



A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS RELAÇÕES LABORAIS

Ana Lúcia da Silva João (1), António Fernando Saldanha Portelada (2)

FUNÇÃO E INSTITUIÇÃO:

- (1) Enfermeira no Hospital Distrital de Santarém no serviço de cirurgia.
- (2) Professor na Escola Secundária com 3º ciclo de Tondela.

DIRECÇÃO POSTAL:

- Rua primeiro de Maio, nº 110 – Frade de Baixo – 2090-216 Alpiarça – Portugal

TELEFONE:

- 914724656/ 969122479

E- MAIL:

- Alsjoao@hotmail.com;
- Aportelada@sapo.pt.

RESUMO

Todos os dias, o ser humano vivencia um grande número de emoções que são desencadeadas por acontecimentos, pensamentos e sentimentos.

A inteligência emocional possibilita um maior conhecimento e compreensão dos nossos sentimentos, bem como uma gestão mais adequada dos mesmos. Ela permite-nos um melhor entendimento empático na relação com outro, assumindo um papel de extrema importância no desenvolvimento de relações interpessoais positivas baseadas na empatia e no apoio entre os trabalhadores. Inclusivamente, boas relações interpessoais implicam tratar com respeito, escutar com paciência, tentar não interferir nas competências do outro, a não ser que estejam confusamente delimitadas.

Em situações de conflito, torna-se importante manter a calma, parar para pensar e agir não no “calor da emoção”, mas de uma forma pensada e ponderada de forma a evitar o arrependimento a nível futuro. A inteligência emocional poderá ser desenvolvida ao longo da vida para tal, é preciso força, perseverança e sobretudo a vontade de criar um ambiente onde exista paz e bem-estar.

PALAVRAS-CHAVE: Inteligência Emocional; Relações Interpessoais; Controlo emocional; Não-violência.



A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS RELAÇÕES LABORAIS

INTRODUÇÃO

A inteligência emocional é um factor importante não só no estabelecimento de relações interpessoais positivas, bem como na compreensão das nossas próprias emoções. Aprender a educar ou a gerir as emoções perante situações que despertam raiva, ódio, medo, entre outros, é aprender a conhecermo-nos e ao mesmo tempo, agir de uma forma pensada, com calma, sem que nos arrependamos posteriormente da nossa atitude.

Ao longo do presente trabalho, será efectuada uma revisão bibliográfica sobre a importância da inteligência emocional no desenvolvimento de relações interpessoais positivas e subsequentemente serão referenciadas algumas técnicas para reconhecer e expressar de uma forma mais adequada, as emoções.

Assim, considera-se que o debate desta temática assume uma importância fundamental não só no crescimento individual de cada pessoa, bem como na promoção de comportamentos que contribuem para o bem-estar individual e colectivo.

A EMOÇÃO

A palavra emoção provém da palavra em latim *emotionem*, que significa “movimento”, “comoção”, ou “acto de mover”.

As emoções são difíceis de definir, no entanto de acordo com Oatley e Jenkins (2002) elas poderão ser consideradas como causadas por uma pessoa de forma consciente ou inconsciente, ao avaliar um evento. A emoção é sentida como positiva quando um assunto é avançado e negativa quando o assunto é impedido. Uma emoção é de uma forma geral, experimentada como um tipo distinto de estado mental que poderá ser acompanhada de mudanças corporais, expressões e acções.

Damásio (2003) refere que os seres humanos têm primeiro emoções e sentimentos depois, porque na evolução biológica, as emoções vieram primeiro e os sentimentos depois. As emoções foram construídas a partir de reacções simples que promovem a sobrevivência de um organismo e foram facilmente adoptadas pela evolução.

As emoções sociais incluem a simpatia, a compaixão, o embaraço, a vergonha, a culpa, o orgulho, o ciúme, a inveja, a gratidão, a admiração e o espanto, a indignação e o desprezo.

Para Shapiro e Fisher (2005) a emoção é uma experiência que se sente. Deste modo, quando alguém transmite algo significativo para o outro, as suas emoções respondem, normalmente ao mesmo tempo que os pensamentos associados, causando mudanças fisiológicas e o desejo de reagir.

Na mesma linha de pensamento, as emoções podem ser positivas ou negativas. Na realidade, uma emoção positiva dá-nos sempre uma sensação de bem-estar, enquanto pelo contrário, uma emoção negativa pode ser perturbadora e condicionar o contacto com os outros.

Segundo Barreto (2003) quando os laços de amizade se partem e os trabalhadores se sentem excluídos e desprezados, isso dá origem a uma grande tensão psicológica. Nesta situação, a tristeza, o medo e a vergonha entrelaçam-se e unem-se a outras emoções tristes o que causa exaustão das energias psíquicas e cria a necessidade de isolamento do contacto social.

EMOÇÕES POSITIVAS

Fisher e Shapiro (2005) referem que as emoções positivas motivam os trabalhadores a fazer mais e aumentam a sua eficácia. As emoções positivas definidas pelo mesmo autor são: a excitação, a alegria, o divertimento, o entusiasmo, a animação, a jovialidade, a delícia, o encantamento, o orgulho, a gratificação, a felicidade, o júbilo, o deleite, a satisfação, o êxtase, o alívio, o conforto, o



PSICOLOGÍA POSITIVA Y SUS DIFICULTADES

contentamento, a descontração, a paciência, a tranquilidade, a calma, a esperança, o espanto e a imaginação.

Barreto (2003) alega que a amizade com os colegas fortalece os “bons encontros”, origina laços afectivos ligados ao sentimento de “pertença” e orgulho, levando à formação de “uma família institucional” onde será visível a valorização de uma ética individual e colectiva.

EMOÇÕES NEGATIVAS

As emoções negativas, de acordo com Fisher e Shapiro (2005), são: a culpa, a vergonha, a humilhação, o embaraço, o arrependimento, a inveja, o ciúme, o nojo, a ofensa, a agressividade, a impaciência, a irritação, a zanga, a fúria, a revolta, a intimidação, a preocupação, a surpresa, o receio, o pânico, o terror, a tristeza, o desespero, o desânimo e a depressão.

Oatley e Jenkins (2002) referem que o termo que inclui as emoções e o comportamento de conflito denomina-se agressividade. A ira, a agressividade e a vingança têm sido consideradas como falhas profundas do carácter humano.

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL DEFINIÇÃO CONCEPTUAL

O uso e controlo inteligente das emoções têm vindo a ser estudado ao longo das últimas quatro décadas. Gardner no ano de 1975 defendeu a existência de múltiplas, que continham a inteligência intrapessoal e interpessoal. Inclusivamente, a partir destas inteligências, Payne em 1985 criou o termo de inteligência emocional.

Mais tarde, no ano de 1990, Salovey e Mayer introduziram este mesmo termo na psicologia. Goleman é um autor que tem desenvolvido em muitos dos seus livros a dimensão de inteligência emocional. Para o mesmo, ela é uma opção do desenvolvimento humano dirigida a conseguir o êxito pessoal em áreas da vida, levando a uma maior felicidade e a uma comunicação mais eficaz com os outros, à auto-motivação e permite solucionar mais correctamente conflitos interpessoais. Na mesma linha de pensamento, é esta inteligência que permite adaptarmo-nos às circunstâncias, gerir emoções e as habilidades empáticas que permitem melhorar a comunicação com os que nos rodeiam.

Na perspectiva de Santos (2007), a inteligência emocional poderá ser definida como a capacidade de ouvir, de conseguir compreender e reconhecer sentimentos nos outros, bem como a expressão de emoções controlada. A inteligência emocional permite dar e receber afecto de modo livre, com maior contacto com os sentimentos, e perceber o significado das emoções que se vivenciam diariamente. Ela possibilita também uma maior sinceridade sentimental e a diminuição da tendência defensiva em situações de confronto, bem como, o reconhecimento e o pedido de desculpas pelos erros cometidos.

NIVEIS DE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Um indivíduo com alto quociente de inteligência emocional distingue-se pelas capacidades de interacção com os outros, é criativo, trabalha em equipa, tem iniciativa, assume bastantes responsabilidades, adapta-se com maior facilidade a novas situações e consegue ultrapassar facilmente frustrações.

Na opinião de Sabino (2008), não existe nenhuma forma de medir com exactidão a inteligência emocional. Porém, as pessoas com um quociente emocional mais elevado costumam desenvolver aptidões que potenciam a formação recebida e desenvolvem um bom relacionamento com as outras pessoas.



A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS RELAÇÕES LABORAIS

O escritor Daniel Goleman (1997), “Inteligência Emocional”, refere que existem competências de inteligência emocional, elas são:

- O auto-conhecimento emocional ou auto-consciência, é a capacidade de reconhecer uma emoção, ou sentimento no momento em que aparece. A este nível é importante que haja autoconfiança e conhecimento das fraquezas e virtudes de si próprio.
- Controlo emocional, habilidade do sujeito para gerir os seus próprios sentimentos e se adaptar com facilidade, a qualquer ambiente. Esta capacidade permite controlar a ansiedade, o medo, a tristeza ou irritabilidade exagerada, mantendo o equilíbrio, de acordo com as circunstâncias. Inclusivamente, as pessoas que possuem esta capacidade recuperam mais facilmente dos contratempos da vida.
- Auto-motivação, capacidade de manter o entusiasmo, a perseverança e a confiança. Este nível está relacionado com alguns conceitos psicológicos, tais como, inibição do pensamento negativo, expectativas e auto-estima.
- Empatia, capacidade de reconhecer as emoções nos outros e conseguir pôr-se no seu lugar, compreendendo-os.
- Habilidade em relações inter-pessoais, competência no relacionamento com os outros. Com esta aptidão desenvolvida o homem será capaz de lidar com os sentimentos dos outros ou do grupo. Inclusivamente, é a capacidade característica das pessoas que possuem popularidade, liderança e actividade interpessoal.

Na perspectiva de González-Pérez e Del Pozo (2007) o conjunto de competências que foi referido anteriormente, não se manifesta em todas as pessoas no mesmo grau e nas mesmas áreas, porém, estas capacidades podem apreender-se e aperfeiçoar-se. Assim, controlando as emoções poder-se-á enfrentar melhor os conflitos pessoais e as perdas e desenvolver-se a persistência, bem como a relação de partilha.

A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS RELAÇÕES LABORAIS

Todas as actividades realizadas, seja a nível pessoal ou profissional, requerem a interacção entre as pessoas. Na perspectiva de Bastos e Sousa (2002), o facto de o ser Humano viver em sociedade torna inviável a sua vivência diária em isolamento. Assim, o estabelecimento de um contacto com a outra pessoa torna-se então, um aspecto de fundamental importância no âmbito das relações interpessoais. Inclusivamente, o estabelecimento de contactos empobrecidos favorecerá a permanência de relações também empobrecidas e fracas, facto que poderá resultar em comportamentos anti-éticos e hostis para com os outros; enquanto que, os “bons contactos” desencadearão, na grande maioria das vezes, relações baseadas em mútuo respeito e amizade entre os trabalhadores.

No ponto de vista de Apostolo (2002) o desenvolvimento de relações interpessoais no qual o Eu interage com o outro tem subjacente a percepção que cada um tem de si e do outro, bem como o desenvolvimento das interacções entre as partes que caracterizam a dinâmica do grupo.

Um dos principais autores no estudo da Inteligência emocional, Goleman (1997) salienta que as emoções podem influenciar a vida das pessoas no sentido de contribuir para o bom relacionamento interpessoal.

Luna (2003) defende que a avaliação do estado das relações sociais é uma necessidade de primeira ordem para apreciar adequadamente a saúde dos trabalhadores. O objectivo desta avaliação é determinar se as relações sociais são satisfatórias para os trabalhadores, ou pelo contrário são fonte de insatisfação, por serem inadequadas.

Este autor acredita que boas relações entre os membros do grupo são um factor central da saúde pessoal e organizacional. Pelo contrário, relações sem confiança e sem apoio, pouco cooperativas ou predominantemente destrutivas podem produzir elevados níveis de tensão entre os membros de um grupo ou organização.



PSICOLOGÍA POSITIVA Y SUS DIFICULTADES

Em alguns momentos, as relações interpessoais são caracterizadas por uma elevada carga afectiva que deverá ser gerida com inteligência emocional, através da calma. Na opinião de Santos (2007) mediante estas situações, em primeiro lugar, devemos parar para pensar. Inclusivamente, agir de forma precipitada não resolve nada, pois na maioria das vezes, ao tomar consciência das atitudes precipitadas a maioria das pessoas arrepende-se.

De acordo com Bastos e Sousa (2002) nas relações interpessoais, a humanização é um aspecto de vital importância, isto é, o respeito, a empatia, a cordialidade, a solidariedade, a mútua ajuda entre os indivíduos, são necessários para que essas relações sejam consolidadas e fortalecidas com carácter positivo, tornando assim o ambiente de trabalho tranquilo, onde os funcionários possam estabelecer laços de afectuosidade, fraternidade e principalmente onde, os comportamentos éticos sejam uma constante.

EDUCAÇÃO EMOCIONAL

As emoções fazem parte da vida de todos os seres humanos em todos os seus dias.

“As emoções são necessárias; as emoções podem desencadear-se em determinados momentos, podem sair do nosso controlo, chegando a afectar o nosso bem-estar psicológico, ou a ter repercussões nos outros” (González-Pérez e Del Pozo, 2007, p. 89).

Steiner e Perry (1997), defendem que dever-se-á, primeiramente, perceber o que se está a sentir na realidade: se é ódio, raiva, ciúme, ou outro sentimento. Depois, devemos pensar nos outros, tentar perceber os seus sentimentos e conseguir compreender a sua situação. Dever-se-á, também controlar os impulsos, sendo muito importante o entendimento deste passo, para que consigamos agir com Inteligência Emocional. Por último, é importante conversar sobre as emoções e sobre os momentos agitados.

González-Pérez e Del Pozo (2007) referem algumas técnicas que poderão melhorar o quociente de inteligência emocional numa situação de conflito, elas são:

- Tempo morto – Distanciar-se física e psicologicamente da situação conflituosa, fazendo actividades que o façam sentir bem tais como, passear, fazer exercício físico, falar com um amigo, entre outras.
- Alhear o pensamento – Consiste em não prestar atenção aos “sintomas” motivados pela raiva, sendo que os mesmos devem desaparecer por si só, com o decorrer do tempo.
- Deixar de Pensar – Esta técnica consiste na concentração dos pensamentos não desejados e depois de um curto espaço de tempo no esvaziamento da mente. Quando ocorrer um pensamento não desejado dever-se-á dizer “Basta”, “Pára”, “Não” até que ele se vá embora.
- Auto-instrução positiva – O que pensamos e dizemos a nós próprios influencia o nosso estado de espírito. Numa situação de conflito a pessoa poderá dizer a si própria “vou esperar, ficar mais calmo e depois falamos”
- Postura assertiva – Desenvolvimento de comunicação assertiva, na qual são referidos os nossos objectivos e os nossos sentimentos, de forma adequada sem agredir, nem ser agredido.

A educação emocional é um processo contínuo que previne a disfunção e ajuda a desenvolver atitudes positivas, capacidades sociais e empatia, promovendo o bem-estar individual e social.

CONCLUSÃO/DISCUSSÃO

A educação emocional é um elemento chave no crescimento do ser humano que deverá ser desenvolvida ao longo da vida. Na realidade, é esta educação que nos permite explorar as nossas



A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS RELAÇÕES LABORAIS

capacidades emocionais para melhor lidarmos com os nossos sentimentos e com os do outro. Assim, poder-se-á obter um melhor relacionamento interpessoal, no qual existe compreensão e respeito.

Considero ser necessário que todas as organizações actuem de forma a evitar comportamentos de violência, permitindo que as relações interpessoais sejam uma fonte de satisfação e bem-estar baseadas na consideração e respeito mútuos.

BIBLIOGRAFIA

- Alkimin, M. (2005). *Assédio Moral na Relação de Emprego*. Curitiba: Juruá Editora.
- Apóstolo, J.; Loureiro, L. (2002). ERIT- Um Instrumento para Avaliação das Relações Interpessoais no Trabalho. *Revista Referência*, nº 9, p. 5 – 10.
- Barreto, M. (2003). *Violência, Saúde e Trabalho: Uma jornada de humilhações*. São Paulo: Editora da PUC-SP.
- Bastos, L.; Sousa, D. (2002). *A Questão da Ética nas Relações Interpessoais*. Trabalho de Graduação apresentado ao curso de Psicologia do Centro de Ciências Biológicas e da Saúde, Belém.
- Damásio, A. (2003). *Ao encontro de Espinosa: As emoções sociais e a Neurologia do sentir*. Mem Martins: Publicações Europa-América.
- Fisher, R.; Shapiro, D. (2005). *Como usar as emoções para negociar*. Lisboa: Lua de Papel.
- Gardner, H. (1983). *Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences*. New York: Basic Books.
- Goleman, D. (1996). *Inteligência Emocional*. Barcelona: Kairos.
- González, J.; Del Pozo, M. (2007). *Educar para a não-violência: Perspectivas e estratégias de intervenção*. Mem-Martins: Keditora.
- Luna, M. (2003). Acoso Psicológico en el Trabajo (Mobbing). *Unión Sindical de Madrid – Región de CC.OO*. Madrid: Ediciones GPS.
- Oatley, Keith; Jenkins, Jennifer (2002). *Compreender as emoções*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Payne, W. (1983/1986). *A study of emotion: developing emotional intelligence; self integration; relating to fear, pain and desire*. Dissertation Abstracts International, p. 203.
- Sabino, D. (2007). *Inteligência emocional*. Recuperado em 7 de Janeiro, 2010, de: <http://www.ife.pt/po/expo-rh/pdf/4-DulceSabino-ERSI.pdf>.
- Salovey, P.; Mayer, J (1990). *Emotional intelligence: Imagination, cognition and personality*. Baywood Publishing Co.
- Santos, L. (2007). *Inteligência emocional*. Porto: Universidade Lusófona do Porto.
- Steiner, P.; Perry P. (1997). *Educação Emocional: Literacia Emocional ou Arte de Ler Emoções*. Lisboa: Pergaminho.
- Weisinger, H. (1997). *Inteligência Emocional no Trabalho*. Rio de Janeiro: Objetiva.

Fecha de recepción: 8 febrero 2010

Fecha de admisión: 19 marzo 2010