



Unidade 1

Inteligência Emocional

Objetivo:

- Compreender o que é inteligência emocional e seus aspectos;
- Desenvolver a capacidade para a resolução de problemas, interação e relacionamento interpessoal.

Conteúdo programático:

- Inteligência emocional;
- Como desenvolver a inteligência emocional;
- Como trabalhar com os gatilhos emocionais.

INTRODUÇÃO

O ser humano carrega uma carga de sentimentos e emoções que inúmeras vezes não são controlados podendo surgir efeito positivo ou negativo. O indivíduo que entende seus sentimentos e consegue gerenciá-los se destaca em suas atividades profissionais e pessoais. A inteligência emocional tem oferecido uma grande atenção em muitos ramos da vida social, política, económica e empresarial. A figura 1, apresenta um conjunto de informações e emoções que carregamos em nosso dia a dia.

Figura 1 - Emoções e informações



Fonte: Storyset, 2021.

Nosso cérebro possui todas as informações e emoções desde o nosso nascimento, e que muitos sentimentos são despertados na fase adulta. Dessa forma, nossa consciência é moldada desde quando nascemos e possuímos comportamentos e atitudes que muitas vezes não condiz conosco, mas às vezes, não sabemos como mudar isso, e entramos em um ciclo que tudo se repete e as coisas acontecem sempre da mesma forma. Para mudarmos nossas crenças e paradigmas (atitudes enraizadas), devemos nos expor a novas realidades, a nova cultura, procurar sempre pela informação e o conhecimento, ler, assistir filmes inspiradores, participar de grupos comunitários, e se espelhar em pessoas que apresentam características marcantes de liderança, esses exemplos são alguns dos meios que podemos utilizar para mudarmos nossa realidade.

Conforme exposto, conhecer nossas emoções e saber controlá-las é um dos grandes diferenciais e potencialidades dos líderes de sucesso. Sabe-se que as emoções estão por toda parte nas organizações e é importante que os líderes entendam como

aproveitá-las para estimular a produtividade e construir relacionamentos efetivos. Nesta unidade será apresentado como desenvolver a inteligência emocional para atuar melhor ao liderar equipes, trabalhar com os colegas e gerenciar as relações com os superiores. Saiba o que é inteligência emocional, conheça sua importância e aprenda técnicas práticas para utilizar em seu dia.

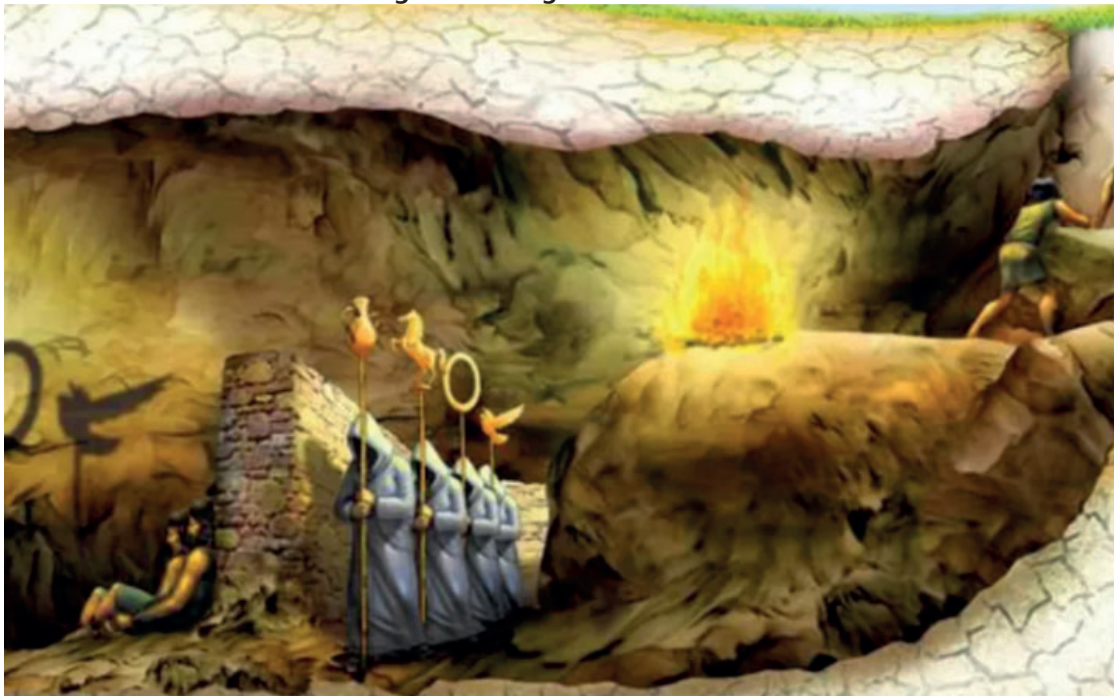
A inteligência emocional pode ajudar você a construir relacionamentos eficazes tanto na sua vida pessoal quanto profissional. Este componente curricular te ajudará a se tornar mais autoconsciente, para que consiga identificar os gatilhos emocionais que podem comprometer seu desempenho.

A inteligência emocional, é compreendida como uma competência essencial na liderança, na condução de situações de conflitos e nos processos de mudança. A seguir, veremos algumas abordagens sobre inteligência emocional e faremos algumas reflexões sobre seus aspectos.

1 A ALEGORIA DA CAVERNA

Para começarmos nossos estudos, iniciaremos com uma leitura, muito reflexiva, de como estamos com nossos conhecimentos, a leitura que convido você a fazer é sobre: A alegoria da caverna.

Figura 2 - Alegoria da caverna



Fonte: Trumpeter, 2012.

Texto: A alegoria da caverna – A República (514a-517c)

Sócrates: Agora imagine a nossa natureza, segundo o grau de educação que ela recebeu ou não, de acordo com o quadro que vou fazer. Imagine, pois, homens que vivem em uma morada subterrânea em forma de caverna. A entrada se abre para a luz em toda a largura da fachada. Os homens estão no interior desde a infância, acorrentados pelas pernas e pelo pescoço, de modo que não podem mudar de lugar nem voltar a cabeça para ver algo que não esteja diante deles. A luz lhes vem de um fogo que queima por trás deles, ao longe, no alto. Entre os prisioneiros e o fogo, há um caminho que sobe. Imagine que esse caminho é cortado por um pequeno muro, semelhante ao tapume que os exibidores de marionetes dispõem entre eles e o público, acima do qual manobram as marionetes e apresentam o espetáculo.

Glauco: Entendo

Sócrates: Então, ao longo desse pequeno muro, imagine homens que carregam todo o tipo de objetos fabricados, ultrapassando a altura do muro; estátuas de homens, figuras de animais, de pedra, madeira ou qualquer outro material. Provavelmente, entre os carregadores que desfilam ao longo do muro, alguns falam, outros se calam.

Glauco: Estranha descrição e estranhos prisioneiros!

Sócrates: Eles são semelhantes a nós. Primeiro, você pensa que, na situação deles, eles tenham visto algo mais do que as sombras de si mesmos e dos vizinhos que o fogo projeta na parede da caverna à sua frente?

Glauco: Como isso seria possível, se durante toda a vida eles estão condenados a ficar com a cabeça imóvel?

Sócrates: Não acontece o mesmo com os objetos que desfilam?

Glauco: É claro.

Sócrates: Então, se eles pudessem conversar, não acha que, nomeando as sombras que veem, pensariam nomear seres reais?

Glauco: Evidentemente.

Sócrates: E se, além disso, houvesse um eco vindo da parede diante deles, quando um dos que passam ao longo do pequeno muro falasse, não acha que eles tomariam essa voz pela da sombra que desfila à sua frente?

Glauco: Sim, por Zeus.

Sócrates: Assim sendo, os homens que estão nessas condições não poderiam considerar nada como verdadeiro, a não ser as sombras dos objetos fabricados.

Glauco: Não poderia ser de outra forma.

Sócrates: Veja agora o que aconteceria se eles fossem libertados de suas correntes e curados de sua desrazão. Tudo não aconteceria naturalmente como vou dizer? Se um desses homens fosse solto,

forçado subitamente a levantar-se, a virar a cabeça, a andar, a olhar para o lado da luz, todos esses movimentos o fariam sofrer; ele ficaria ofuscado e não poderia distinguir os objetos, dos quais via apenas as sombras anteriormente. Na sua opinião, o que ele poderia responder se lhe dissessem que, antes, ele só via coisas sem consistência, que agora ele está mais perto da realidade, voltado para objetos mais reais, e que está vendo melhor? O que ele responderia se lhe designassem cada um dos objetos que desfilam, obrigando-o com perguntas, a dizer o que são? Não acha que ele ficaria embaraçado e que as sombras que ele via antes lhe pareceriam mais verdadeiras do que os objetos que lhe mostram agora?

Glauco: Certamente, elas lhe pareceriam mais verdadeiras.

Sócrates: E se o forçassem a olhar para a própria luz, não achas que os olhos lhe doeriam, que ele viraria as costas e voltaria para as coisas que pode olhar e que as consideraria verdadeiramente mais nítidas do que as coisas que lhe mostram?

Glauco: Sem dúvida alguma.

Sócrates: E se o tirarem de lá à força, se o fizessem subir o íngreme caminho montanhoso, se não o largassem até arrastá-lo para a luz do sol, ele não sofreria e se irritaria ao ser assim empurrado para fora? E, chegando à luz, com os olhos ofuscados pelo brilho, não seria capaz de ver nenhum desses objetos, que nós afirmamos agora serem verdadeiros.

Glauco: Ele não poderá vê-los, pelo menos nos primeiros momentos.

Sócrates: É preciso que ele se habitue, para que possa ver as coisas do alto. Primeiro, ele distinguirá mais facilmente as sombras, depois, as imagens dos homens e dos outros objetos refletidos na água, depois os próprios objetos. Em segundo lugar, durante a noite, ele poderá contemplar as constelações e o próprio céu, e voltar o olhar para a luz dos astros e da lua mais facilmente que durante o dia para o sol e para a luz do sol.

Glauco: Sem dúvida.

Sócrates: Finalmente, ele poderá contemplar o sol, não o seu reflexo nas águas ou em outra superfície lisa, mas o próprio sol, no lugar do sol, o sol tal como é.

Glauco: Certamente.

Sócrates: Depois disso, poderá raciocinar a respeito do sol, concluir que é ele que produz as estações e os anos, que governa tudo no mundo visível, e que é, de algum modo a causa de tudo o que ele e seus companheiros viam na caverna.

Glauco: É indubitável que ele chegará a essa conclusão.

Sócrates: Nesse momento, se ele se lembrar de sua primeira morada, da ciência que ali se possuía e de seus antigos companheiros, não acha que ficaria feliz com a mudança e teria pena deles?

Glauco: Claro que sim.

Sócrates: Quanto às honras e louvores que eles se atribuíam mutuamente outrora, quanto às recompensas concedidas àquele que fosse dotado de uma visão mais aguda para discernir a passagem das sombras na parede e de uma memória mais fiel para se lembrar com exatidão daquelas

que precedem certas outras ou que lhes sucedem, as que vêm juntas, e que, por isso mesmo, era o mais hábil para conjecturar a que viria depois, acha que nosso homem teria inveja dele, que as honras e a confiança assim adquiridas entre os companheiros lhe dariam inveja? Ele não pensaria antes, como o herói de Homero, que mais vale “viver como escravo de um lavrador” e suportar qualquer provação do que voltar à visão ilusória da caverna e viver como se vive lá?

Glauco: Concordo com você. Ele aceitaria qualquer provação para não viver como se vive lá.

Sócrates: Reflita ainda nisto: suponha que esse homem volte à caverna e retome o seu antigo lugar. Desta vez, não seria pelas trevas que ele teria os olhos ofuscados, ao vir diretamente do sol?

Glauco: Naturalmente.

Sócrates: E se ele tivesse que emitir de novo um juízo sobre as sombras e entrar em competição com os prisioneiros que continuaram acorrentados, enquanto sua vista ainda está confusa, seus olhos ainda não se recompuseram, enquanto lhe deram um tempo curto demais para acostumar-se com a escuridão, ele não ficaria ridículo? Os prisioneiros não diriam que, depois de ter ido até o alto, voltou com a vista perdida, que não vale mesmo a pena subir até lá? E se alguém tentasse retirar os seus laços, fazê-los subir, você acredita que, se pudessem agarrá-lo e executá-lo, não o matariam?

Glauco: Sem dúvida alguma, eles o matariam.

Sócrates: E agora, meu caro Glauco, é preciso aplicar exatamente essa alegoria ao que dissemos anteriormente. Devemos assimilar o mundo que apreendemos pela vista à estada na prisão, a luz do fogo que ilumina a caverna à ação do sol. Quanto à subida e à contemplação do que há no alto, considera que se trata da ascensão da alma até o lugar inteligível, e não te enganarás sobre minha esperança, já que desejas conhecê-la. Deus sabe se há alguma possibilidade de que ela seja fundada sobre a verdade. Em todo o caso, eis o que me aparece tal como me aparece; nos últimos limites do mundo inteligível aparece-me a ideia do Bem, que se percebe com dificuldade, mas que não se pode ver sem concluir que ela é a causa de tudo o que há de reto e de belo. No mundo visível, ela gera a luz e o senhor da luz, no mundo inteligível ela própria é a soberana que dispensa a verdade e a inteligência. Acrescento que é preciso vê-la se quer comportar-se com sabedoria, seja na vida privada, seja na vida pública.

Glauco: Tanto quanto sou capaz de compreender-te, concordo contigo.

Referência: A Alegoria da caverna: A Republica, 514a-517c tradução de Lucy Magalhães. In: MARCONDES, Danilo. Textos Básicos de Filosofia: dos Présocráticos a Wittgenstein. 2a ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2000.

O texto alegoria da caverna é um dos textos mais lidos na história do pensamento ocidental, nos faz a refletir sobre a evolução do conhecimento. De forma geral, os prisioneiros são considerados como nós mesmos, que vivemos em nosso mundo limitado, presos em nossas crenças e paradigmas. A caverna simboliza a nossa capacidade intelectual e nossos sentidos. Já a saída da caverna, significa buscar o conhecimento. E a luz, é o próprio conhecimento. Refletindo sobre a Alegoria da Caverna, em nosso tempo, podemos dizer que o ser humano deve sempre se expor a novos conhecimentos, aliando a tecnologia como uma grande fonte de informação, que temos a nossa disposição. Com essa leitura, te convido, vamos fazer uma imersão no conhecimento e se libertar de nossas cavernas?

2 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Grandes líderes balançam as nossas emoções. Estimulam nossa paixão e inspiram o que há de melhor em nós. Quando tentamos explicar o motivo de serem tão eficientes, falamos de estratégia, visão ou ideias poderosas. Mas a realidade é convenientemente mais básica: grandes líderes lidam com as emoções (GOLEMAN, 2018).

Essa responsabilidade emocional do líder é primordial, ou seja, é ao mesmo tempo o ato inicial e o ato mais importante de liderança. Os líderes sempre exerceram um papel emocional primordial. Não há dúvida de que os primeiros líderes da humanidade, fossem chefes de clã ou líderes espirituais, conquistaram seu lugar em grande parte, porque sua liderança era emocionalmente cativante. Ao longo da história, o líder de qualquer grupo tem sido aquele para quem os outros se voltam em busca de segurança e orientação diante de uma incerteza ou de uma ameaça, ou quando há um trabalho a ser feito. O líder age como mentor emocional do grupo (GOLEMAN, 2018).

Antunes (2014) aborda que a inteligência é produto de uma operação mental e permite ao sujeito resolver problemas e criar objetos que tenham valor específico dentro de uma cultura. Dessa maneira, a inteligência leva-nos a escolher a melhor solução para um problema qualquer. Os problemas muitas vezes são considerados um quebra cabeça, no qual usando a racionalidade podemos encaixá-los da melhor maneira possível para resolvê-los, a figura abaixo busca representar os melhores encaixes para determinado problema ou informação.

Figura 3 - Escolha de solução para a resolução de problemas



Fonte: Storyset, 2021.

A escolha de solução para a resolução de problemas, significa o melhor encaixe para lidarmos com nossas emoções, essa resolução de problemas é uma característica da inteligência emocional. Para Mayer e Salovey (1997) a inteligência emocional não é o oposto da inteligência, mas sim a intersecção entre ela e a emoção. É compreendida como uma habilidade cognitiva relacionada ao uso das emoções para ajudar na resolução de problemas. Inteligência Emocional está relacionada à capacidade de perceber, avaliar e de expressar emoções; a capacidade de perceber e, ou, gerar sentimentos quando eles facilitam o pensamento; a capacidade de compreender a emoção e o conhecimento emocional; e a capacidade de controlar emoções para promover o crescimento emocional e intelectual.

Segundo Goleman (2007):

Inteligência Emocional é a capacidade de criar motivações para si próprio e de persistir num objetivo apesar dos percalços; de controlar impulsos e saber aguardar pela satisfação dos seus desejos; de se manter em bom estado de espírito e de impedir que a ansiedade interfira na capacidade de raciocinar; de ser empático e autoconfiante. (GOLEMAN, 2007, p. 58).

Entende-se por Inteligência Emocional o conjunto de competências relacionadas a lidar com emoções. Mais especificamente, como se percebe, processa, compreende e tem habilidade de gerenciá-las. Para a Sociedade Brasileira de Inteligência Emocional (SBIE, 2015) o entendimento sobre Inteligência Emocional auxilia nas possibilidades da capacidade de conhecer e controlar melhor as emoções para alcançar objetivos, seja no âmbito pessoal ou profissional. Compreende-se que o quociente emocional possui um papel fundamental no crescimento das pessoas, desenvolver pode ser a chave para o sucesso.

Uma pessoa com pouca Inteligência Emocional enfrenta problemas que inevitavelmente afetam suas relações e dificultam seu crescimento e o desenvolvimento de uma vida saudável. As características de alguém que não tem controle sobre suas emoções passam pelo não reconhecimento de suas fraquezas, a desconfiança de emoções próprias, a incapacidade de entender o outro, a inconstância e a falta de desenvolvimento de metas (SBIE, 2015).

Por mais que uma decisão deva ser tomada mais friamente, pela análise prática de resultados, é praticamente impossível dissociar totalmente a emoção de ações que exigem o esforço da razão. O ser humano tem a predisposição de ativar a emoção em todo e qualquer ato. Assim, quem possui um maior controle desse âmbito e encontra recursos para ser prudente, intuitivo e racional, acaba levando uma grande vantagem nos diversos ambientes que frequenta (SBIE, 2015).

Goleman (2018) aborda que em qualquer grupo de pessoas o líder tem o poder máximo de influenciar as emoções de todos. Se as emoções das pessoas são influenciadas pelo entusiasmo, o desempenho pode atingir as alturas; se forem conduzidas para a ansiedade, as pessoas vão estar com a cabeça longe dali. Isso aponta para outra atitude importante da liderança primordial: seus efeitos não se limitam a garantir que o trabalho seja bem-feito. Os seguidores acompanham o líder também em busca de um vínculo de apoio emocional e empatia. Toda liderança inclui essa dimensão primordial, para o bem ou para o mal. Quando conduzem emoções de forma positiva, os líderes trazem à tona o que todos têm de melhor. E quando dirigem as emoções negativamente, os líderes geram desequilíbrio, arruinando os alicerces emocionais que permitem às pessoas brilhar. O destino de uma organização, se ela vai enfraquecer ou prosperar, depende, em alto grau, da eficácia dos líderes nessa dimensão emocional primordial.

Diante do exposto, desenvolver a Inteligência Emocional, de forma a estimular seu conhecimento, fará com que sua vida se torne mais leve e rica de boas relações. Dessa forma, Inteligência Emocional é compreendida como uma habilidade cognitiva relacionada ao uso das emoções para ajudar na resolução de problemas (MAYER; SALOVEY, 1997).

A figura 4 apresenta o processo de aprendizagem e controle das emoções para atingir a melhor posição da inteligência emocional, vivemos em grupo e entender as próprias emoções e as emoções dos outros nos mantém em uma posição de destaque em nossa vida, tanto pessoal como profissional.

Figura 4 - Chegando ao topo com a inteligência Emocional



Fonte: Storyset, 2021.

Entender e desenvolver a inteligência emocional, é essencial para quem quer avançar na vida profissional. Além de alcançar as recompensas pessoalmente melhorando seu desempenho, também vai promover relacionamentos fortes, sabendo se relacionar de forma interpessoal.

3 COMO DESENVOLVER A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

A inteligência emocional, assim como outras competências podem ser desenvolvidas. Para Goleman (2001, p.334) [...] “No nível individual, os elementos da inteligência emocional podem ser identificados, avaliados e aprimorados”.

Possuir uma Inteligência Emocional bem desenvolvida vai muito além de ter condições de tomar decisões sem ser por impulso, uma vez que todos os setores da sua vida serão modificados a partir do momento que você conseguir aumentar seu quociente emocional. Suas relações afetivas serão mais verdadeiras e saudáveis, além de você encontrar equilíbrio e motivação na sua carreira, traduzindo o empenho em competências relacionadas à autopercepção, ao autocontrole, à motivação, à empatia e às práticas sociais adequadas. Desenvolver a Inteligência Emocional fará com que hábitos já enraizados que o prejudicam sejam revistos e eliminados, de modo que você consiga criar novos costumes, sob uma nova perspectiva de vida (SBIE, 2015).

A Sociedade Brasileira de Inteligência Emocional (SBIE, 2015) apresenta os 5 passos básicos que ajudam a exercitar e desenvolver essa capacidade:

1 - CONHEÇA-SE

Lembre-se de que é o primeiro passo que vai determinar o rumo para as próximas etapas. Assim, o básico consiste em entender que não adianta se lançar a novas fases, com complexos desafios profissionais e pessoais, se você não se conhece. Essa é uma fase essencial para que você encontre equilíbrio. Busque o autoconhecimento, investigando suas ações e reações.

Tente entender como você reage em cada situação, o que sente e como poderia agir de outra forma, caso perceba ser preciso mudar. Estude suas emoções, analisando quando e como elas surgem para determinar como afetam suas decisões.

2 - GERENCIE-SE

Autocontrole: essa é a palavra-chave neste tópico. Só conseguimos encontrar o controle sobre nossas ações se nos conhecermos bem, se pudermos antecipar decisões baseadas em nossas emoções.

Como parte do autogerenciamento, lembre quais foram as consequências que você teve que enfrentar quando agiu de forma impulsiva e explosiva. Reflita o mal que foi causado, tanto para você como para seu interlocutor na ocasião. Diante desse cenário, pense sobre qual teria sido a melhor reação, como poderia ter agido para evitar o problema e alcançar um resultado melhor.

Nessa etapa será preciso acrescentar um modo de agir: a capacidade de se adaptar às diferentes situações, mesmo aquelas das quais você discorda e que vão contra suas posições e seu modo de viver atuais. O segredo é ter flexibilidade nos momentos de pressão. Somente com a mudança de comportamento será possível atingir os objetivos desejados.

3 - MOTIVE-SE

Guarde o seguinte: ter uma motivação é um poderosíssimo agente modificador.

A motivação serve como propósito para a ação, para andar em direção ao objetivo que se pretende alcançar. Somente com isso bem claro é que você conseguirá reunir forças para superar obstáculos e fracassos. Assim, manter o foco é essencial para não se dispersar e desanimar quando surgirem os primeiros obstáculos.

O que você pode fazer de diferente para superar os entraves é saber se motivar, encontrar formas de ter o melhor comportamento diante dos percalços. Para começar, não tenha medo do fracasso, pois ele é um resultado temporário. Foque sua mira no futuro, trabalhando sempre em busca do sucesso. Saber lidar com a falha é decisivo para alcançar seus desejos, sejam eles quais forem. Para encontrar motivação, pergunte-se constantemente sobre o que precisa fazer para atingir seu objetivo, sem ter medo de perder ou ganhar e o que pode fazer para superar os obstáculos!

Uma vida sem motivação, em que a pessoa se entrega facilmente aos desafios e se deixa levar por uma rotina sem propósito, eventualmente levará à depressão. Para evitar essa rota cheia de percalços, rumo a lugar nenhum, certifique-se do seu objetivo e construa um caminho positivo até ele.

4 - CONHEÇA AS OUTRAS PESSOAS

Entender como as pessoas próximas se sentem e se comportam ajuda a aumentar sua Inteligência Emocional. E como precisamos do outro para realizar um bom trabalho e para apresentar resultados que ajudem na busca de determinado objetivo, a melhor postura é a de cooperação. Da mesma forma, na vida pessoal, saber como as pessoas que estão ao redor se sentem faz com que os relacionamentos se fortaleçam.

Portanto, compreender os sentimentos das outras pessoas é o primeiro passo para criar uma proximidade maior e conquistar a confiança de alguém, fazendo com que a relação seja mais balanceada. No trabalho, observe como sua equipe age e reage a determinadas situações. E o mesmo vale para as pessoas do seu convívio social. Busque compreender as diferenças e se colocar no lugar do outro. Não se esqueça de que construir seu caminho rumo a uma meta significa ajudar o outro a também alcançar a dele.

Um bom jeito de conhecer bem as outras pessoas é listar qualidades, talentos, padrões de comportamento e dificuldades. Avalie se seu julgamento interno não passa de uma ideia preconcebida e aproveite o momento para eliminar os preconceitos e ser mais sensível no trato com os outros.

5 - GERENCIE OUTRAS PESSOAS

Liderar não é tarefa fácil. Saber gerenciar conflitos e personalidades diversas, administrar disputas internas, construir alianças positivas e colaborar com o trabalho de todos são tarefas essenciais para alcançar um nível mais alto do quociente emocional.

A capacidade de compreender emoções permitirá que ajamos para criar um relacionamento mais aberto e saudável, principalmente nos momentos mais tensos. Ao saber como as emoções podem aflorar, estaremos ajudando a fortalecer os laços afetivos e profissionais.

A essa altura do seu desenvolvimento emocional, você certamente se deparará com pessoas difíceis, que podem desestabilizar o ambiente, preferindo desafiar gratuitamente o estado das coisas, sem nenhum objetivo positivo. É o momento mais determinante para que você aplique o aprendizado, colocando em teste sua Inteligência Emocional.

O desenvolvimento da Inteligência Emocional não consiste em eliminar ou reprimir emoções. O grande ponto dessa capacidade está, na verdade, em ensinar a controlar as emoções, de modo a tirar o melhor proveito dos momentos em que determinado sentimento surgir. Assim você compreende as emoções de outras pessoas, além, obviamente, das suas, o que permite criar uma relação mais equilibrada consigo mesmo e também com quem o cerca (SBIE, 2015).

3.1 Inteligências Múltiplas

A teoria das inteligências múltiplas foi desenvolvida por Howard Garner por volta dos anos 80. Foi desenvolvida na tentativa de apresentar a ideia que não existe uma única inteligência. Ao longo dos anos foram surgindo várias formas de medir, ou tentar medir, a inteligência de cada indivíduo com o "teste de inteligência" que mede o "QI" dos indivíduos. Entretanto, Gardner insatisfeito com a ideia de "QI" estudou vários profissionais observando as suas habilidades na resolução apropriada dos seus problemas. De acordo com Gardner (1994) a mente é multifacetada e não pode ser medida com um simples instrumento como o lápis e o papel.

Gardner (1995) sustenta que o importante é a diversidade do intelecto desenvolveu oito inteligências, sendo elas: inteligência linguística, inteligência lógico

matemática, inteligência espacial, inteligência musical, inteligência cinestésica/corporal, inteligência interpessoal, inteligência intrapessoal e inteligência naturalista. Todo o ser humano possui pelo menos oito competências intelectuais que se combinam e organizam de maneira diferente de indivíduo para indivíduo.

Para Gardner (1994) estas competências são independentes, no entanto todos os indivíduos as possuem, só que algumas podem estar mais desenvolvidas do que outras dependendo dos estímulos que recebem do ambiente cultural onde se inserem.

Segundo Gardner (1995) as inteligências referidas anteriormente começam a visualizar-se na infância desde cedo pois estas mostram desde logo alguma aptidão para uma determinada inteligência. Neste sentido, para conhecer melhor quais os aspetos que marcam as categorizações desenvolvidas por Gardner (1994), segue uma breve descrição acerca das oito inteligências:

- 1. Inteligência Linguística ou Verbal:** caracteriza-se pela capacidade de lidar bem com a linguagem oral e com a linguagem escrita. Os principais componentes desta inteligência são: a sensibilidade para os sons, a identificação dos significados das palavras e, a compreensão das diferentes funções da linguagem. Pessoas com essa inteligência possuem a habilidade de usar a linguagem para agradar, convencer outras pessoas, ou transmitir ideias e opiniões.
- 2. Inteligência Lógico-Matemática:** é considerada uma das inteligências de maior prestígio na sociedade. Indivíduos com essa inteligência, apresentam habilidade para a resolução de problemas que envolvam números ou outros elementos matemáticos. Está ligada à capacidade para explorar padrões, através da manipulação controlada de objetos, e à habilidade para lidar com diversos raciocínios a fim de resolver problemas.
- 3. Inteligência Espacial:** refere-se a capacidade de formar um modelo mental de uma situação espacial e utilizar esse mesmo modelo para se orientar no espaço ou entre objetos. Esta inteligência apresenta a capacidade para perceber o mundo visual e espacial de uma forma mais precisa.
- 4. Inteligência Musical:** caracteriza-se pela habilidade para organizar sons de maneira criativa, a partir de elementos como tom ou timbre. Indivíduos com essa inteligência apresentam habilidade para admirar, reproduzir ou compor uma peça musical. Nesta inteligência as pessoas, demonstram desde cedo, facilidade em identificar diferentes sons e frequentemente cantam para si.
- 5. Inteligência Cinestésica/Corporal:** pessoas com essa inteligência revelam

habilidade para usar e controlar os movimentos do seu corpo e para manipular habilmente objetos. A inteligência cinestésica/corporal percebe-se em indivíduos quando estes demonstram uma grande destreza e coordenação motora.

6. **Inteligência Interpessoal:** pessoas com essa inteligência manifestam habilidade para responder adequadamente aos diferentes estados de humor, às motivações e aos desejos das outras pessoas. Nesta inteligência o indivíduo possui a capacidade de se relacionar bem com as outras pessoas e ainda, a capacidade de compreender e perceber as motivações e inibições dos outros.
7. **Inteligência Intrapessoal:** capacidade de se conhecer a si próprio, diferenciando as suas próprias emoções, manifestando facilidade em reconhecer as suas fraquezas e as suas forças.
8. **Inteligência Naturalista:** consiste na capacidade de compreender e organizar os objetos e padrões da natureza, tais como, reconhecer e classificar plantas, animais, meio ambiente e os seus componentes.

Diante das 8 inteligências apresentadas, Gardner considerou a possibilidade da existência de uma outra, que é a Inteligência Existencialista. Apesar de estar em fase de estudo é considerada como sendo a capacidade que os indivíduos possuem de refletir e ponderar sobre questões fundamentais da existência, estas características são associadas a líderes espirituais.

4 GATILHOS MENTAIS

Os gatilhos mentais, são métodos que fazem o cérebro do ser humano tomarem decisões facilitadas e até mesmo pelo seu inconsciente sem que a pessoa reflita sobre. Muitas vezes o ser humano possui atitudes e comportamentos de forma automática, sendo em seu trabalho, e em outras ações do seu cotidiano.

O sentido dessas ações tomadas pelo inconsciente é facilitar a vida das pessoas, evitando que ela gaste tempo e energia com decisões diárias. Os gatilhos mentais são apresentados por Cialdini, (2012) em 7 itens, sendo eles:

1. **Influência:** A maioria dos indivíduos em nossa cultura desenvolveu um conjunto de características, ou seja, um conjunto de informações específicas que normalmente apontam quando aceitar um pedido pode ser correto e benéfico. Cada uma dessas características desenvolvidas, pode ser usada

com uma arma de influência para estimular as pessoas a concordarem com determinada situação.

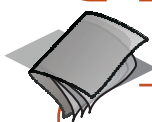
2. **Reciprocidade:** Neste princípio, quando ao receber presentes, convites e outros itens, nos vemos obrigados a retribuir esses favores no futuro. O aspecto mais impressionante do recebimento, acompanhada da sensação de obrigação é sua penetração na cultura humana.
3. **Compromisso e coerência:** Após tomarem uma posição, as pessoas ficam dispostas a concordar com pedidos compatíveis com o compromisso anterior. Ou seja, depois que fazemos uma escolha, enfrentamos pressões para nos comportarmos de maneira condizente com o compromisso assumido.
4. **Aprovação Social:** O princípio da aprovação social apresenta que um meio importante que as pessoas usam para decidir em que acreditar ou como agir numa situação é observar o que as outras pessoas estão acreditando ou fazendo. Tem como princípio criar um estímulo de consentimento para uma pessoa, alegando que a ela que outros indivíduos concordam ou já concordaram com aquela situação.
5. **Afeição:** Um aspecto pessoal que influencia a afeição é a atratividade física. Embora não seja novidade dizer que a beleza física proporciona uma vantagem nas interações sociais, pesquisas indicam que a vantagem pode ser maior do que se pensava. A atratividade física parece gerar um efeito auréola que se estende a impressões favoráveis sobre outros traços como talento, gentileza e inteligência. Como resultado, pessoas atraentes são mais persuasivas tanto para conseguir o que pedem quanto para mudar as atitudes dos outros. Um segundo fator que influencia a afeição e o consentimento é a semelhança. Gostamos de pessoas que sejam iguais a nós e estamos mais dispostos a dizer “sim” aos seus pedidos, muitas vezes de forma impensada.
6. **Autoridade:** essa tendência a obedecer às autoridades legítimas é fortalecida por práticas de socialização sistemáticas concebidas para infundir nos membros da sociedade a percepção de que essa obediência constitui a conduta correta.
7. **Escassez:** Tem como princípio fazer as pessoas atribuem mais valor quando a oportunidade se torna menos disponível, com o uso dessa técnica de persuasão como tática de qualidade limitadas ou de curto prazo de tempo, pode gerar lucro e convencer de que o acesso é mais restrito.

O uso de gatilhos mentais pode ser útil para persuadir e influenciar pessoas. Existem vários tipos de gatilhos mentais poderosíssimos que podem ser utilizados como estratégia de persuasão. Esses gatilhos estão relacionados com aspectos instintivos, emocionais e sociais que todo ser humano tem.



Refleta

Como você usa a inteligência emocional em seu dia?
Como você usou a inteligência emocional em uma situação no trabalho?
Você já tomou alguma decisão, que se arrependeu mais tarde?
Existem áreas em que você poderia melhorar, quais?



Leitura complementar

LIVRO DE ROBERT CIALDIN. AS ARMAS DA PERSUASÃO. RIO DE JANEIRO: SEXTANTE, 2012

O psicólogo Robert B. Cialdini resolveu se dedicar ao estudo da persuasão. Ele queria entender quais são os fatores que levam uma pessoa a dizer “sim” a um pedido e que técnicas exploram melhor esses fatores. Reunindo dados das mais recentes pesquisas científicas sobre o assunto, histórias de gente comum e a experiência adquirida ao se infiltrar em organizações que treinam os chamados “profissionais da persuasão”, Cialdini criou uma obra acessível, informativa e indispensável a todos aqueles que querem saber como influenciar pessoas e, ao mesmo tempo, se defender dos manipuladores.



Síntese

Nesta unidade vimos:

- Que a Inteligência Emocional é um conjunto de competências relacionadas a lidar com emoções. Mais especificamente, como se percebe, processa, compreende e tem habilidade de gerenciá-las;
- A inteligência emocional, assim como outras competências podem ser desenvolvidas;
- O uso de gatilhos mentais pode ser útil para persuadir e influenciar pessoas. Existem vários tipos de gatilhos mentais poderosíssimos que podem ser utilizados como estratégia de persuasão.

REFERÊNCIAS

A ALEGORIA DA CAVERNA: A República, 514a-517c tradução de Lucy Magalhães. In: MARCONDES, Danilo. **Textos Básicos de Filosofia: dos Présocráticos a Wittgenstein**. 2a ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2000.

ANTUNES, Celso. **As inteligências múltiplas e seus estímulos**. Campinas, SP: Papirus, 2014.

CIALDINI; Robert B. **As armas da persuasão**. Rio de Janeiro: Sextante, 2012.

GARDNER, H. **Estruturas da Mente: a Teoria das Inteligências Múltiplas**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1994.

GARDNER, H. **Inteligências Múltiplas: a Teoria na Prática**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1995.

GOLEMAN, Daniel. **O poder da inteligência emocional: como liderar com sensibilidade e eficiência** / Daniel Goleman, Richard Boyatzis e Annie McKee ; tradução Berilo Vargas. – 1a ed. – Rio de Janeiro: Objetiva, 2018.

GOLEMAN, Daniel et al. **Os mestres da administração**. Rio de Janeiro: Campus/Elsevier, 2007.

GOLEMAN, Daniel. **Trabalhando com a inteligência emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

MAYER; J. D. SALOVEY, P. **What is emotional intelligence?** Em P. Salovey & D. J. Sluyter (Orgs.), *Emotional development and emotional intelligence: Implications for Educators* (pp. 3-31). New York: Basic Books, 1997.

SBIE - Sociedade Brasileira de Inteligência Emocional. **Como exercitar sua Inteligência Emocional**. 2015 Disponível em: <https://www.sbie.com.br/wp-content/uploads/2015/07/Como-exercitar-sua-Intelig%C3%A2ncia-Emocional.pdf>. Acessado em: jul. 2021.

STORYSET. **Imagens**. 2021. Disponível em: <https://storyset.com/>. Acessado em: 19/06/2021.

TRUMPETER, Amy. **The Allegory of The Cave' by Plato: Summary and Meaning**. September 21, 2012. Disponível em: <https://www.philosophyzer.com/the-allegory-of-the-cave-by-plato-summary-and-meaning/>. Acessado em: jul. 2021.

Encerra aqui o trecho do livro disponibilizado para esta Unidade de Aprendizagem.