



ESRI Portugal

Sistemas e Informação Geográfica

Inteligência Emocional



*A importância de ser emocionalmente
inteligente*

Conceito: Inteligência Emocional

“Capacidade de identificar os nossos próprios sentimentos e os dos outros, de nos motivarmos e de gerir bem as emoções dentro de nós e nos nossos relacionamentos.” (Goleman, 1998)

“**Inteligência Emocional** é a capacidade de perceber e exprimir a emoção, assimilá-la ao pensamento, compreender e raciocinar com ela, e saber regulá-la em si próprio e nos outros.” (Mayer e Salovey, 2000)



Interacção Cognição-Emoção

Capacidade de adaptação ao meio

Quociente de Inteligência (QI) e Inteligência Emocional (IE)

- Competências complementares (Mente Racional + Mente Emocional)
- As emoções têm efeitos importantes na adaptação e têm poderosos efeitos na cognição, tanto nos processos de pensamento, como no conteúdo do pensamento
- Tanto inteligência como emoção são funções que auxiliam o organismo a adaptar-se ao meio



Emoção



- Fenómenos psico-fisiológicos que organizam o comportamento em maneiras eficientes de adaptação às exigências dinâmicas do ambiente.
- As emoções interferem em vários aspectos do funcionamento mental, influenciam quando prestamos atenção, quando aprendemos, o que nos lembramos e influenciam os julgamentos e decisões que tomamos.
- Processo de regulação da emoção, que envolve a monitorização, avaliação e utilização do conhecimento dos próprios humores, para os manter ou modificar conforme as necessidades, e o processo de regulação dos humores de outras pessoas.

Inteligência Emocional

- Fazer intencionalmente com que as emoções trabalhem a nosso favor, usando-as como um apoio ao comportamento e raciocínio, de forma a aperfeiçoar os resultados.
- Capacidade de processar as informações emocionais e utilizá-las favoravelmente no processo de adaptação.



Domínios da IE

Autoconsciência Emocional:

Conhecer as nossas próprias emoções.

Ter consciência tanto do nosso estado de espírito como dos nossos pensamentos a respeito desse estado de espírito.

Gestão das Emoções:

Capacidade que nasce da autoconsciência.

Lidar com os sentimentos de forma a torná-los apropriados às situações e que gerem reacções apropriadas.

Controlar Produtivamente as Emoções:

Auto-motivação. Maior auto-controlo.

É essencial pôr as emoções ao serviço de uma meta.

Empatia, Reconhecer Emoções:

A empatia, outra capacidade que nasce da autoconsciência, uma importante aptidão pessoal.

Mais sensibilidade aos sentimentos e perspectivas dos outros melhorando a capacidade de interacção.

Gestão dos Relacionamentos:

Habilidade em lidar com o nosso relacionamento com os outros.

Desenvolvimento pessoal

- Todas as pessoas podem desenvolver a sua própria Inteligência Emocional tendo para isso de aprender e treinar as aptidões e competências que a compõe.

- **Competências pessoais**

- **Competências sociais**

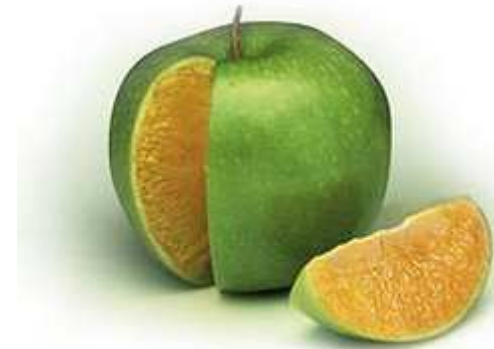


Competências pessoais

Auto-consciência emocional
Auto-avaliação
Auto-confiança

Auto-domínio emocional
Transparência
Capacidade de adaptação

Capacidade de realização
Capacidade de iniciativa
Optimismo!



Inteligência intrapessoal

Capacidade de auto-compreensão, percepção e gestão dos próprios sentimentos

Competências sociais

Relacionamento interpessoal
Empatia /Análise social
Comunicação
Fazer e receber críticas construtivas
Capacidade para desenvolver os outros
Consciência Organizacional
Gestão de conflitos / Negociação de soluções
Liderar mudanças
Espírito de equipa e colaboração
Influência
Liderança Inspiradora / Gestão emocionalmente inteligente

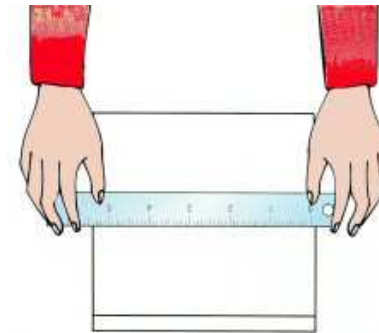


Inteligência interpessoal

Capacidade de entender reacções, criar empatias, relacionar-se com o outro e gerir convivências em grupo

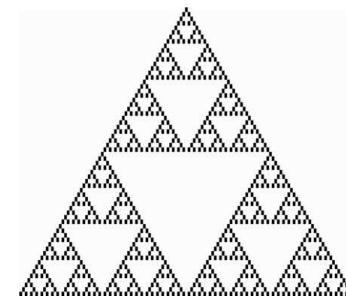
Medir a IE

- Não há, por enquanto, qualquer forma de medir com exactidão a inteligência emocional.
- As pessoas com um quociente emocional mais elevado costumam desenvolver aptidões que potenciam a formação recebida e favorecem um bom relacionamento com as outras pessoas.
- A IE pode ser exercitada e desenvolvida.



IE a influenciar comportamentos

- Na medida em que as nossas **emoções influenciam** a nossa capacidade de pensar e planear, definem de certa forma os limites da nossa capacidade para utilizar as nossas aptidões mentais inatas.
- Se formos capazes de monitorizar e regular os sentimentos próprios e os de outras pessoas poderemos utilizar os sentimentos para **guiar o pensamento e a acção**, no cumprimento de um objectivo. As competências emocionais vêm ajudar a orientar o comportamento e o raciocínio de maneira a obter melhores resultados, podendo ser nutridas, desenvolvidas e ampliadas.



IE em Acção

Auto-Consciência	Capacidade para reconhecer e compreender estados de espírito, emoções, bem como o efeito desses aspectos	Auto-Confiança Auto-Avaliação Capacidade de se criticar
Auto-Regulação	Capacidade de controlar ou redireccionar impulsos	Confiança e Integridade Bem-estar em situações ambíguas Abertura à mudança
Auto-Motivação	Propensão para perseguir objectivos com energia e persistência	Impulso para alcançar objectivos Optimismo Compromisso com a empresa
Empatia	Capacidade para compreender a constituição emocional dos outros	Habilidade para formar e reter talentos Sensibilidade intercultural Orientação ao cliente
Eficácia nas Relações Interpessoais	Competência para gerir relacionamentos e criar redes	Eficácia para liderar a mudança Persuasão Experiência na constituição e liderança de equipas

IE em Acção



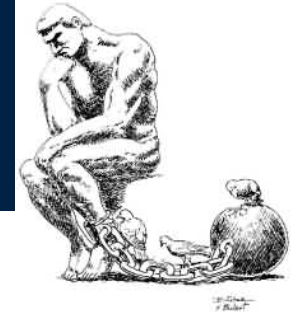
- A Inteligência Emocional traduz-se na nossa capacidade de:
 - nos relacionarmos de forma assertiva e positiva com as pessoas
 - termos pensamento positivo mesmo nas adversidades
 - termos persistência na concretização dos nossos objectivos
- Caracteriza a maneira como as pessoas lidam com as suas emoções e com as das outras pessoas.
- Isto implica autoconsciência, motivação, persistência, empatia e entendimento e características sociais como persuasão, cooperação, negociação e liderança.

Conceito na Empresa

- Competências – “conjunto de conhecimentos, habilidades e comportamentos que agregam valor ao negócio”.
- **Um bom desempenho** é inteligência emocional no seu melhor.
As emoções são positivadas e alinhadas com a tarefa em mãos. Mas será o conjunto das competências pessoais (puramente técnicas + cognitivas + IE) que produzirá um desempenho excepcional.



Mudanças conjunturais

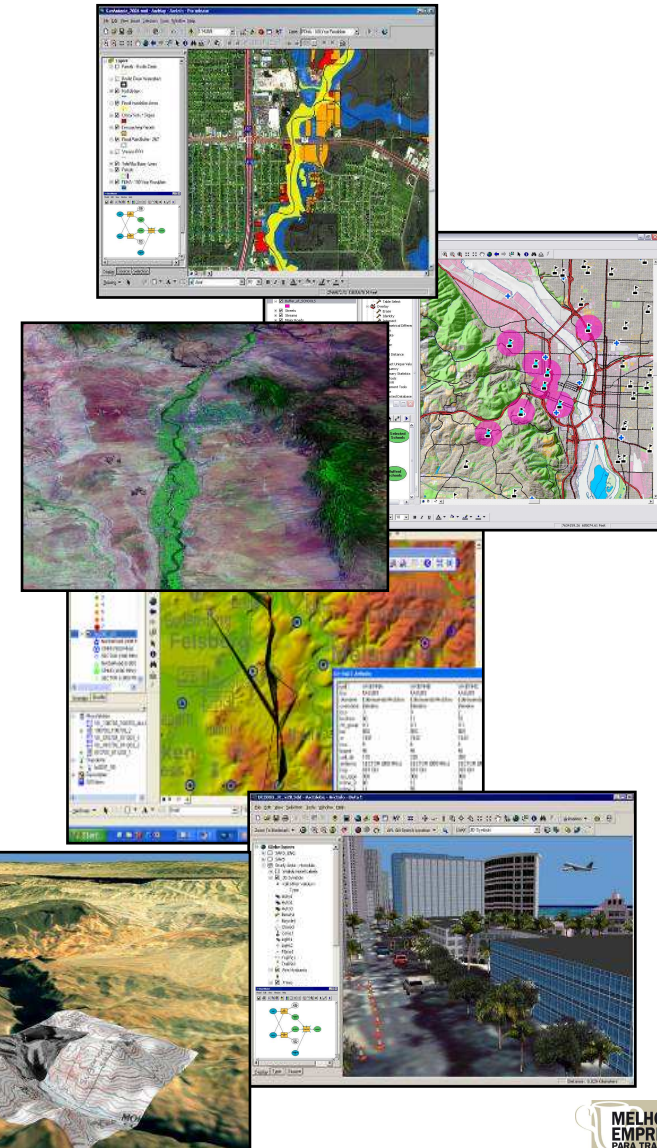


- À medida que as empresas se concentram nos seus processos, há uma mudança para um ambiente que enfatiza os clientes, o trabalho em equipa e a iniciativa dos colaboradores - sujeito que cria valor.
- Ser capaz de exprimir críticas construtivas
- Criar uma atmosfera em que a diversidade seja valorizada, e não considerada uma fonte de atritos
- Ter a capacidade de integrar-se em redes de trabalho

A eficácia, em termos de custo, da inteligência emocional

ESRI Portugal

- Transformação dos dados da realidade em informação para apoio à decisão
- Para além da tecnologia SIG suportamos as decisões estratégicas e operacionais das organizações, com recurso ao planeamento e consultoria, facilitando a obtenção de vantagens competitivas, quer pela optimização financeira, quer pela melhoria dos processos
- Tecnologia + Pessoas + Processos



Produtividade das pessoas nas empresas

- **"As pessoas com prática emocional bem desenvolvida têm mais probabilidade de se sentirem satisfeitas e serem eficientes nas suas vidas, dominando os hábitos mentais que fomentam a sua produtividade."**

Daniel Goleman

- É essencial pôr as emoções ao serviço de uma meta, de um objectivo.
A capacidade de auto-motivação permite desempenhos excepcionais, aumentando a produtividade e a eficácia.



Influências nas Empresas



- A excelência empresarial está profundamente relacionada com a **excelência de gestão**.
- O equilíbrio emocional da **liderança** interfere na satisfação e qualidade de vida dos seus colaboradores. Chefia não é domínio, mas antes a arte de persuadir as pessoas a trabalharem para um objectivo comum.
- No contexto empresarial, um **objectivo em comum** consegue superar as diferenças e as emoções dirigidas com entusiasmo geram desempenhos cada vez melhores.
- O **desenvolvimento de competências** para qualquer cargo tem de garantir que o processo deixa marcas nas pessoas, na cultura e nos sistemas que suportam a mudança, o desenvolvimento e os procedimentos eficazes.

Liderança



- As diferentes formas de liderança assentam em competências de IE.
- Liderança deve ser muito mais educadora do que controladora.
- Conseguir auto-motivar-se pela auto-realização e conseguir motivar as outras pessoas pelos desafios e pelas recompensas.
- Para ser bem sucedido, o líder deve saber lidar com alguns aspectos da motivação, trabalho em equipa, dinâmica de grupo e, principalmente, relações interpessoais, controlando as emoções, criticando com habilidade, sabendo ouvir, gerindo tensões e fomentando orientações comuns.

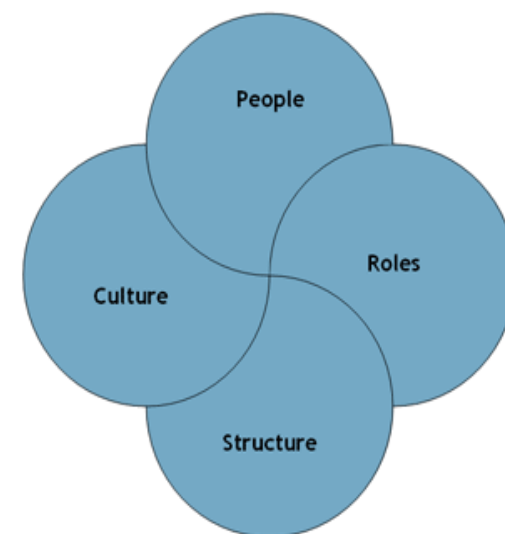
Liderança e Sucesso



- **Liderar de forma eficaz traduz-se em:**
 - Seleccionar e manter uma equipa;
 - Formar e desenvolver continuamente os colaboradores, mantendo um elevado grau de habilidades e conhecimentos;
 - Conseguir o compromisso sincero das pessoas em relação a objectivos e metas individuais, grupais e organizacionais;
 - Acima de tudo, motivar as pessoas, elevando a sua auto-estima e o seu sentimento de realização:
- Organização emocionalmente inteligente.**

Organização emocionalmente inteligente

- A construção de organizações emocionalmente inteligentes, com um clima e uma cultura propícios, é hoje um dos grandes desafios com que se deparam todos os que aspiram a tornar-se líderes de organizações.
- A capacidade da empresa **aprender** com a sua experiência, será um factor de crescente importância para o desenvolvimento dos seus mecanismos de aperfeiçoamento, tornando-se efectivamente em *learning organizations*.



Capital Intelectual



- A capacidade intelectual humana é influenciada pela capacidade de gestão emocional.
- A valorização do capital humano é **fundamental** para a competitividade empresarial.
- A avaliação e gestão dos activos do conhecimento devem ser efectuadas de forma a aumentar o sucesso organizacional.

A competitividade da empresa baseada nos seus recursos humanos



- As aptidões da IE são cada vez mais valorizadas nos ambientes de trabalho, nos quais a cooperação, a ajuda mútua e o processo de **aprender, reaprender e desaprender**, serão fundamentais para o capital intelectual e o desenvolvimento da inteligência emocional nas empresas.
- **Competitividade da empresa baseada nos seus recursos humanos**, em que uma empresa alcança vantagens competitivas através da criação e protecção dos **recursos humanos que acrescentem valor distintivo**.
- A empresa tem de se reinventar e inovar para ser competitiva e isso passa por **transformar as pessoas** que actuam nestes processos, tendo em vista a obtenção do seu compromisso e sintonia com os objectivos organizacionais.
- Projectar uma visão clara para as suas equipas, inspirando-as e motivando-as, administrando conflitos e relacionamentos, o **líder** positivo, ou “ressonante”, será capaz de multiplicar o seu próprio potencial e o de cada colaborador, estimulando a criatividade, a cooperação e o empreendedorismo.

Novo papel do profissional de RH

- Nas últimas décadas, tem aumentado o número de empresas que investem no bem-estar e na satisfação dos seus colaboradores, influenciando os níveis de produtividade.
- Este é o momento de uma redefinição do papel e postura do profissional de RH que, pelo conhecimento da organização, tem condições de ser o agente de mudanças, o elemento *coaching*.
- O principal desafio é a valorização do capital humano. Para além do investimento na formação, nas condições de trabalho e de segurança, é **fundamental** ir ao encontro das suas necessidades individuais para conseguir um colectivo estável e motivado.
- Só a energia colectiva da organização poderá implementar a estratégia da empresa.

