreza interpessoal.

Uma organização de trabalho é um sistema integrado que se baseia na interação dos indivíduos que dele fazem parte: o desempenho de cada um afeta toda a empresa. Por isso é tão importante para o sucesso da companhia que os funcionários não apenas tenham o melhor desempenho possível mas também ajudem os outros a fazer o mesmo . No contexto da inteligência emocional isso significa ajudar os outros a controlar as emoções,

comunicar-se eficazmente, solucionar seus problemas, resolver seus conflitos e permanecer motivados.

Ajudar as pessoas a se ajudarem é uma das práticas mais gratificantes da inteligência emocional: ajudar uma pessoa a aprender, crescer, ser mais produtiva e desenvolver um relacionamento baseado na confiança e na lealdade.

Imagine a sensação de trabalhar numa organização onde, todos se comunicam com respeito e compreensão, as pessoas estabelecem metas de grupo e ajudam umas às outras a trabalhar para atingi-las, onde abundam o entusiasmo e a confiança na empresa. A inteligência emocional no seu trabalho vai começar com você, a medida que você praticar o uso das emoções para melhorar o seu desempenho no trabalho e seus relacionamentos profissionais, além disso, incentive e inspire o desenvolvimento da inteligência emocional entre todos os seus colegas de trabalho.

O potencial para o sucesso é enorme, e tem uma vantagem adicional, ele é realmente possível.

CONCLUSÕES

Ao completar este trabalho, conclui-se que é fator determinante para o bom desempenho de um profissional o desenvolvimento da inteligência emocional, para se criar a motivação necessária ao cotidiano.

Quando se desenvolve a inteligência emocional, conseqüentemente as motivações se desprendem. Motivação tecnicamente é aquilo que leva a desprender energia numa direção específica com um propósito específico ou usar seu sistema emocional para catalisar todo esse processo e mantê-lo em andamento.

Técnicas simples podem ser utilizadas para o profissional manter-se bem no trabalho a ser executado, como: senso de humor, técnicas de relaxamento, atividades físicas dentro e fora da empresa.

Nossos pensamentos e imagens mentais podem exercer enorme influência em nossos comportamentos diários.

A inteligência emocional é vital no trabalho. O uso da inteligência emocional leva a resultados produtivos, tanto no indivíduo, como na organização.

BIBLIOGRAFIA

GOLEMAN, Daniel – **Inteligência emocional** . Editora Objetiva, Rio de Janeiro , 375 páginas

WEISINGER, Hendrie – **Inteligência emocional no trabalho** . Editora Objetiva , Rio de Janeiro ,219 páginas .

