

A inteligência emocional relacionada ao desempenho profissional dentro da engenharia de produção
Emotional intelligence related to professional performance within production engineering

⁽¹⁾ Luiza Rezende Marques, luizarmarques@yahoo.com.br

⁽¹⁾ Tanara Talita Ferreira Vasconcelos, ttanara@ymail.com

⁽¹⁾ Ana Maria Faria Menicalli, menicalli@uol.com.br

⁽¹⁾ Centro Universitário de Itajubá – FEPI, Avenida Dr. Antônio Braga Filho, nº 687, Bairro Varginha, Itajubá – MG.

Recebido: 18 de Dezembro de 2017; Revisado: 09 de fevereiro de 2018.

Resumo

O presente estudo visa analisar a relação entre o desempenho profissional e a inteligência emocional, apresentando as diversas classificações de inteligência e como elas se combinam. Essa pesquisa foi realizada através de revisão bibliográfica. O trabalho mostra que, mesmo sendo um tema que surgiu recentemente, a maioria dos autores é unânime em afirmar que, além de existir mais de uma inteligência (teoria das inteligências múltiplas), quando combinadas, apresentam um resultado mais satisfatório em relação ao desempenho profissional e pessoal. A inteligência emocional, ao contrário da inteligência racional, pode ser trabalhada e desenvolvida. Ela é basicamente o desenvolvimento do autoconhecimento e relacionamento intrapessoal, para que se tenha um bom relacionamento interpessoal. Através desse desenvolvimento é possível obter sucesso profissional, pois uma inteligência emocional bem desenvolvida auxilia em tomadas de decisão, relacionamento em grupo, liderança e qualidade de vida.

Palavras-chave: inteligência emocional; desempenho profissional; relacionamento interpessoal; relacionamento intrapessoal; inteligências múltiplas.

Abstract

The present study aims to analyze the relation between professional performance and emotional intelligence, presenting the various intelligence classifications and how they combine. This research was carried out through bibliographic review. This article most that the all authors are unanimous in stating that, in addition to having more than one intelligence (multiple intelligences theory), when combined, they present a more satisfactory result in relation to professional performance it's personal. Emotional intelligence, unlike rational intelligence, can be worked out and developed. It is basically the development of self-knowledge and intrapersonal relation, so that one has a good interpersonal relation. Through this development it is possible to achieve professional success, because a well-developed emotional intelligence helps in decision making, group relation, leadership and quality of life.

Keyword: emotional intelligence; professional performance; interpersonal relation; intrapersonal relation; multiple intelligences

Introdução

Nos primeiros estudos sobre inteligência, apenas se privilegiavam os aspectos racionais e cognitivos como elementos da atividade intelectual. Porém, com o desenvolvimento de pesquisas mais aprofundadas surgiram novos conceitos de inteligência, que levavam em consideração a multiplicidade desse fenômeno, incluindo os aspectos emocionais (GUEBUR, POLETO e VIEIRA, 2007).

Segundo Gardner (1995), o ser humano possui inteligências múltiplas e as demonstram e combinam de forma particular.

De acordo com Goleman (1996), todo ser humano tem a mente racional e a emocional. Essas mentes devem atuar em constata equilíbrio, complementando-se, para que as atitudes sejam tomadas de forma adequada e eficiente. Afirma ainda que, a inteligência emocional é composta pelas inteligências inter e intrapessoal.

Sendo assim, é possível afirmar que pessoas com inteligência emocional (IE) bem desenvolvida podem ter um melhor desempenho profissional quando comparadas a pessoas que não possuem essa capacidade desenvolvida? A literatura é abundante acerca da IE e os benefícios

gerados com o desenvolvimento das aptidões emocionais. Outros estudos demonstram como esses benefícios podem trazer vantagens no desempenho profissional. Porém, de maneira geral, ainda há uma carência de instrumentos validados para mensurar essa relação.

Esse trabalho tem como objetivo expor como a IE é capaz de interferir no desempenho profissional. Tem ainda, como objetivos específicos, analisar os tipos de inteligências múltiplas e relacionar a inteligência racional e emocional; estudar a capacidade do indivíduo de controlar suas emoções, para que isso promova o crescimento emocional e intelectual, contribuindo para seu desempenho profissional.

O método de pesquisa a ser utilizado é o levantamento bibliográfico, buscando informações disponíveis em livros, artigos científicos e teses realizados por outros pesquisadores. Esse método, quanto à abordagem, pode ser classificado como qualitativo. Esse tipo de pesquisa concentra-se na explicação e no entendimento das relações sociais. Quanto aos objetivos, classifica-se essa pesquisa como exploratória, onde se procura a familiarização com o problema levantado, levantando hipóteses e tornando-o mais

explícito (GERHARDT e SILVEIRA, 2009).

O levantamento de hipóteses e a fundamentação do objeto estudado exigem procedimento metodológico para a produção do conhecimento científico. Isso se dá através da pesquisa bibliográfica. Esses procedimentos necessitam de critérios claros e bem definidos que devem ser constantemente avaliados e, se necessário, redefinidos (LIMA e MIOTO, 2007).

Referencial teórico

Inteligências múltiplas

Pesquisadores da universidade de Harvard, liderados por Howard Gardner, elaboraram na década de 80, a teoria das inteligências múltiplas. Tal teoria revolucionou os estudos de psicologia, pois deixaram de considerar a inteligência apenas como uma capacidade ou potencial geral de cada ser humano (STREHL, 2000).

Gardner (1995), afirma ainda que o ser humano possui oito tipos de inteligência, que são denominadas as inteligências múltiplas:

- Inteligência linguística: é a capacidade de expressar significados

complexos por meio da linguagem, ou seja, é a capacidade de pensar com palavras;

- Inteligência lógico-matemática: é a capacidade que permite realizar cálculos, quantificar, realizar operações matemáticas e ter raciocínio dedutivo;

- Inteligência espacial: é a capacidade que possibilita pensar de forma tridimensional, formando um modelo mental de um mundo espacial;

- Inteligência cinestésico-corporal: é a habilidade física e a capacidade de manipular objetos;

- Inteligência musical: é a habilidade apresentada por pessoas que possuem uma sensibilidade para entonação, ritmo, melodia e tom;

- Inteligência naturalista: é a capacidade de identificar e classificar objetos, observando os padrões da natureza;

- Inteligência interpessoal: é a capacidade de compreender e interagir com outras pessoas;

- Inteligência intrapessoal: é a capacidade de se conhecer e utilizar esse conhecimento no planejamento e direcionamento de suas atitudes. Consiste em administrar os próprios sentimentos.

Inteligência emocional

O ser humano possui duas mentes, a racional que é a capacidade de ponderar, refletir e fazer ligações lógicas; e a emocional, que não age sob uma reflexão analítica e deliberada. Geralmente há um equilíbrio entre essas duas mentes, fazendo com as atitudes a serem tomadas sejam adequadas e eficientes (GOLEMAN, 1996).

Ao longo da década de 90, o conceito de IE passou por revisões. A definição atual diz que IE refere-se à capacidade de perceber, avaliar e expressar emoções; a capacidade de perceber e/ou gerar sentimentos quando eles facilitam o pensamento; a capacidade de controlar emoções para promover o crescimento emocional e intelectual (MAYER e SALOVEY, 1997).

O termo inteligência emocional tornou-se conhecido através de Daniel Goleman e foi rapidamente disseminado em diversos segmentos da sociedade. Porém, esse conceito não foi proposto por ele, mas por Peter Salovey e John Mayer em 1990. O termo foi utilizado pela primeira vez por Mayer, DiPaolo e Salovey, em um periódico científico internacional de psicologia, num trabalho que teve como objetivo estudar

empiricamente a habilidade de percepção de conteúdos afetivos (COBÊRO, PRIMI e MUNIZ, 2006).

A IE auxilia a usar adequadamente as outras aptidões que se tenha. Pessoas que são emocionalmente desenvolvidas lidam melhor com os próprios sentimentos, compreendem, reconhecem e levam em consideração os sentimentos dos outros (GOLEMAN, 1996).

O controle das emoções é necessário para promover o crescimento emocional e intelectual. Isso implica a capacidade de tolerar os sentimentos e de conhecer e empregar efetivamente estratégias de alterações desses sentimentos (MUNIZ, PRIMI e MIGUEL, 2007).

Segundo Goleman (1996), para entender e desenvolver a IE são necessárias algumas aptidões: conhecer as próprias emoções, aprendendo a identificar e avaliar a intensidade dos próprios sentimentos; capacidade de empatia, identificando os sentimentos dos outros e se colocando no lugar deles; lidar com as emoções, identificando-as e sabendo expressá-las; reconhecer as emoções nos outros; saber se relacionar e estar consciente das próprias emoções, entrando em sintonia com o estado emocional do outro.

Mayer e Salovey (1997) trazem o conceito de uma visão integrada entre razão e emoção. Eles identificaram alguns componentes que consideram como base da IE e que tornam possíveis de se desenvolver habilidades e aptidões específicas. Esses componentes são:

- Percepção, avaliação e expressão correta da emoção;
- Emoção como facilitadora do ato de pensar, facilitando a compreensão de si mesmo e do outro;
- Compreensão e análise das emoções e o conhecimento derivado delas;
- Controle reflexivo das emoções para promover o conhecimento emocional e intelectual.

Weisinger (2001, apud GUEBUR, POLETTI e VIEIRA, 2007) afirma que a autoconsciência é a aptidão onde o indivíduo aprende a observar-se em ação e, a partir daí, avaliar o rumo a ser tomado, fazendo com que suas ações funcionem em seu benefício. O processo para se desenvolver a autoconsciência exige prática, onde a pessoa aprende a monitorar suas emoções para direcioná-las à seu favor.

A inteligência emocional constitui uma área de investigação relativamente nova, incluindo nos domínios da

inteligência aspectos relacionados às emoções e sentimentos (WOYCIEKOSKI e HUTZ, 2009). De acordo com Goleman (1996), uma pessoa com IE bem desenvolvida é capaz de conhecer as próprias emoções, lidar com elas, motivar-se, reconhecer as emoções nos outros e sabe lidar com relacionamentos.

De acordo com Rego e Fernandes (2005), para ser considerada uma nova inteligência é necessário que ela seja aferida em relação aos outros tipos de inteligência. Para a inteligência racional, existem ferramentas capazes de medir o coeficiente de inteligência (QI). Para o coeficiente emocional (QE) podem identificar-se basicamente três tipos de métodos:

- Questionário de auto-descrição: é um teste onde o indivíduo tem que se auto-descrever, baseado em diversas afirmações;
- Métodos dos informadores: nesse teste o indivíduo é descrito por observadores, ou seja, pessoas que fazem parte do seu círculo social, por exemplo, colegas de trabalho;
- Testes de competências: nesses testes os indivíduos tem que cumprir diversas tarefas, onde a resolução de problemas

apresentam uma resposta correta e que possui mais elevada IE.

Inteligência emocional no trabalho

As emoções apresentam grande importância no ambiente organizacional, pois a todo momento o indivíduo passa por situações novas, onde é necessário utilizar as aptidões emocionais de forma inteligente, buscando sempre os melhores resultados (GUEBUR, POLETTTO e VIEIRA, 2007).

Pessoas que possuem IE bem desenvolvida tendem a ser mais satisfeitas e eficientes tanto na vida pessoal quanto profissional. Gerenciam melhor as emoções, auxiliando nas tomadas de decisão. São também autoconfiantes e persistentes nos objetivos, evitando que outros sentimentos, como a ansiedade, interfiram na capacidade de raciocinar. Esses são requisitos básicos que são avaliados nas diversas áreas de trabalho (GUEBUR, POLETTTO e VIEIRA, 2007).

Uma pessoa com IE bem desenvolvida adapta-se com facilidade a novos contextos e domina com agilidade novas áreas de conhecimento, pois geralmente possuem habilidades para visualizar o todo e atentar a detalhes relevantes. Muitas pessoas

desenvolvem a IE de maneira intuitiva e a utilizam inconscientemente (MERLEVED, BRIDOUX e VANDAMME, 2004).

Para Goleman (1996), quando se utiliza bem a IE, desenvolve-se a habilidade para o trabalho em equipe, exercitando sempre o diálogo e a autoanálise. O mesmo autor afirma ainda que “as pessoas que não conseguem exercer nenhum controle sobre sua vida emocional travam batalhas internas que sabotam a capacidade de concentração no trabalho e de lucidez de pensamento”.

À medida que esses estudos foram avançando, se disseminou rapidamente no contexto organizacional, tornando a IE desenvolvida uma característica desejável e preditora de sucesso profissional. Isso aconteceu mesmo sendo baseada nas informações empíricas apresentadas por Goleman. Tal fato levou as empresas a realizarem treinamentos, alterarem cargos e procedimentos de processos seletivos, baseando-se na ideia de que os funcionários que apresentam alta IE possuem um desempenho mais eficaz em seu trabalho (COBÊRO, PRIMI e MUNIZ, 2006).

Considerando os estudos de Goleman (1996), o autoconhecimento é a base da inteligência pessoal, portanto é preciso

desenvolver internamente para que depois esse recurso possa ser utilizado nas relações sociais, por isso o desempenho e sucesso profissional dependem da inteligência emocional. O autor afirma ainda que a IE é uma competência que distingue os maiores líderes.

É possível perceber as diversas situações que a IE pode ser aplicada no local de trabalho. As emoções desempenham um papel de grande importância no ambiente profissional, pois diariamente as pessoas se deparam com situações novas em que se faz necessário usar as emoções de forma inteligente a fim de direcionar o comportamento e o raciocínio para obter melhores resultados.

Dessa forma, a utilização da IE no ambiente de trabalho leva a resultados positivos. Para expandir a IE, em âmbito intrapessoal, é necessário desenvolver a autoconsciência, a motivação e ter controle emocional (GUEBUR, POLETTO e VIEIRA, 2007).

De acordo com os estudos de Weisinger (2001, apud GUEBUR, POLETTO e VIEIRA, 2007), quando se refere a IE, ter motivação significa ser persistente até atingir o objetivo almejado, canalizando toda energia necessária para esse propósito. Dessa forma, ela é uma

aptidão essencial para aperfeiçoar a eficiência e alcançar os objetivos propostos. Sendo assim, o funcionário motivado é mais esforçado e criativo.

A motivação é um fator que pode ser controlado a partir da expansão da inteligência. Essa expansão acontece a partir do controle da autoconsciência que é a capacidade de processar uma informação antes de tomar uma atitude. Um baixo grau de autoconsciência pode prejudicar o desempenho das atividades, a comunicação com as pessoas e não oferecer informações necessárias para se tomar decisões eficientes (GUEBUR, POLETTO e VIEIRA, 2007).

Embora a literatura seja abundante em relacionar a inteligência emocional e o desempenho no trabalho, ainda há uma carência de instrumentos validados para a medição da inteligência emocional no contexto organizacional. Muitos autores estão buscando aplicar ferramentas já existentes e correlacioná-las com fatores emocionais, tais como personalidade, estresse, comportamento a fim de verificar o grau de inteligência emocional no ambiente organizacional (COBÊRO, PRIMI e MUNIZ, 2006).

Woyciekoski e Hutz (2009), afirmam que os testes disponíveis ainda são

deficientes ao relacionar emoção e cognição, principalmente ao que diz respeito a regulação emocional para adaptação. Portanto os testes mais fidedignos são as escalas baseadas em desempenho que evidenciam alguns comportamentos importantes que podem ser usados inclusive no âmbito organizacional.

Considerações finais

Esse estudo permitiu conhecer sobre as diversas formas da inteligência humana. Embora o tema seja ainda recente, vários autores vêm procurando descobrir mais sobre a inteligência para melhorar a qualidade de vida do ser humano.

Alguns estudos vêm buscando analisar se há uma relação entre a inteligência emocional e desempenho profissional. Porém, para isso, alguns comportamentos como estresse, personalidade, agressividade estão sendo associados aos estudos.

Os autores citados nesse trabalho convergem quando falam que o indivíduo nasce com um potencial de inteligência e se desenvolve dependendo dos estímulos recebidos, as influências sofridas, o

contexto cultural em que vive e alguns fatores genéticos.

A maneira com que as inteligências são utilizadas depende de cada indivíduo e de seus interesses e habilidades. Com a teoria das inteligências múltiplas propostas por Gardner, foi possível perceber que não existe um tipo único de inteligência e que uma ou mais podem ser combinadas aumentando o desempenho do indivíduo e sobressaindo uma sobre as outras.

Para que haja habilidade para o trabalho em equipe é necessário desenvolver a inteligência emocional. Esse desenvolvimento é fruto do equilíbrio entre a mente racional e emocional que se completam para que sejam tomadas decisões assertivas.

A autoconsciência, o controle emocional e a motivação são fatores que se relacionam entre si e que são essenciais para criar um ambiente de trabalho com qualidade de forma natural e colaborativa. É fundamental aprender a utilizar a inteligência emocional para criar laços de empatia e praticar as habilidades adquiridas, a fim de ter um bom desempenho no trabalho.

Assim sendo, vale ressaltar a idéia argumentada por Goleman que os parâmetros de seleção do mercado de

trabalho devem considerar aspectos sobre como as pessoas lidam com os próprios sentimentos e com os dos outros além da inteligência e da formação acadêmica. As duas inteligências, racional e emocional, são importantes no desempenho profissional.

Referências

COBÊRO, C.; PRIMI, R.; MUNIZ, M. Inteligência Emocional e Desempenho No Trabalho: Um Estudo com MSCEIT, BPR-5 e 16PF. Paidéia, Ribeirão Preto, v. 16, n. 35, p. 337-348, 2006.

GARDNER, H. Inteligências múltiplas: a teoria na prática. Porto Alegre: **Artes Médicas**, 1995.

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

GERHARDT, T. E; SILVEIRA, D. T. **Métodos de pesquisa**. 1ª ed. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GOLEMAN, D. Inteligência emocional: A teoria revolucionária que define o que é ser inteligente. **Revista 81ª ed. Rio de Janeiro: Objetiva**, 1996. 370 p.

GUEBUR, A. Z.; POLETTO, C. A; VIEIRA, D. M. S. Inteligência emocional no trabalho. **Revista Intersaberes, Curitiba**, v. 2, n. 3, p. 71-96, jan/jun 2007.

LIMA, T. C. S.; MIOTO, R. C. T. Procedimentos metodológicos na construção do conhecimento científico: a

pesquisa bibliográfica. Rev. Katál, Florianópolis v. 10 n. esp. p. 37-45 2007

MAYER, J. D., SALOVEY, P. What is emotional intelligence? In P. Salovey e D. J. Sluyter (Eds.) Emotional Development and Emotional Intelligence. **New York: Basic Books**, 1997

MUNIZ, M., PRIMI, R., MIGUEL, F. K. Investigação da inteligência emocional como fator de controle do stress em guardas municipais. **Psicologia: Teoria e Prática, São Paulo**, v. 9, n. 11, p. 27-41, março 2007.

REGO, A.; FERNANDES, C. Inteligência emocional: Contributos adicionais para a validação de um instrumento de medida. **Psicologia online**. 2005, vol.19, n.1-2, pp.139-167

STREHL, L. Teoria das múltiplas inteligências de Howard Gardner: breve resenha e reflexões críticas. **Trabalho apresentado com requisito parcial para a conclusão da disciplina Seminário sobre Ensino de Comunicação e Informação**, 2000.

WEISINGER, H. Inteligência emocional no trabalho: como aplicar os conceitos revolucionários da I. E. nas suas relações profissionais, reduzindo o estresse, aumentando sua satisfação, eficiência e competitividade. **Rio de Janeiro: Revista objetiva**, 2001.

WOYCIEKOSKI, C.; HUTZ, C. S. Inteligência Emocional: Teoria, Pesquisa, Medida, Aplicações e Controvérsias. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, v. 22, n. 1, p. 1-11, 2009.