

Inteligência emocional no trabalho: como aplicar no dia a dia

Referência: <https://www.poderdaescuta.com/inteligencia-emocional-no-trabalho/>

Por **Kiko Campos** em outubro 20, 2021

9 minutos para ler

A **inteligência emocional no trabalho** é uma competência que faz toda a diferença nas relações interpessoais.

Os profissionais podem ser inteligentes em várias áreas do conhecimento, mas ter domínio sobre as próprias emoções e sobre as dos outros é um grande diferencial.

Dentro das empresas, essa competência tem um **impacto decisivo** no **clima organizacional**, na cultura e na **produtividade** das equipes.

A seguir, vamos entender como aplicar a inteligência emocional no trabalho para melhorar a performance e alcançar objetivos na carreira.

Continue lendo e entenda por que vale a pena investir nessa habilidade.

Inteligência emocional no trabalho: o que é?

Inteligência emocional no trabalho é uma **soft skill** (competência comportamental) que consiste em saber reconhecer, avaliar e influenciar seus próprios sentimentos e os dos outros nas relações profissionais.

O conceito se tornou popular a partir dos estudos dos psicólogos Peter Salovey e John Mayer, que publicaram o livro **Emotional Intelligence** (Dude Publishing, 2004) na década de 1990.

Na obra, esta é a definição para inteligência emocional:

“A capacidade de monitorar seus próprios **sentimentos e emoções** e também os dos outros, discriminá-los e usar essas informações para guiar o pensamento e ações alheias.”

Logo, dentro do contexto organizacional, a inteligência emocional é uma **competência valiosa** para conduzir as relações interpessoais, ter uma comunicação efetiva e gerenciar conflitos.

Ela se sustenta em quatro pilares:

1. **Reconhecer as emoções:** identificar sentimentos a partir de falas, expressões, gestos e outras formas de linguagem verbal e não verbal
2. **Usar as emoções:** usar diferentes emoções para se comunicar de forma clara e precisa
3. **Entender as emoções:** compreender variações emocionais em suas diversas nuances
4. **Gerenciar as emoções:** administrar emoções e sentimentos próprios e alheios, mantendo o controle da situação e direcionando as conversas para seus objetivos.

Importância da inteligência emocional no ambiente de trabalho

A inteligência emocional no trabalho é uma das **competências mais valorizadas** no mercado atual.

Ela aparece entre as habilidades mais desejadas pelas empresas no relatório (em inglês) **Global Talent Report** do LinkedIn, ao lado da adaptabilidade, colaboração, criatividade, inovação e persuasão.

Além disso, já está comprovado que a inteligência emocional aumenta a produtividade e melhora os resultados nas empresas.

De acordo com um estudo em inglês conduzido pelas Universidades de Harvard, Boston e Michigan, **publicado no LinkedIn**, os colaboradores com maior capacidade de comunicação geram um **ROI (Retorno sobre o Investimento) de 250%** nas contratações.

Além disso, os líderes inteligentes emocionalmente conseguem aumentar a performance de suas equipes em mais de 30%.

Benefícios de trabalhar com inteligência emocional

Aplicar a inteligência emocional no trabalho traz inúmeros benefícios para equipes e líderes dentro das empresas.

Confira algumas vantagens.

Comunicação mais efetiva

A inteligência emocional é a base para uma comunicação clara e efetiva no ambiente de trabalho.

Afinal, os colaboradores precisam ter **plena consciência de suas emoções** e saber lidar com os sentimentos dos outros para transmitir mensagens corretamente e evitar ruídos em suas conversas diárias.

Além disso, essa competência ajuda a desenvolver a **empatia no trabalho**, que por sua vez leva à prática da **comunicação não violenta**.

Facilidade de trabalhar em equipe

O trabalho em equipe é fundamental para o sucesso de qualquer negócio, e a inteligência emocional tem um papel importante nessa dinâmica.

Quando os colaboradores se comunicam claramente e **respeitam os sentimentos** uns dos outros, fica muito mais fácil implementar a **colaboração nas empresas** e construir times mais engajados.

Avanço na resolução de conflitos

Conflitos e divergências são inevitáveis no ambiente de trabalho, mas o **domínio adequado das emoções** faz toda a diferença nessas horas.

Colaboradores e líderes com inteligência emocional desenvolvida conseguem mediar conflitos facilmente e administrar os ânimos durante conversas difíceis, de modo que as pessoas cheguem a um acordo o mais rápido possível.

Melhora no engajamento

Se **engajar sua equipe** é o seu grande desafio, a inteligência emocional pode ajudar.

Se você compreender as emoções dos colaboradores, saberá em **quais pontos focar** para gerar engajamento em cada perfil.

Por exemplo, existem pessoas que ficam motivadas com tarefas desafiadoras, enquanto outras precisam de um elogio para seguir em frente e manter sua autoconfiança.

É parte da inteligência emocional compreender essas necessidades e despertar a motivação na sua equipe a partir delas.

Controle do estresse e da ansiedade

Outro ponto essencial da inteligência emocional é a capacidade de reconhecer seus próprios sentimentos e controlar o estresse e a ansiedade na rotina de trabalho.

Quando o profissional **não compreende seus limites** e não faz nada a respeito de uma possível sobrecarga, ele pode acabar acometido pela **síndrome de burnout**.

Esse **esgotamento físico e mental** atrapalha a produtividade, compromete os resultados da equipe e gera um problema sério de turnover (rotatividade) nas empresas.

Por isso, é importante desenvolver a consciência das próprias emoções para estabelecer limites e manter a saúde mental no trabalho.

Como aplicar a inteligência emocional no trabalho

Não é tão complicado aplicar a inteligência emocional no trabalho, desde que você esteja comprometido com essa missão.

Confira algumas dicas para começar hoje.

1. Desenvolva sua autoconsciência

Antes de reconhecer e gerenciar emoções nos outros, você precisa fazer um exercício de autoconsciência e **compreender seus próprios sentimentos**.

No trabalho, você pode fazer pequenas pausas durante o expediente para fechar os olhos, respirar fundo e entender o que você está sentindo naquele momento.

É importante aprender a **identificar as emoções** que vêm à tona em diferentes situações, como durante uma reunião, antes de uma entrega importante, após um feedback complicado, entre outras ocasiões.

2. Trabalhe as emoções negativas

Quando você começar a reconhecer suas emoções, vai deparar com diversos **sentimentos negativos** que aparecem no dia a dia do trabalho.

É normal sentir frustração, medo, ansiedade, indiferença, raiva, indignação, entre outras emoções que são despertadas em situações corporativas.

Mas é nessas emoções que você deve focar seus esforços, entendendo quais são suas principais causas e pensando em como podem **afetar suas relações** dentro da empresa.

3. Seja pragmático

O autocontrole emocional é necessário para adotar uma postura mais pragmática e **estratégica** na sua comunicação com colegas e gestores.

Você precisa ser capaz de definir quais emoções são mais úteis no ambiente de trabalho (como, por exemplo, calma, segurança, otimismo ou foco) e colocá-las em prática nas suas relações diárias, evitando ao máximo ter atitudes impulsivas.

Assim, você estará no comando de seus sentimentos e saberá como despertá-los nos momentos certos para alcançar seus objetivos.

4. Use a psicologia positiva

A **psicologia positiva** é uma ferramenta importante para impulsionar sua **felicidade e bem-estar** no trabalho.

Com ela, você tem mais facilidade para cultivar emoções positivas como alegria, satisfação, gratidão e entusiasmo.

Então, vale a pena aplicar seus princípios para se tornar mais engajado e priorizar as emoções mais produtivas em vez daquelas que atrapalham sua rotina.

5. Exercite sua empatia

Para **reconhecer as emoções nos outros** da mesma forma que você fez consigo mesmo, você terá que desenvolver sua empatia.

Basicamente, essa competência permite que você **se coloque no lugar de outras pessoas** e entenda seus pontos de vista.

A partir do momento em que você conseguir identificar emoções alheias, saberá como agir em cada situação para ter uma relação mais harmoniosa com seus colegas, motivar subordinados e lidar com seus superiores.

Vale seguir a regra de ouro: tratar todos como você gostaria de ser tratado.

6. Seja um excelente ouvinte

A **escuta ativa** é uma ferramenta indispensável para desenvolver a inteligência emocional no trabalho.

Afinal, você precisa **ouvir as pessoas com atenção plena** para compreender a fundo seus sentimentos – principalmente aqueles que não estão evidentes, mas ocultos em comportamentos.

Se você for capaz de se tornar um bom ouvinte, terá muito mais facilidade para gerenciar emoções na empresa.

7. Desenvolva sua persuasão

Ser inteligente emocionalmente requer uma **capacidade persuasiva** acima da média.

Por isso, você precisa investir no desenvolvimento dessa habilidade se quiser aprender a administrar as emoções alheias.

Quanto mais você **dominar os sentimentos** envolvidos em uma conversa, mais chances terá de conduzi-la a um rumo favorável e alcançar seus objetivos.

Lembrando que persuadir é diferente de manipular.

Na persuasão, você saberá **quais argumentos usar** para convencer diferentes perfis de pessoas, levando em conta suas necessidades emocionais e buscando um acordo favorável a ambos.

8. Aprimore sua comunicação

A comunicação é o **veículo** da inteligência emocional no trabalho.

Por isso, você deve aprimorar suas técnicas para se comunicar com diferentes pessoas usando linguagem, tom e expressões adequadas.

Uma estratégia interessante para isso é o rapport, que consiste em **espelhar o comportamento do outro** para criar uma conexão genuína durante uma conversa.

Para criar rapport no diálogo, você precisa identificar **pontos em comum** com a pessoa e procurar reproduzir alguns comportamentos dela para gerar sinergia.

Alguns exemplos são ajustar o tom de voz para ficar mais próximo ao do interlocutor, chamá-lo pelo nome e imitar alguns pequenos gestos que ele faz enquanto fala – sem exagerar e parecer caricato, é claro.

Entendeu como aplicar a inteligência emocional no trabalho?

Veja também **como ser mais comunicativo** para ter sucesso na sua carreira.