

5

TEXTO BASE

SOFT SKILLS



5

Inteligência Emocional

Andrea Volante Costa e Giselda Fernanda Pereira

Resumo

Nesta parte será tratado o conceito de Inteligência Emocional, segundo seu principal disseminador, Daniel Goleman. Serão abordados ainda o conhecimento das próprias emoções, como lidar com as emoções, automotivação, reconhecimento das emoções alheias e como lidar com relacionamentos.

5.1. Como surgiu o conceito de Inteligência Emocional?

“Era verão em Nova York e, naquela tarde, fazia um calor sufocante, insuportável. As pessoas andavam pelas ruas mal-humoradas, em visível desconforto. Na avenida Madison, peguei um ônibus para voltar para o hotel. Ao entrar, fui surpreendido com a saudação que veio do motorista: “Oi, como vai?” Esse homem negro de meia-idade e largo sorriso repetiu a mesma saudação a todos os outros passageiros que foram entrando ao longo do percurso no denso tráfego do centro da cidade. Todos, como eu, se surpreendiam, mas porque estavam com o humor comprometido pelas condições climáticas do dia, poucos retribuíram o cumprimento. À medida que o ônibus se arrastava pelo traçado quadriculado do centro da cidade, porém, uma transformação mágica foi gradativamente ocorrendo. (...) Ao descerem do ônibus, as pessoas já haviam se despedido da couraça de mau humor com que tinham entrado, e, quando o motorista lhes dirigiu o sonoro “Até logo, tenha um ótimo dia!”, todas lhes deram uma resposta sorridente. Há vinte anos a lembrança desse episódio me acompanha. (...) Ainda hoje, ao imaginar a possibilidade de os passageiros daquele ônibus terem propagado pela cidade aquele vírus de bem-estar, constato que aquele motorista era uma espécie de pacificador urbano, uma espécie de mago que tinha o poder de transmutar a soturna irritabilidade que

fervilhava nos passageiros de seu ônibus, de amolecer e abrir corações.” (GOLEMAN, 1995)

Com essa anedota sobre a possibilidade de um comportamento de uma pessoa ser capaz de alterar a resposta emocional de uma outra, o psicólogo e redator de ciência do New York Times, Daniel Goleman inicia um dos maiores best-sellers de todos os tempos, o livro “Inteligência Emocional: a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente”. Embora o conceito original não seja de Goleman - é atribuído a Wayne Payne, por sua tese de doutorado de 1985 e retomado por estudos experimentais por Sternberg e Salovey em 1989 - foi por meio desta obra, de 1995, que o conceito tornou-se popular e, em certa medida, inaugurador de uma nova forma de compreensão sobre a inteligência.

É bem verdade que, em 1983, outro psicólogo e pesquisador, Howard Gardner, propôs uma teoria que scandalizou os mais conservadores na área da Psicologia Comportamental. Para Gardner, a inteligência humana não se baseia apenas em nossa capacidade cognitiva (raciocínio e memória); antes, divide-se em sete dimensões - posteriormente revisadas para nove - da inteligência: inteligência visual/espacial, inteligência musical, inteligência verbal/linguística, inteligência lógica/matemática, inteligência interpessoal, inteligência intrapessoal, inteligência corporal/cinestésica, inteligência naturalista e inteligência existencial como nos mostra a figura 5:

Figura 5. Tipos de Inteligência



Fonte: Carlos Artur Matos, s.d.¹

No entanto, Gardner não reconheceu naquele momento o papel decisivo de nossas emoções em nosso desempenho e é partindo dessa questão - “que fatores entram em jogo, por exemplo, quando pessoas de alto QI malogram e aquelas com um QI

¹ Disponível em: <https://www.coladaweb.com/pedagogia/inteligencias-multiplas>. Acesso em: 27 ago. 2023.

modesto se saem surpreendentemente bem?” (GOLEMAN, 1995) - que Goleman estabelece a importância de ser “emocionalmente inteligente”.

5.2. O que é Inteligência Emocional?

“Eu diria que o que faz a diferença são aptidões aqui chamadas de inteligência emocional, as quais incluem autocontrole, zelo e persistência, e a capacidade de automotivação.” (GOLEMAN, 1995). Em outras palavras, para o autor (1995), Inteligência Emocional é a capacidade de reconhecer e avaliar os seus próprios sentimentos e os dos outros, assim como a capacidade de lidar com eles.

Desta forma, trata-se de “uma visão mais ampla de inteligência, tentando reinventá-la em termos do que é necessário para viver bem a vida” (STERNBERG; SALOVEY, 1989 apud GOLEMAN, 1995). E, neste sentido, a Inteligência Emocional está intimamente relacionada com o sucesso pessoal e profissional, porque não depende de um “milagre” biológico, como o QI (Quociente Intelectual), que é genético; mas sim, do desenvolvimento - e aprendizado - de estratégias de convívio social e autocontrole que podem ser ensinados; portanto, acessíveis a todos que os queiram aprender.

Goleman identificou as seguintes habilidades como fundamentais para se desenvolver a Inteligência Emocional:

Figura 5.1 - Habilidades a serem desenvolvidas



Fonte: Elaborado pelas autoras.

As três primeiras são habilidades intrapessoais e as duas últimas, interpessoais. Tanto quanto as primeiras são essenciais ao autoconhecimento, estas últimas são importantes em:

- **Organização de grupos** - habilidade essencial da liderança, que envolve iniciativa e coordenação de esforços de um grupo, bem como a habilidade de obter do grupo o reconhecimento da liderança e uma cooperação espontânea.
- **Negociação de soluções** - característica do mediador, prevenindo e resolvendo conflitos.
- **Empatia** - é a capacidade de, ao identificar e compreender os desejos e sentimentos dos indivíduos, reagir adequadamente de forma a canalizá-los ao interesse comum.
- **Sensibilidade social** - é a capacidade de detectar e identificar sentimentos e motivos das pessoas.

5.3. Conhecer as próprias emoções

“Todas as emoções são, em essência, impulsos, legados pela evolução, para uma ação imediata, para planejamentos instantâneos que visam lidar com a vida. A própria raiz da palavra emoção é do latim movere — “mover” — acrescida do prefixo “e-”, que denota “afastar-se”, o que indica que em qualquer emoção está implícita uma propensão para um agir imediato.” (GOLEMAN, 1995)

Segundo os estudos da Psicologia Moderna, há apenas 5 emoções básicas, biologicamente falando: raiva, tristeza, nojo/repugnância, alegria e medo. Mas, Goleman (1995) acrescenta mais uma, o amor.

Figura 5.2. Emoções biológicas



Fonte: Elaborado pelas autoras.

Não somos capazes de controlar racionalmente as nossas emoções. Isso significa que, quando uma pessoa está tomada pela raiva, a pior coisa que se pode dizer para ele é “fique calma”, justamente porque ela não tem domínio racional sobre o que sente - e

acabará se sentindo com mais raiva ainda, por não conseguir se controlar. Nesta situação, sugere Goleman (1995), o mais sábio a fazer é se desviar do objeto que causa a raiva, seja ele pensamento ou ação.

Isto porque, embora não sejamos capazes de controlar nossas emoções, somos responsáveis por nossas ações; logo, conseguimos moldar nosso comportamento de maneira a conseguirmos, racionalmente, sermos dominados por nossas emoções e levados a fazer algo do qual nos arrependêríamos depois.

Assim, segundo o autor (1995), a melhora no reconhecimento e designação das próprias emoções leva à maior capacidade de se entender as causas dos sentimentos. Assim, somos capazes de diferenciar sentimentos e atos, sendo mais eficazes em nosso autocontrole emocional.

5.4. Lidar com as emoções

Goleman (1995) propõe o seguinte teste para exemplificar o papel decisivo da forma como lidamos com nossas próprias emoções:

Imagine por um instante que você está num avião voando de Nova York para São Francisco. É um voo tranquilo, mas quando se aproxima das montanhas Rochosas, o piloto fala pelo alto-falante: — ‘Senhoras e senhores, vamos entrar numa área de turbulência. Por favor, retornem às suas poltronas e apertem os cintos’. Aí, o avião entra em turbulência, a mais forte por que você já passou, jogando para cima e para baixo, para um lado e para outro, como uma bola nas ondas do mar.

Como você se comportaria? Para o autor (1995), existem duas possibilidades:

- a) “Os vigilantes, que se fixam nos apuros podem, pelo próprio ato de acompanhar com tanto cuidado, ampliar, sem saber, a magnitude de suas reações — sobretudo se essa fixação é desprovida da equanimidade da autoconsciência. O resultado é que suas emoções se tornam mais intensas”;
- b) “Os que se desligam, que se distraem, percebem menos coisas em suas reações e com isso minimizam a experiência de sua resposta emocional, se não a própria dimensão da resposta”.

Segundo a forma como você sente a situação, a sua reação diante do desafio é completamente diferente; logo, o sucesso ou insucesso de suas ações está diretamente relacionado ao como cada um reage frente às suas emoções que sente - e não às emoções em si.

Desse modo, alguém que não tem consciência sobre o que sente certamente não saberá o que fazer quando o sente; mas, pior do que isso, mesmo aqueles que sabem o que estão sentindo correm o risco de não saberem lidar com seu conteúdo emocional, simplesmente por não terem repertório nem modelo de comportamento.

Neste sentido, as experiências da vida - assim como a educação tanto formal (na escola) quanto informal (pais, sociedade) são definidoras para que a pessoa tenha repertório de comportamentos que o auxiliem no maior número possível de situações que ele eventualmente venha a passar.

5.5. Motivar-se

Já falamos um pouquinho sobre motivação. No entanto, vamos retomar esse conceito a partir de Goleman. Segundo ele, essa é a habilidade primordial entre todas as outras. Isto porque a pessoa que não é capaz de reconhecer seus talentos, também não é capaz de mensurar corretamente os seus desafios - nem quanto de energia, autodeterminação e coragem irá necessitar para concluir com sucesso as tarefas que se propõe a realizar na vida.

Ainda segundo o autor (1995)

[...] pôr as emoções a serviço de uma meta é essencial para centrar a atenção, para a automotivação e o controle, e para a criatividade. O autocontrole emocional — saber adiar a satisfação e conter a impulsividade — está por trás de qualquer tipo de realização. E a capacidade de entrar em estado de “fluxo” possibilita excepcionais desempenhos. As pessoas que têm essa capacidade tendem a ser mais produtivas e eficazes em qualquer atividade que exerçam.

Isso acontece porque a ansiedade que o medo pelo fracasso traz é paralisante e compromete o desempenho cognitivo, mesmo diante de tarefas simples como lembrar de um compromisso ou realizar uma rotina diária, sem procrastinação.

Portanto, ser capaz de identificar-se com seu lado virtuoso - sem deixar de levar em consideração suas limitações reais e objetivas - é a chave para que uma pessoa consiga realizar o que se propõe a fazer, com sucesso e, sobretudo, aprendizado.

5.6. Reconhecer as emoções nos outros

A capacidade de reconhecer as emoções nos outros leva o nome de empatia. Para Goleman (1995), “a empatia é alimentada pelo autoconhecimento; quanto mais consciente estivermos acerca de nossas próprias emoções, mais facilmente poderemos entender o sentimento alheio.”

Assim, quanto maior a nossa capacidade de adotar a perspectiva do outro, mais sensibilidade em relação aos sentimentos dos outros teremos e mais capazes seremos de melhor ouvi-los realmente, sem a interferência de nossos pré julgamentos e oposições.

Decorrem de nossa habilidade de empatia diversas ações que transformam não apenas a nossa vida, mas a nossa sociedade em um lugar melhor para se viver, como por exemplo, a solidariedade, a responsabilidade social e a sustentabilidade em nossas escolhas de consumo consciente.

5.7. Lidar com os relacionamentos

A forma como as pessoas expressam seus sentimentos constitui-se numa competência social muito importante. Segundo Goleman (1995):

[...] quando duas pessoas interagem, a transferência de estado de espírito ocorre da mais expressiva para a mais passiva. (...) Em suma, a coordenação de estados de espírito é a essência da relação, a versão adulta da sintonia que a mãe tem com seu bebê. Cacioppo sugere que uma determinante de eficiência interpessoal é a habilidade com que as pessoas conduzem essa sincronia emocional. Se são hábeis em sintonizar-se com os estados de espírito das pessoas, ou podem facilmente pôr emocionalmente outras pessoas sob seu controle, suas interações se darão com mais leveza no nível emocional.

Portanto, a capacidade de identificação com as outras pessoas faz de alguns verdadeiros mestres em relacionarem-se com as demais pessoas. Evidentemente, essa também é uma capacidade inata naqueles que desejam manipular outras pessoas, sendo aqui importante a ética entre aqueles que se relacionam.

Goleman ainda cita quatro aptidões comuns àqueles que possuem alta inteligência interpessoal, como foi chamada essa habilidade por Hatch e Gardner (GOLEMAN, 1995):

Figura 5.3. Aptidões da inteligência interpessoal



Fonte: Elaborado pelas autoras.

1. **Organizar grupos** — aptidão essencial do líder, que envolve iniciar e coordenar os esforços de um grupo de pessoas;
2. **Negociar soluções** — o talento do mediador, que evita ou resolve conflitos. As pessoas que têm essa aptidão são excelentes para fazer acordos, arbitrar ou mediar disputas;
3. **Ligação pessoal** — o talento de empatia e ligação. Isto facilita estabelecer um relacionamento ou reconhecer e reagir adequadamente aos sentimentos e preocupações das pessoas;
4. **Análise social** — poder detectar e intuir sentimentos, motivos e preocupações das pessoas. Esse conhecimento de como os outros se sentem leva a uma fácil intimidade ou senso de relação.

Você aprendeu bastante sobre **Inteligência Emocional** já será capaz de reconhecer e avaliar os seus próprios sentimentos e os dos outros, assim como poderá ampliar a capacidade de lidar melhor com as pessoas e as emoções. 😊

Referências

GOLEMAN, D. *Inteligência Emocional: a Teoria Revolucionária que define o que é ser inteligente*. 52. ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

SANTOS, R. P dos. *Inteligências Múltiplas e Aprendizagem*. São Paulo: Coursepark, 2002.