



Inteligência Emocional nos Negócios

20 de outubro de 2015; 16H00 (CV); 18H00 (PT)

Helga Marques

Entidade Formadora Acreditada
B.O.nº4011Série de 19-10-2011



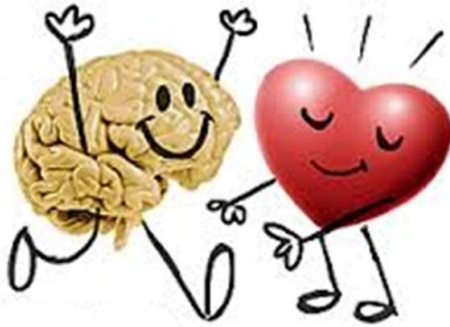
Helga Marques

- Licenciatura em Psicologia pela Universidade do Porto (1995/2000)
- Formadora Comportamental, Pedagógica e de Desenvolvimento Pessoal
- Trainer em Programação Neurolinguística
- Especialização em Igualdade de Género
- Atuação em organizações dos Setores Público e Privado
- Colaboradora da Qualitidade Consulting Group desde 2012

Entidade Formadora Acreditada
B.O.nº4011Série de 19-10-2011



De que se fala quando se fala em Inteligência Emocional?



Entidade Formadora Acreditada
B.O. nº 4011 Série de 19-10-2011



Inteligência Emocional (IE)

“Capacidade de identificar os nossos próprios sentimentos e os dos outros, de nos motivarmos e de gerir bem as emoções dentro de nós e nos nossos relacionamentos.”

(Goleman, 1998)

Entidade Formadora Acreditada
B.O. nº 4011 Série de 19-10-2011



Para quê a Inteligência Emocional?

- As nossas emoções guiam-nos quando temos de enfrentar situações e tarefas demasiado importantes para serem deixadas apenas a cargo do intelecto (...) persistir na prossecução de um objetivo malgrado todas as frustrações (...)

(Goleman, 1995)

Entidade Formadora Acreditada
B.O. nº 4011 Série de 19-10-2011



Emoção e Inteligências

- *Sentimento Afetivo vs. Sentimento Cognitivo*
- Indivíduo ↔ Estado de espírito = *Personalidade*

Entidade Formadora Acreditada
B.O. nº 4011 Série de 19-10-2011



Emoção e Inteligências

- Equilíbrio entre Mente Racional e Mente Emocional
- Emoção: fenómeno psicofisiológico: influencia o funcionamento mental
- Processo de regulação de emoção

Entidade Formadora Acreditada
B.O. nº 4011 Série de 19-10-2011



Pessoas Emocionalmente Inteligentes

- A IE representa a capacidade para conciliar emoções e razão:
 - Usam-se as emoções para facilitar a razão
 - Raciocina-se inteligentemente acerca das emoções
 - A emoção torna o pensamento mais inteligente
 - A inteligência permite pensar e usar de modo mais apurado as emoções

Entidade Formadora Acreditada
B.O. nº 4011 Série de 19-10-2011



Pessoas Emocionalmente Inteligentes

- Socialmente ajustadas, gregárias
- Extrovertidas, alegres
- Pouco dadas a rumações de pensamento e preocupações descabidas
- Maior capacidade para se dedicarem a pessoas e causas
- Responsáveis, éticas

Entidade Formadora Acreditada
B.O. nº 4011 Série de 19-10-2011



Pessoas Emocionalmente Inteligentes

- As pessoas Emocionalmente Inteligentes (EI) usam a razão para compreender e lidar com as emoções (próprias e das outras pessoas) e que recorrem às emoções para interpretar a envolvente e assim tomar decisões mais racionais

Entidade Formadora Acreditada
B.O. nº 4011 Série de 19-10-2011



Dimensões da Inteligência Emocional

Entidade Formadora Acreditada
B.O. nº 4011 Série de 19-10-2011



Dimensões da IE

- Não existe forma exata de medir a IE
- A IE pode ser exercitada e desenvolvida
- Pessoas com QE mais elevado desenvolvem aptidões que potenciam a formação recebida e favorecem um bom relacionamento com outras pessoas

Entidade Formadora Acreditada
B.O. nº 4011 Série de 19-10-2011



Dimensões da IE

AUTOCONSCIÊNCIA

- Reconhecer a emoção, o sentimento enquanto ele está a acontecer
- Reconhecer o nosso estado de espírito
- Concluir, com base em sinais de emoções, sobre os sentimentos das outras pessoas

Entidade Formadora Acreditada
B.O. nº 4011 Série de 19-10-2011



Dimensões da IE

AUTORREGULAÇÃO

- Gerir as emoções, afastar as que não queremos e ancorarmo-nos às que queremos
- Aplicar sentimentos apropriados às situações, gerando reações apropriadas
- Capacidade de aceitar as emoções das outras pessoas, sem julgar

Entidade Formadora Acreditada
B.O. nº 4011 Série de 19-10-2011



Dimensões da IE

AUTOMOTIVAÇÃO

- Mobilizar as emoções ao serviço de um objetivo
- Adiar a recompensa e dominar a impulsividade

- Influenciar a outra pessoa a direcionar os impulsos e emoções para as metas



Dimensões da IE

RECONHECER AS EMOÇÕES DE OUTROS/AS

- Pessoas empáticas são mais sensíveis aos sinais sociais
- *essenciais para cuidados, ensino, vendas, gestão*
- Sensibilidade aos sentimentos e perspetivas de outrem

- Melhorar a capacidade de interação, pesquisa, investigação



Dimensões da IE

GERIR RELACIONAMENTOS

- A aptidão para gerir as emoções de outras pessoas – base de liderança, e eficácia interpessoal
- Canalização de experiências, pensamentos e emoções para as ações
- Usar de influência e de não manipulação, com empatia e escuta ativa

Entidade Formadora Acreditada
B.O. nº4011 Série de 19-10-2011



Entidade Formadora Acreditada
B.O. nº4011 Série de 19-10-2011



Atitudes a desenvolver individualmente para melhorar as relações laborais e de negócios

Entidade Formadora Acreditada
B.O. nº 4011 Série de 19-10-2011



Desenvolver a Escuta Ativa

- Evitar pensamentos automáticos
- Tratar as nossas convicções como hipóteses
- Utilizar linguagem positiva e orientada
- Utilizar a franqueza em vez da “brusquidão”
- Fazer mais perguntas em vez de dar respostas
- Sentir as emoções para captar os objetivos e conduzir pessoas

Entidade Formadora Acreditada
B.O. nº 4011 Série de 19-10-2011



Filtrar a Escuta Ativa

- Encorajar: sinais verbais e não verbais
- Clarificar: regularmente, mostrar que se entendeu
- Sintetizar: encontrar os momentos ideais para resumir a informação
- Refletir (*espelho e análise*): partilhar o que cada parte reteve como mais importante

Entidade Formadora Acreditada
B.O. nº 4011 Série de 19-10-2011



Emoções no Trabalho

Entidade Formadora Acreditada
B.O. nº 4011 Série de 19-10-2011



IE – Preocupações nos Negócios

Consciência

- A capacidade intelectual é influenciada pela capacidade de gestão emocional
- A valorização do capital humano é fundamental para a competitividade empresarial



IE – Preocupações nos Negócios

Atuação

- Maior consciencialização da importância da IE e aumento da formação nas áreas comportamentais, sociais e pessoais
- Investimento no bem estar e na satisfação de colaboradores/as
- Alerta de hierarquias para a importância do equilíbrio emocional da liderança



IE – Práticas Empresariais

- Equilíbrio entre os aspetos humanos e financeiros da organização
- Estimulação permanente para melhoria de processos
- Comunicação clara e aberta entre os departamentos
- Aumento da confiança entre os departamentos e de estes perante os/as diretores/as

Entidade Formadora Acreditada
B.O. nº 4011 Série de 19-10-2011



IE – Práticas Empresariais

- Fortalecimento das relações internas e externas
- Colaboração, apoio e solidariedade
- Inovação permanente: cada tarefa pode ser melhor na próxima vez
- Aceitação de riscos e aprendizagens comuns/partilhadas

Entidade Formadora Acreditada
B.O. nº 4011 Série de 19-10-2011



Entidade Formadora Acreditada
B.O. nº 4011 Série de 19-10-2011



Emoções - The Big Six

- Raiva / Ira / Cólera
- Aversão / Nojo
- Surpresa
- Tristeza
- Medo
- Alegria / Felicidade

Entidade Formadora Acreditada
B.O. nº 4011 Série de 19-10-2011



IE – Práticas Individuais

Positivas:

- Alegria

(ligada ao reconhecimento, à concretização e ao sucesso)

- Amor (sentimento)

(relativo a solidariedade, compaixão e amizade)



**Satisfação laboral
Sentimento de realização
Bem estar social
Motivação
Aumento da produtividade**

Entidade Formadora Acreditada
B.O. nº 4011 Série de 19-10-2011

Segundo proposta de Shaver 1987



IE – Práticas Individuais

Negativas:

- Medo

(ansiedade, receio, sentimento de ameaça, perigo ou incapacidade)

- Tristeza

(sentimento de perda, rejeição, culpa ou impotência)

- Raiva

(não concretização de expectativas, desapontamento ou frustração)



**Insatisfação
Ansiedade
Conflitos e Tensões
Absentismo
Violência
Resistência
Baixa na produtividade**

Entidade Formadora Acreditada
B.O. nº 4011 Série de 19-10-2011

Segundo proposta de Shaver 1987



IE – Práticas Individuais

Competências a desenvolver:

- **Uso de racionalização**
- Na análise das emoções
- Na demonstração de emoções

É na utilização desta racionalidade, que a **IE** é chamada a atuar

Entidade Formadora Acreditada
B.O. nº 4011 Série de 19-10-2011



IE – Práticas Individuais

Competências a desenvolver:

INTERPESSOAIS

- ✓ Capacidade de entender reações, criar empatias, relacionar-se com a outra pessoa e gerir convivências em grupo

INTRAPESSOAIS

- ✓ Capacidade de autocompreensão, perceção e gestão dos próprios sentimentos

Entidade Formadora Acreditada
B.O. nº 4011 Série de 19-10-2011



“Permanecer com raiva é como segurar um carvão quente com a intenção de jogá-lo em outra pessoa, você é o único que fica queimado.” (Buda)

Entidade Formadora Acreditada
B.O. nº 4011 Série de 19-10-2011



Comunicar e Liderar Emocionalmente

Entidade Formadora Acreditada
B.O. nº 4011 Série de 19-10-2011



IE – Características Individuais

- Perceber e expressar emoções
- Usar as emoções como informações
- Entender diferentes emoções
- Administrar / gerir emoções

Entidade Formadora Acreditada
B.O. nº 4011 Série de 19-10-2011



IE – Características Individuais

Comportamentos habituais

- Contagiar outras pessoas com otimismo e energia positiva
- Focar a solução
- Usar linguagem positiva
- Empregar palavras com impacto (como, o quê, quando...)
- *Fazer perguntas maiores...*

Entidade Formadora Acreditada
B.O. nº 4011 Série de 19-10-2011



IE – Características Individuais

- Ter sentido coletivo, gregário: garantir a partilha da visão, da missão
- Demonstrar consideração, *[auto]*confiança e entusiasmo
- Ter flexibilidade e capacidade de adaptação à mudança
- Fidelidade aos valores e identidade empresarial



IE – Características Individuais

- Confiança sensata: ser disponível, confiável e credível
- Confiança sensitiva: demonstrar bom senso, empatia e sensibilidade
- Confiança expedita: concentrar-se nos objetivos, demonstrar competência e assertividade



IE – Considerações para Liderar

Liderança no local de trabalho

Matriz Vontade/Competência: vontade adaptada ao modelo de liderança situacional

Elevada	Guiar	Delegar
Baixa	Instruir	Motivar
	Baixa	Elevada

Entidade Formadora Acreditada B.O. nº 401/Série de 19-10-2011
Competência



IE – Considerações para Liderar

Tipo de Colaborador/a	Estilo
Com baixo nível de conhecimentos/competências	“dizer”
Com nível básico de conhecimentos/competências	“ajudar”
Capaz de bom desempenho	“desafiar”
Com elevadas capacidades	“encorajar”

Entidade Formadora Acreditada B.O. nº 401/Série de 19-10-2011



IE – Considerações para Liderar



IE – Considerações para Liderar

- **Luz vermelha: pare, acalma-se e pense antes de agir**
- **Luz amarela: diga qual é o seu problema e como se sente; defina um objetivo positivo, pense em várias situações e nas devidas consequências**
- **Luz verde: avance e tente o melhor plano**



IE – Negociar Eficazmente

- Usar a Inteligência Racional e Emocional
- Ter automotivação e acreditar em si
- Ser sociável e dar atenção a todas as informações, inclusive confidências
- Ser solidário/a
- Criar, comunicar interesses e valores comuns



Sabia que?



Sabia que?

- É de Charles Darwin a descrição mais antiga (conhecida) sobre IE, quando na sua obra referiu a importância da expressão emocional para a sobrevivência e adaptação.
- A primeira utilização da expressão de “IE” remonta a 1920 (Thorndike) mas só na década de 1990 é que se tornou viral?

Entidade Formadora Acreditada
B.O. nº 4011 Série de 19-10-2011



Sabia que?

- Quanto mais ficção uma pessoa lê mais empatia tem?
- E melhores resultados consegue nos testes de compreensão e consciência sociais e mais facilmente reconhecer a perspetiva de outras pessoas?
- *A leitura de mais livros de não ficção, baseados em factos, mostra a associação oposta.*

Entidade Formadora Acreditada
B.O. nº 4011 Série de 19-10-2011



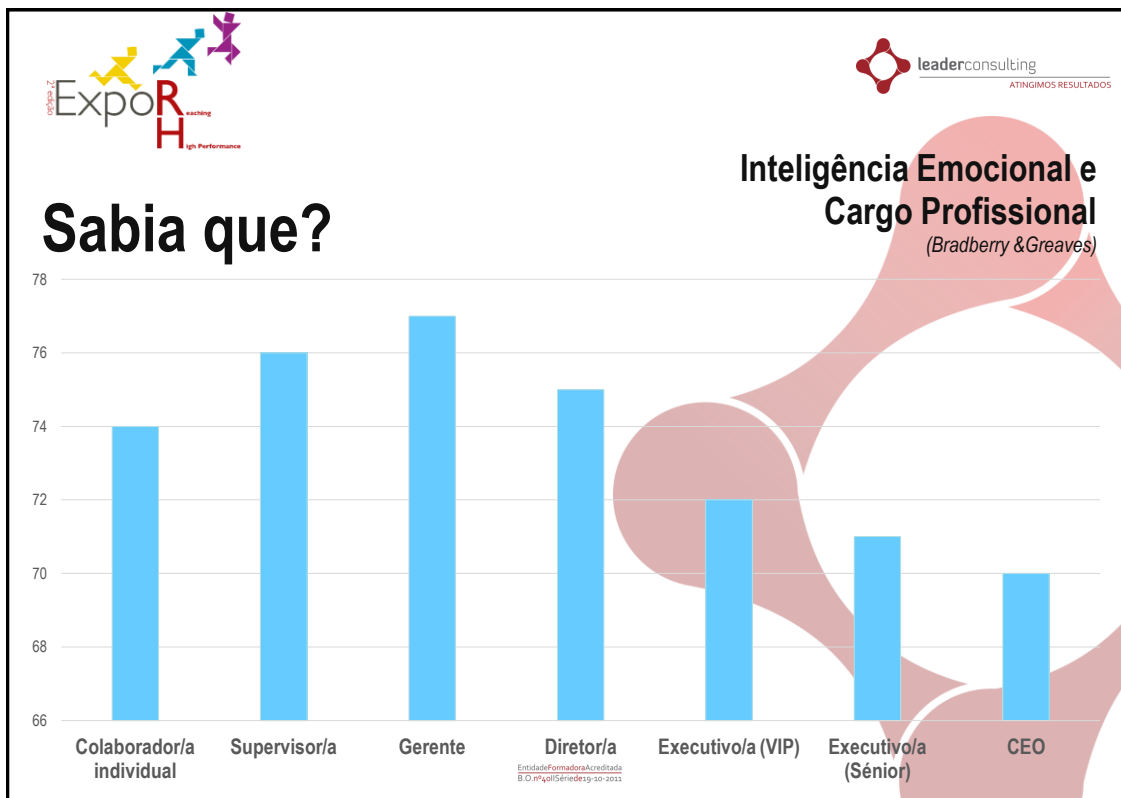
Sabia que?

- Há pessoas que, apesar de terem um QI muito elevado e níveis de proficiência também elevados, são praticamente incapazes de saber (e descrever) as sensações que têm?
- São chamadas *alexitímicas*: não fazem a mais pequena ideia do que sentem nem têm palavras para descrever exatamente o que sentem.



Sabia que?

- E que apenas cerca de 36% das pessoas é capaz de identificar com precisão as suas emoções no momento em que ocorrem?
- Assim, cerca de 2/3 das pessoas são tipicamente controladas pelas suas emoções, ainda não conseguindo utilizá-las para seu benefício.



Sabia que?

- Diferente do QI, a IE pode ser trabalhada ao longo do tempo.

Entidade Formadora Acreditada
B.O. nº 4011 Série de 19-10-2011



Grata pela vossa atenção.

Vamos a questões?

helga.marques@gmail.com

Entidade Formadora Acreditada
B.O. n.º 401/Série de 19-10-2011