



Inteligência Emocional-social

A qualidade mais importante nos
profissionais do futuro!



Índice

Introdução	03
Quociente de Inteligência Q.I.	04
Múltiplas Inteligências	06
Inteligência Emocional-social	09
I.E.S. nos Negócios	12
Fatores da I.E.S.	14
Plano e Desenvolvimento	18
Conclusão	35





Introdução

Vamos apresentar aqui as diversas inteligências que o ser humano possui, dando ênfase a Inteligência Emocional.

Na essência a Inteligência Emocional (I.E.) é a habilidade de sentir emoções e saber usá-las para ter uma vida melhor.

Ter uma alta I.E. é estar em contato com os próprios sentimentos para poder lidar melhor com o estresse e se comunicar de maneira mais eficiente com os outros.

Ela afeta diretamente a forma como administramos os comportamentos, como navegamos pelas complexidades sociais e como tomamos decisões pessoais para alcançar resultados positivos, pois é responsável pela nossa capacidade de compreender nossas próprias emoções, as emoções dos outros e como elas nos afetam.

Capítulo 1

Quociente de Inteligência Q.I.



Inteligência Emocional-social



[Voltar ao índice](#)

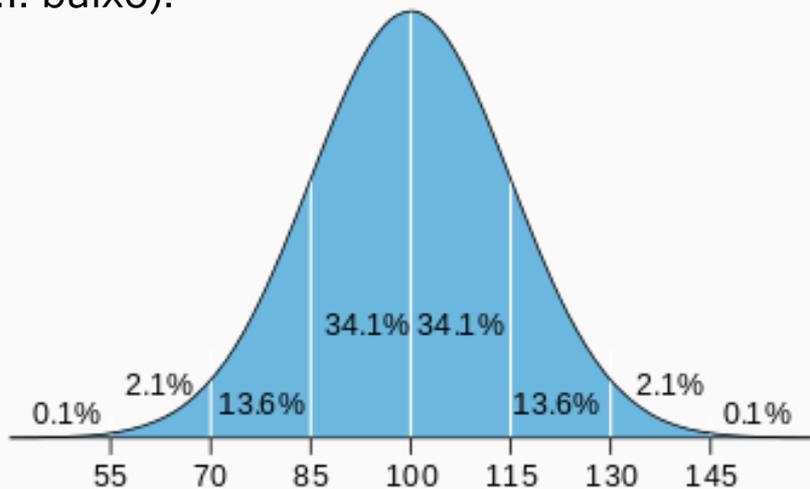
O QUE É Q.I.?

Inicialmente vamos falar sobre a inteligência mais falada, que é o Q.I.

A visão tradicional propõe uma inteligência única, chamada por psicólogos de "G".

Desde o século 20, ela é medida com testes de Q.I. ("Quociente de Inteligência").

Segundo essa lógica, o cérebro seria como um computador, que pode funcionar bem (Q.I. alto), normalmente (Q.I. médio) ou mal (Q.I. baixo).



2,2%
da população tem
Q.I. acima de
130
SUPERDOTADOS!

68,2%
são
normais



Capítulo 2

Múltiplas Inteligências



Inteligência Emocional-social



Múltiplas Inteligências:

Na teoria proposta em 1983 pelo psicólogo **Howard Gardner**, da Universidade de Harvard, cada pessoa tem em sua cabeça vários computadores internos atuando com certa independência entre si.

Desta forma Gardner propôs o conceito, que confronta a teoria do fator "G" medido pelo Q.I., que comprovadamente não mede os aspectos propostos por ele e que na vida real comprovamos existir e ter importância.

Por exemplo, não é difícil encontrar pessoas com Q.I. acima de 130 que tem grande dificuldade em interagir com outras pessoas ou em entender suas próprias emoções.



As 9 Inteligências



Intrapessoal

Compreensão fundamentada na sua direção de vida com um autoconceito positivo, capaz de ver mudar as situações que está envolvido.



Naturalista

Amante da natureza, são protetores de animais e plantas, são engajados em temas ecológicos e sistemas auto sustentáveis.



Lógica

Tem alta compreensão dos números e capacidade de compreender a lógica, a razão e a matemática a um nível avançado.



Linguística

Tem grande facilidade em se comunicar na forma verbal e escrita, além de capacidade de compreender, utilizar e manipular as palavras de maneira produtiva.



Interpessoal

Altamente sociáveis, são capazes de encontrar motivação, estados de ânimo, além de lidar com pessoas com destreza.



Sinestésica

Utilizam os movimentos corporais para se expressar, como atletas e dançarinos, demonstrando grande facilidade e naturalidade.



Musical

Todos os que fazem parte de tudo aquilo que tenha a ver com música, pode ser cantar, tocar, compor entre outros, com grande facilidade e talento.



Existencial

Trata-se do reconhecimento da espiritualidade e da existência humana no universo, pode ser um religioso ou devoto ou alguém conectado com o universo.



Visual

Tem boa visão espacial, habilidades com desenhos, artes plásticas, esculturas, criação em 3D entre outras.

Capítulo 3

Inteligência Emocional-social



Inteligência Emocional-social



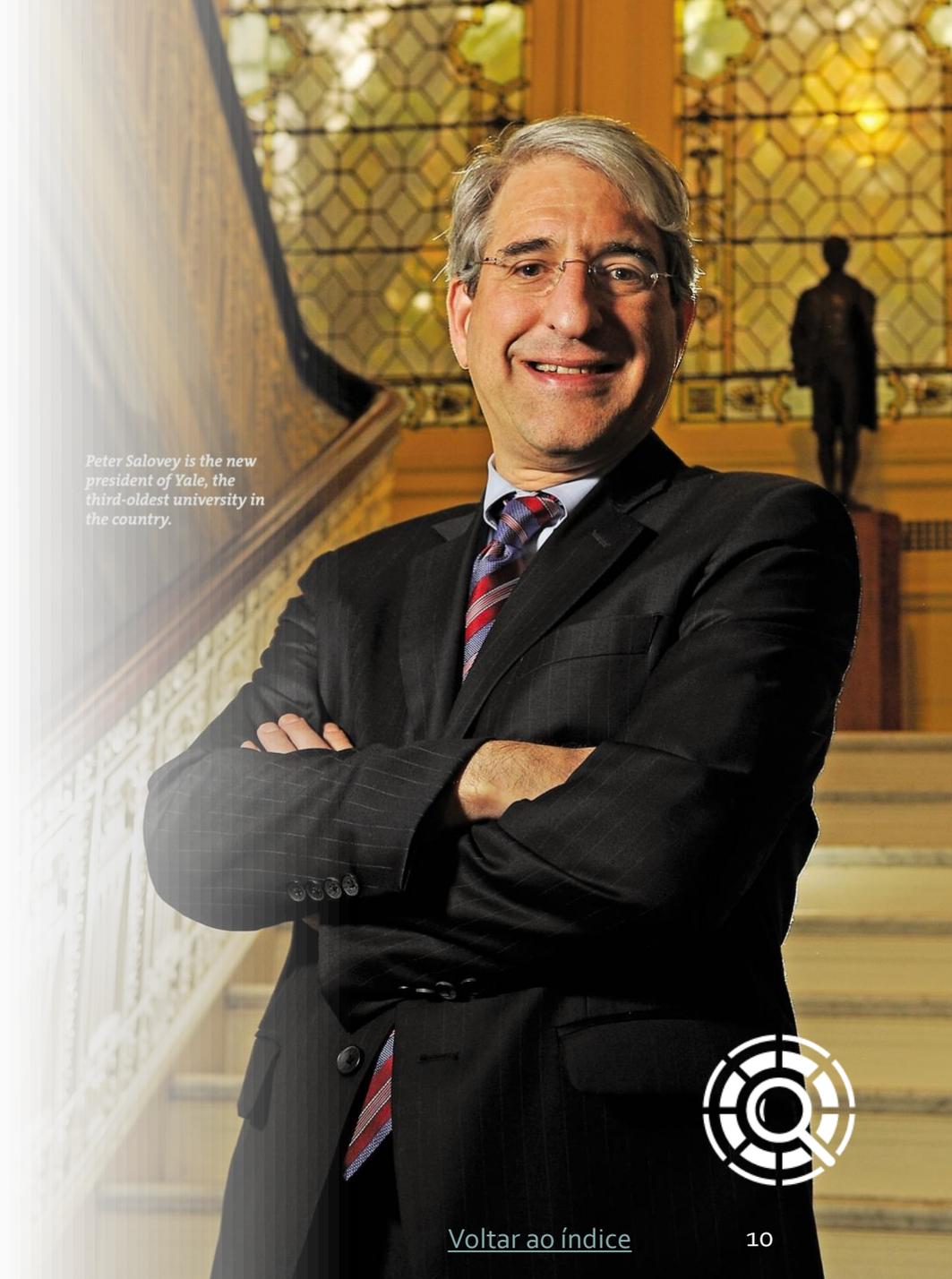
[Voltar ao índice](#)

O que é I.E.S.?

O termo “**inteligência emocional**” é relativamente novo, pois só foi usado de forma relevante em 1990, quando o psicólogo **Peter Salovey** (foto ao lado), da Universidade de Yale e por John Mayer, da Universidade de New Hampshire o incluíram em seus trabalhos.

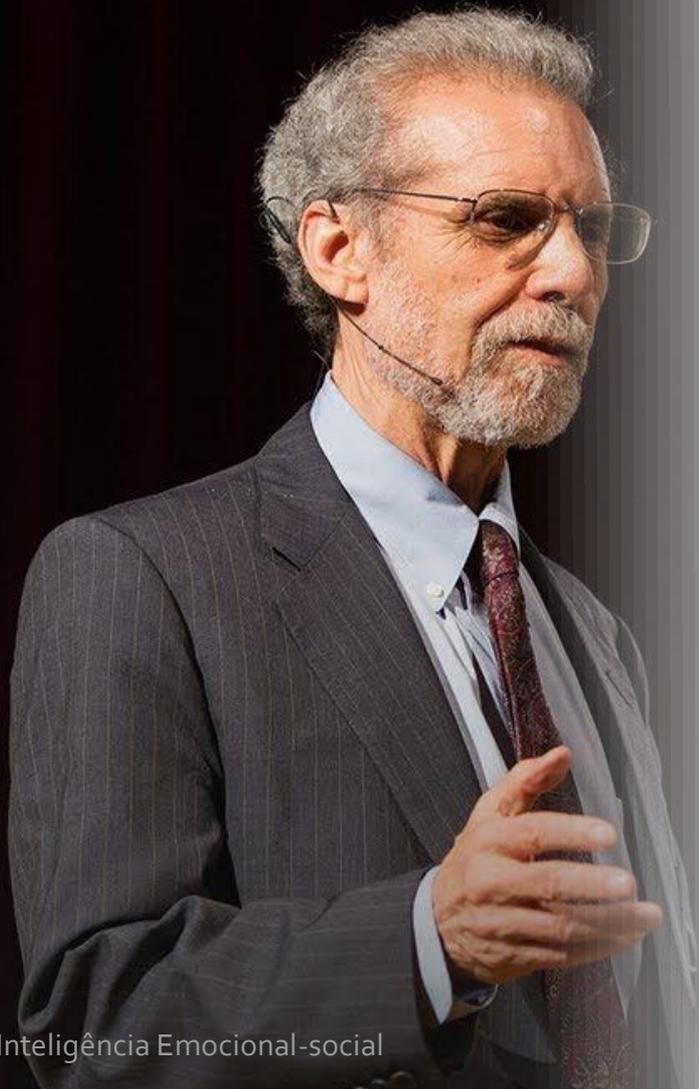
No entanto só em 1995, foi que o psicólogo de Harvard e editor científico do New York Times **David Goleman**, sugeriu que o “Q.I.” era menos importante do que o comportamento inteligente.

Para ele, as emoções e Q.I. poderiam ser à base da inteligência humana como um todo, sendo que os dois conceitos não precisariam ser opostos, mas complementares.



Peter Salovey is the new president of Yale, the third-oldest university in the country.





Goleman (foto ao lado) argumentou que as emoções de uma pessoa desempenham um papel essencial no seu pensamento, na tomada de decisões e portanto, no seu futuro.

Para ele, este novo conceito de **“Inteligência Real”** das pessoas, que definiu como um conjunto de habilidades que incluem controle de impulsos, motivação, empatia e capacidade de se relacionar com os outros, era fundamental para a percepção correta do nível de inteligência de um indivíduo.

Recentemente com a inclusão de análises sobre outros aspectos da inteligência interpessoal, tais como, a motivação social e o gerenciamento social, concederam aos estudos da inteligência emocional a denominação mais moderna de **Inteligência Emocional-social (I.E.S.)**, que é composta por duas das múltiplas inteligências: **Intrapessoal e Interpessoal.**

Capítulo 4

I.E.S. nos Negócios



NEGÓCIOS

Nos negócios a I.E.S. ajuda você a construir relacionamentos mais fortes, ter sucesso no ambiente de trabalho e alcançar o sucesso na sua carreira e vida pessoal.

O conhecimento dos níveis de Inteligência Emocional-social é muito importante, pois são possíveis de serem desenvolvidos, basta dominar algumas habilidades-chave.

No mundo dos negócios, ter alto índice de Inteligência Emocional-social é fator fundamental para o sucesso.

Em um mercado competitivo, em constante mudança, que exige flexibilidade, criatividade, pro atividade e interação, para se atingir o sucesso, a Inteligência Emocional-social é fator preponderante e base para outros desenvolvimentos.

Os líderes acima de tudo necessitam falar a linguagem das pessoas com quem trabalham, conhecer seus motivadores, suas formas de recompensa, mediar conflitos, motivar, engajar e desenvolver competências nas pessoas e em si mesmos.

Tudo isso só é possível para uma pessoa de razoável nível de I.E.S.!



Capítulo 5

Fatores da I.E.S.



Inteligência Emocional-social



[Voltar ao índice](#)

Fatores de Inteligência Emocional

Na origem dos estudos sobre a Inteligência Emocional, com o intuito de facilitá-los, foram estabelecidos cinco fatores básicos que compunham a I.E. dos indivíduos.

Seriam eles:

- 1. Autoconhecimento**
- 2. Autocontrole**
- 3. Motivação**
- 4. Empatia**
- 5. Habilidades Sociais**

“A experiência não é o que acontece com você, é como você interpreta o que acontece com você.”

Aldous Huxley
Escritor Inglês





Com os avanços os pesquisadores passaram a estudar os indivíduos sobre mais aspectos e também a perceber duas visões básicas destes.

Isso os levou a entender melhor as interações sociais dos indivíduos e seus entendimentos sobre seus próprios sentimentos.

Estas visões seriam:

INTRAPESSOAL

Fatores relativos ao entendimento do indivíduo sobre suas próprias emoções, uma visão de si.

- **Autoconhecimento**
- **Autoestima**
- **Automotivação**
- **Autogestão**



INTERPESSOAL

Fatores relativos ao entendimento do indivíduo sobre suas relações com as outras pessoas, bem como estas o afetam, uma visão do mundo.

- **Consciência Social**
- **Empatia**
- **Motivação social**
- **Gestão Social**

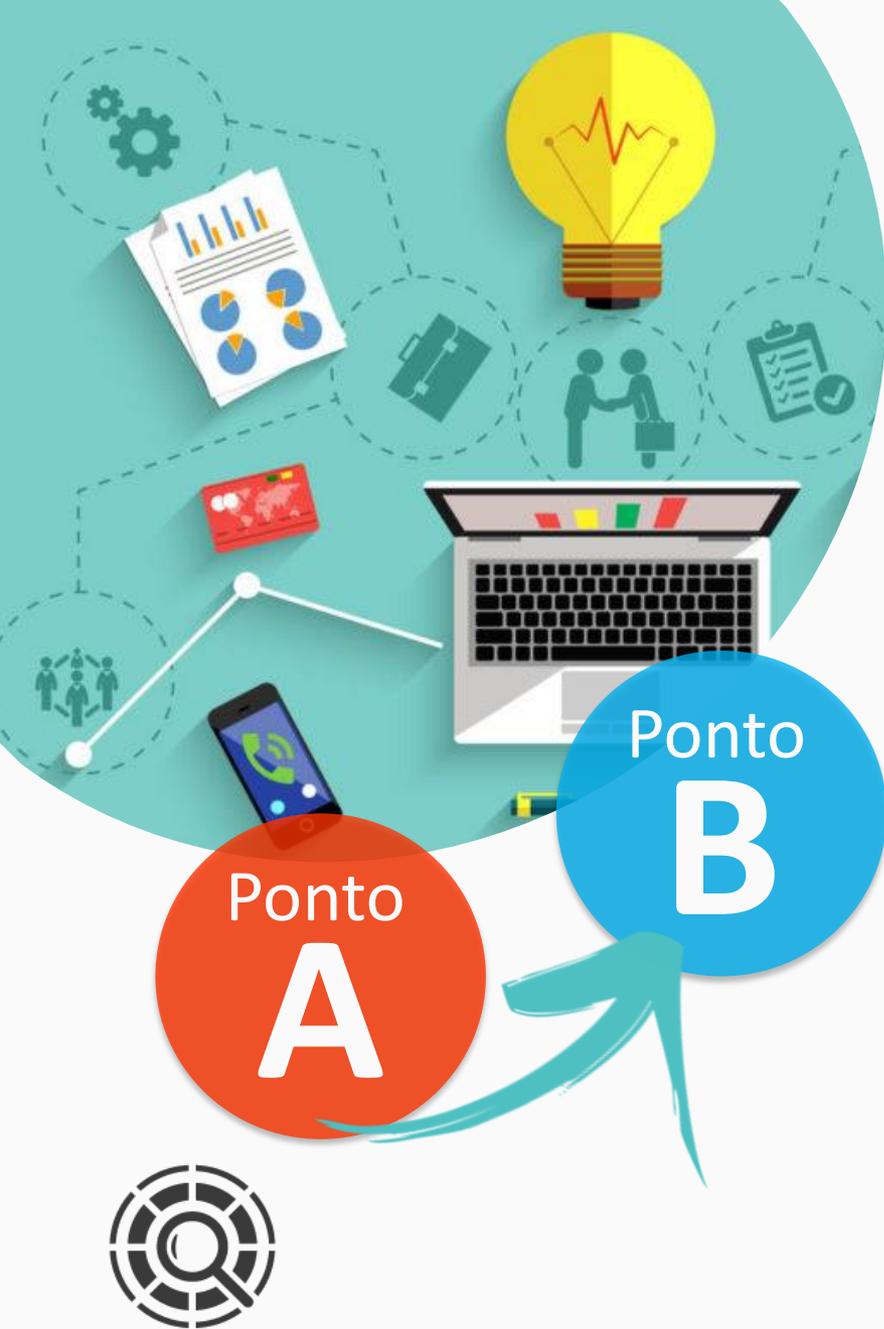
Esta abordagem mais ampla e detalhada gerou mais precisão e clareza aos estudos desta tão importante característica humana que é a [Inteligência Emocional-social](#).



Capítulo 6

Plano de Desenvolvimento





Planejamento

O primeiro passo para qualquer desenvolvimento é conhecer o estado inicial, ou seja, **em que ponto você está**, para depois ser capaz de definir um estado futuro ou **ponto de chegada desejado** e assim poder traçar um plano de desenvolvimento.

No caso da Inteligência Emocional-social, pelo fato de estar diretamente ligada a outros fatores, simplesmente medi-la não seria suficiente para conduzir um processo de desenvolvimento eficiente e assertivo.

É preciso entender os comportamentos, motivadores e competências pessoais, juntamente com seu nível de Inteligência Emocional-social para então entender todos os pontos fortes e de melhoria de cada aspecto, baseados nos objetivos pessoais de cada um e somente depois traçarmos um plano de desenvolvimento.

A seguir sugerimos **12 dicas** simples e práticas, que você pode usar no seu dia a dia, para **desenvolver** algumas características da sua **Inteligência Emocional-social**.

1. Aumentar o autoconhecimento
2. Desenvolver e praticar o autocontrole
3. Fazer ensaios mentais
4. Valorizar seus pontos fortes e saber delegar
5. Criar empatia
6. Obter sempre feedback
7. Perceber suas emoções
8. Ouvir seu corpo
9. Entender a ligação das emoções e comportamentos
10. Não julgar as emoções
11. Observar seu histórico emocional
12. Definir seu comportamento

12 Dicas

“Todo aprendizado
tem uma
base emocional.”

Platão
Filósofo Grego





Aumentar o autoconhecimento

Este é um aspecto muito importante e deve ser o primeiro passo para se desenvolver, pois não é possível tomar ações sobre o que desconhecemos.

É muito importante ter informações precisas sobre os fatores mencionados, pois eles irão permitir uma análise completa do quadro de cada um e a partir daí poder tomar as ações adequadas ao seu desenvolvimento.

Quando tomamos contato com nossos pontos fortes e de melhoria, estes ficam evidentes e nos gera uma reflexão, levando-nos a autoconsciência, o que acarreta no desenvolvimento da Inteligência Emocional.

Não é possível trabalhar a Inteligência Emocional-social (I.E.S.), que é um fim, sem conhecermos o indivíduo como um todo, para assim podermos entender as causas que o levaram a ter um determinado nível de entendimento das suas emoções.

Conhecer comportamentos, valores, crenças, história, motivadores, ambientes nos quais está inserido, formas de interação, competências pessoais entre outras coisas,





1#

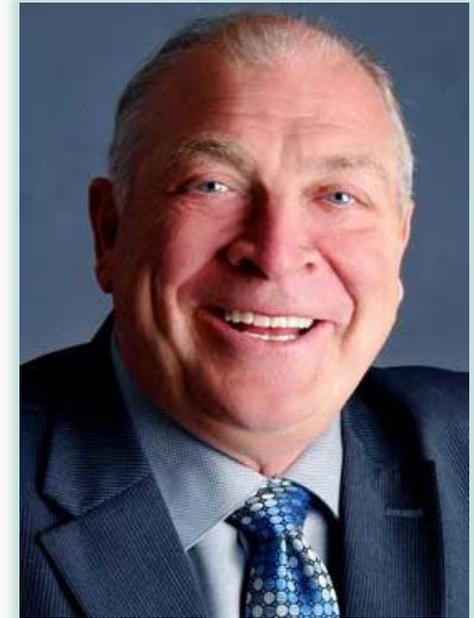
são fatores primordiais para termos uma visão geral do quadro e somente depois tentar entender os motivos que afetam positiva e negativamente os fatores da Inteligência Emocional-social.

Existe um estudo do psicólogo e master coach canadense [Dr. Shayne Tracy](#), que relata a eficiência dos trabalhos de desenvolvimento de talentos fundamentado em uma visão

ampla do espectro do ser humano, ele o classifica como uma visão 360°, baseada em quatro pilares fundamentais:

1. **Comportamentos (DISC)**
2. **Fatores de Motivação (Valores)**
3. **Competências Pessoais (Axiologia)**
4. **Inteligência Emocional-social**

Com estas informações em mãos, desde o início dos processos de Coaching, ele relata ter conseguido ser muito mais assertivo e eficiente em seus trabalhos, reduzindo muito o tempo de processo e aumentando a profundidade das análises, bem como a eficácia dos resultados.



Desenvolver e praticar o autocontrole

Uma vez que você começa a perceber as características com as quais tem mais dificuldades, você pode decidir desenvolvê-las.

Decidir é uma palavra chave no processo de desenvolvimento da sua Inteligência Emocional-social (I.E.S.), pois para que uma mudança aconteça é preciso ter uma vontade genuína de mudar e estar disposto a dispendir energia e tempo nisso.

A mudança desejada precisa fazer real sentido na vida pessoal, por que a prática de novos hábitos não é fácil e requer perseverança.

É preciso se perguntar:

- Qual é o meu motivo para investir tempo e energia nisso?



2#

“O cérebro emocional responde a um evento mais rapidamente do que o cérebro pensante.”

Daniel Goleman
Psicólogo



Fazer ensaios mentais

Além de praticar o autocontrole você também pode exercitar a mente.

Segundo Daniel Goleman, psicólogo norte americano especialista em I.E., outra ótima forma de praticar é fazer ensaios mentais.

Ele menciona o exemplo de atletas olímpicos, que treinam seus movimentos em pensamento, não apenas na hora do treino, mas na hora de competir.

Eles procuram visualizar tudo que deve acontecer, antes de acontecer, para que sua memória muscular seja ativada e seu cérebro esteja totalmente focado, para que aquilo aconteça da forma desejada.

Também vale a pena usar bons exemplos mentais, por exemplo, refletir sobre como uma pessoa que você sabe que é excelente na habilidade que deseja melhorar, se comportaria nessa situação? Pense nela antes de agir.

3#

“Cuide de suas próprias emoções e nunca as subestime.”

Robert Henri
Psicólogo



Valorizar seus pontos fortes e saber delegar

Conheça e valorize seus pontos fortes, normalmente aquelas características que você apresenta naturalmente sem esforço.

São estas características que irão ajuda-lo a alavancar os resultados, tanto na vida pessoal, quanto na vida profissional, são os seus diferenciais competitivos ou pontos de atração.

Tenha em mente que é impossível ser bom em tudo e que mudar completamente sua maneira de ser é uma tarefa muito difícil, portanto conhecer as coisas nas quais você é bom facilita muito as suas decisões sobre o que fazer você mesmo e o que pedir ajuda ou delegar.

Por isso, cercar-se de pessoa que tenham habilidades complementares as suas lhe ajudam a se desenvolver e garante um bom desempenho desde o princípio.



4#

“Não esqueçamos que as pequenas emoções são as grandes capitãs de nossas vidas, e as respeitamos sem perceber.”

Vincent Van Gogh
Pintor





5#

“A diferença essencial entre a emoção e a razão é que a emoção leva à ação, enquanto razão leva a conclusões.”

Donald Calne
Neurologista

Criar empatia

EMPATIA é a capacidade psicológica em se colocar no lugar do outro e sentir como e o que ele sente em determinada situação, da forma como ele é, consiste em tentar compreender sentimentos e emoções, procurando experimentar de forma objetiva e racional o que sente outro indivíduo.

A empatia é um sentimento importante e é preciso buscar constantemente os caminhos para desenvolvê-la, contudo seja o mais sincero possível com você mesmo, não adianta tentar enganar-se quando na sua essência você sente que algo não é verdadeiro.

Por exemplo, se você é tímido, não será da noite para o dia que você conseguirá se conectar com outra pessoa com um olhar ou um sorriso largo.

No entanto se a timidez o incomoda você pode começar a exercitar o seu lado mais extrovertido saindo da sua zona de conforto gradativamente. Por exemplo, se forçando a falar para pequenos públicos ou fazendo um curso de teatro e assim poder fazer uma transição gradual.



Obter sempre feedback

Para garantir que você está melhorando e continuar o processo de autoconhecimento e autoconsciência, é preciso obter feedbacks sobre o seu desempenho.

Isso lhe permitirá entender como os outros enxergam o seu processo de mudança e também te motivará a encontrar novos pontos de melhoria.

Os coaches e terapeutas podem auxiliar muito neste processo de autoconhecimento e de obter feedbacks objetivos e honestos.



6#

“É importante compreender que a inteligência emocional não é o oposto de inteligência, não é o triunfo do coração sobre a cabeça, é a interseção de ambas.”

David Caruso
Ator e Diretor





Perceber suas emoções

Tome contato com as suas emoções e saiba defini-las de forma correta.

Muitas pessoas não sabem classificar suas emoções adequadamente, usando uma única definição para tudo que sente e isso não é bom.

É preciso que você entenda todos os tipos de emoções que sente e saiba defini-las, para evitar ignorar fatores importantes que podem causar impacto direto no seu estado mental e no modo como se comporta.

Um bom começo é prestar mais atenção aos sentimentos e emoções que você experimenta durante o dia e tentar relacioná-los com as experiências vividas.

Procure separá-los em momentos do dia, por exemplo, quando acorda, quando vai trabalhar, em reuniões, quando vai dormir, quando é contrariado, etc.

7#

“A verdadeira compaixão não significa apenas sentir a dor de outra pessoa, mas ser motivado a eliminá-la.”

Daniel Goleman.
Daniel Goleman
Psicólogo





7#

Tradicionalmente as emoções básicas são 5:

- **Felicidade**
- **Tristeza**
- **Raiva**
- **Medo**
- **Surpresa**

Contudo, um estudo recente, publicado em agosto de 2017 na revista científica "[Proceedings of the National Academy of Sciences](#)", aponta **27 emoções diferentes**.

As emoções encontradas foram: admiração, adoração, apreciação estética, diversão, ansiedade, temor, estranheza, tédio, calma, confusão, desejo, nojo, dor empática, encantamento, inveja, excitação, medo, horror, interesse, alegria, nostalgia, romance, tristeza, satisfação, desejo sexual, simpatia e triunfo.

Lembre-se, quanto mais precisa for a sua interpretação das suas próprias emoções, mais facilmente você as compreenderá e controlará.



Ouvir seu corpo

Preste atenção no seu corpo, pois ele fala, muitas vezes grita!

Ignorar os sinais físicos das emoções pode ser muito danoso para você.

Nossa mente é conectada com nosso corpo e tudo que ela capta e sente é enviado para o corpo, a exposição contínua a determinado tipo de emoção pode causar reações em nosso corpo.

Quando as emoções são positivas o corpo reage de uma maneira boa, mas quando são negativas o corpo entra em sofrimento.

É possível desenvolver a I.E.S. apenas aprendendo a ler as dicas que o corpo dá sobre as emoções que está sentindo.

Por exemplo:

- O estresse causa algo parecido com um nó no estômago, pressão no peito, sudorese ou respiração acelerada.
- A tristeza pode ser sentida com lentidão, cansaço, pernas pesadas.
- A alegria ou prazer podem causar um frio na barriga, um calor no rosto ou um coração acelerado.



Entender a ligação das emoções e comportamentos

9#

“Quando eu digo controlar emoções, me refiro às emoções realmente estressantes e incapacitantes. Sentir as emoções é o que torna a nossa vida rica”

Donald Calne
Neurologista

Existem gatilhos que causam reações instintivas nas pessoas e eles são diferentes em cada um.

Por exemplo, quando você está no trânsito e alguém o fecha, a reação mais comum é buzinar.

A ideia é que você procure afinar e sincronizar as suas respostas intuitivas com as situações vividas diariamente e ao invés de reagir sem reflexão, que você consiga encontrar outra forma de reagir àquele impulso ou gatilho.

A percepção e o entendimento da emoção gerada por aquele fato, além da forma como você normalmente reage, lhe fornecerão informações importantes para entender as causas e trabalhar suas reações.

Perceba, por exemplo, que a raiva pode alterar o tom da sua voz, a vergonha pode retirá-lo de uma conversa e que o excesso de trabalho pode gerar pânico e insegurança.



Não julgar as emoções

Todas as emoções são importantes e tem papel fundamental no processo de evolução em nossas vidas.

Ao inibi-las você prejudica a sua habilidade de sentir as coisas claramente, o que pode dificultar seu entendimento e potencial uso no futuro.

O represamento de uma emoção para evitar um comportamento indesejado, pode fazer com que as reações possam ser muito mais exageradas do que deveriam ser, quando esta emoção finalmente vir à tona.

Cada emoção que você sente é uma informação nova e uma oportunidade de desenvolvimento e crescimento emocional.

Por isso, a habilidade de realmente sentir e interpretar suas emoções é uma forma de Inteligência Emocional-social.

Pode ser difícil deixar emoções ruins surgirem e saber conectá-las ao que está acontecendo, mas é algo que você precisa aprender a fazer se deseja aumentar sua I.E.S.



10#



Observar seu histórico emocional

Este é um modelo interessante de aprender mais sobre os seus sentimentos e como estão conectados as suas vivências.

Quando sentir uma forte emoção, procure perguntar a si mesmo, quando foi a última vez que se sentiu assim.

Tente ser o mais específico possível, pensando no antes, durante e depois, anote tudo em um diário que pode ser acrescido de informações das suas emoções dia a dia e não somente de emoções fortes.

Procure então encontrar um padrão por trás disso. Uma vez que você encontre algum padrão, isso lhe dará mais controle sobre si mesmo.



11#

“Não existe correlação entre QI e empatia emocional. Eles são controlados por diferentes partes do cérebro”.

Daniel Goleman
Psicólogo



Definir seu comportamento

Não podemos evitar sentir as emoções, mas com certeza podemos definir como reagir a elas.

Em situações difíceis nas quais seus gatilhos são disparados, tente refletir por um instante e pensar como gostaria de reagir naquela situação ou como alguém que você admira agiria e depois tente reproduzir este pensamento em ação.

Mantenha-se em alerta, pelo menos por um período, para poder estar preparado para refletir antes de agir no seu dia a dia, com isso você criará novas formas do seu cérebro reagir e os antigos hábitos serão substituídos, tornando este novo comportamento positivo, instintivo.

Quando algo ruim acontecer reserve um momento para sentir as emoções e defini-las, estas emoções de raiva e tristeza veem normalmente em ondas, assim que a primeira onda passar decida como reagir.

Não adquira o hábito de fugir dos sentimentos ruins, não procure fuga em bebida, comida e outras coisas que podem apenas amortecer a dor, pois isso irá deteriorar sua Inteligência Emocional-social.



Conclusão

A Inteligência Emocional-social é fator primordial para facilitar a nossa interação com outras pessoas, pois ela define a forma com a qual iremos reagir aos nossos sentimentos e percepções, bem como as influências dos comportamentos das outras pessoas com quem convivemos, sobre nossa vida pessoal e profissional.

A baixa Inteligência Emocional-social limita nossa capacidade de aprendizado, pois pode reduzir a confiança que temos em nós mesmos e também prejudicar os relacionamentos, dependendo da forma como reagimos e agimos com as outras pessoas.

Ao contrário a alta Inteligência Emocional-social, nos permite estar no controle das situações e interações, nos dando a certeza da forma correta de como agir e reagir, baseado no entendimento das emoções próprias e das outras pessoas.

Nós da **Lidera** temos uma série de soluções voltadas para o suporte ao **desenvolvimento estratégico de talentos** e oferecemos desde avaliações, formações, pesquisas e soluções de gestão, como a **Plataforma Insight™**, até programas completos de desenvolvimento de lideranças e equipes, tais como o **PCL** (Programa de Coaching de Liderança) .

Conheça nossos produtos e serviços no site:

www.lideraassessments.com.br



PLATAFORMA INSIGHT™

A solução perfeita para o Suporte a Gestão de Talentos!

Banco de dados de funcionários | Perfis de benchmark
Análises em grupo | Suporte ao recrutamento e seleção
Pesquisas | Os 4 pilares do desenvolvimento de talentos



Quer saber mas?

[Clique aqui!](#)

[Voltar ao índice](#)



Coautora

Roberta Araujo

Sócia-diretora da Lidera

Especialista Grafoanálise, Hipnoterapia Ericksoniana, Emotional Freedom Techniques (EFT), Programação Neurolinguística (PNL), Terapia Cognitiva Comportamental (TCC), Educação Especial e trainer Insight™.

Psicóloga organizacional com mais de **25 anos de experiência** em Recursos Humanos, nas áreas de recrutamento, seleção, treinamento e desenvolvimento.

Formada em psicologia pela Universidade Paulista (UNIP) – SP, pós-graduada em Acupuntura - Faculdade Mario Schenberg-SP é também Hipnoterapeuta Ericksoniana formada pelo Instituto Luz – SP e **Master Coach** formada pelo IBC com certificação internacional do **BCI dos EUA**.

Coautor
Carlos V. Andrade
Sócio-diretor da Lidera

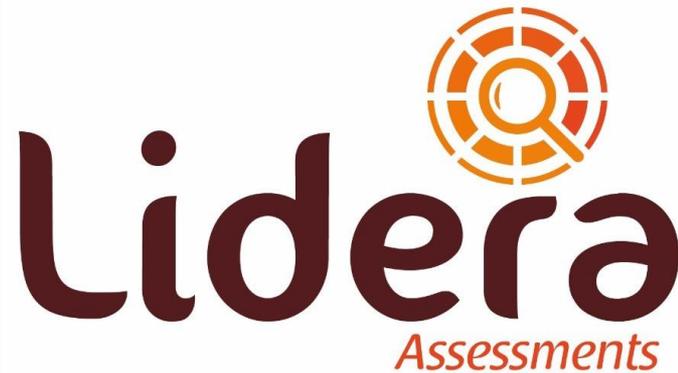
Especialista em **Gestão Estratégica de Talentos e Desenvolvimento Organizacional**, **Master Coach Sênior** certificado pelo BCI dos EUA, **Consultor Empresarial** e **trainer Insight™**.

Mais de **30 anos de experiência** em empresas multinacionais de pequeno, médio e grande porte, nos segmentos autopeças, bens de capital, automação industrial, eletrodomésticos, entre outras.

Atuando nas áreas de gestão empresarial, gestão de pessoas, diretor de projetos, diretor comercial, gerente de engenharia e consultor comercial.

Professor do SENAI e FIESP, consultor internacional, Pós-graduado em Gestão de Empresas pela FGV e coautor do livro "Os Segredos do Coaching" do IBC Coaching.





Uma empresa especializada em
Desenvolvimento e Suporte a
Gestão Estratégica de Talentos

www.lideraassessments.com.br

+55 (12) 9 8175 7708 

+55 (12) 9 8144 7878 

contato@lideracoaching.com.br

[Voltar ao índice](#)