

UNIVERSIDADE SINDI
CLUBE
Universidade Corporativa



Inteligência Emocional

Manual: Inteligência emocional
Conteúdo e revisão: Vivien Chivalski
Projeto gráfico e arte: Rose Sardin
Ilustrações: Shutterstock
Coordenação: Maria Regina Canever Domingues

Realização:

Universidade Corporativa Sindi-Clube
Reitor – Cezar Roberto Leão Granieri
Diretor Executivo - Cláudio José Lauletta
Coordenadora – Maria Regina Canever Domingues

UNIVERSIDADE SINDI
CLUBE
Universidade Corporativa

Índice

UNIVERSIDADE SINDI CLUBE

Universidade Corporativa

O valor da inteligência emocional	7
Autoconsciência	13
Autogerenciamento	17
Consciência social	19
Gestão de relacionamentos	23
Inteligência emocional na realidade do trabalho em clubes	27
Bibliografia	28

UNIVERSIDADE SINDI
CLUBE
Universidade Corporativa



UNIVERSIDADE SINDI
CLUBE

Universidade Cooperativa

Inteligência Emocional

Como administrar bem as emoções no dia a dia do clube





UNIVERSIDADE SINDI
CLUBE
Universidade Corporativa

O valor da inteligência emocional

No dia a dia de trabalho, um profissional é desafiado a todo momento: precisa tomar decisões, fazer escolhas, lidar com cobranças ou conflitos, atender bem as pessoas, apresentar resultados. Tudo isso exige dele uma série de atitudes, habilidades, competências.

Além disso, esse profissional precisa entender e administrar a forma como reage a tudo que lhe acontece e mais - como interage com todos com quem se relaciona diante de tantas pressões. É preciso entender como funcionam emoções e sentimentos e, principalmente, como são suas respostas diante dos estímulos diários.

Na realidade dos clubes, isso não é diferente – lidar com diversos associados, com diversos colegas, com as dificuldades cotidianas pede que o profissional tenha equilíbrio emocional para conseguir os melhores resultados e chegue ao que é objetivo comum: atender bem o associado e trabalhar pelo bem do clube.

Nos últimos anos, a inteligência emocional tem sido considerada uma questão decisiva nas relações pessoais, sociais e profissionais. Ela é necessária para nos guiar, ajudar a vencer conflitos, dificuldades relacionais, diferenças e pressões.

Mas, então, o que é inteligência emocional?

“

”

Inteligência emocional não é segurar as emoções; é usar a razão e sentir a emoção.

Valeska Viana

Para muitos especialistas sobre o assunto, inteligência emocional é a capacidade de monitorar e administrar seus próprios sentimentos e emoções e os das outras pessoas. É saber distinguir emoções próprias e as dos outros e usar essas informações para orientar as ações.

De uma maneira simplificada, é usar bem os recursos que se tem, em outras palavras, usar conhecimento e entendimento sobre o que se sente e transformar isso em ações coerentes, pensadas, equilibradas.

As pessoas têm reações emocionais diversas e manifestam isso das mais diferentes formas. Entender esse processo pode nos levar a viver de maneira mais saudável e gratificante.

Diante dessa possibilidade, conhecer melhor inteligência emocional é ampliar as possibilidades de melhoria de vida em casa, no trabalho, nas situações cotidianas.

Ainda é pouco o que se tem feito para desenvolver esse aspecto do conhecimento pessoal e da interação humana, mas já se sabe que a inteligência emocional pode ser aprendida.

Na prática, a capacidade de admitir e entender os sentimentos produz uma atuação positiva sobre a situação e ajuda uma pessoa a reagir de maneira adequada e eficaz e também a servir como modelo, demonstrando como reagir diante de situações emocionais difíceis.

Infelizmente pouco sabemos sobre nossas emoções. Às vezes, temos até dificuldade para dar nomes a elas, entendê-las e, principalmente, identificar nossos padrões, nossas formas costumeiras de responder a elas.

Como usar a inteligência emocional

Situações

Como

Atender bem associados	• Entendendo melhor o que se sente e o que outros sentem.
Conviver com pessoas diferentes	• Lidando melhor com sentimentos negativos.
Conviver com pessoas difíceis	
Trabalhar em equipe	• Desenvolvendo paciência e tolerância.
Vivenciar conflitos	
Mediar conflitos	• Sabendo separar questões pessoais das profissionais.
Dar e receber feedback	• Não se deixando contaminar por emoções negativas dos outros.
Negociar	
Argumentar	• Conseguindo barrar reações negativas – parando para pensar antes de agir.
Vivenciar momentos estressantes	
Lidar com mudanças	• Escolhendo hora e situação certas para expressar suas ideias.

Inteligência emocional e gestão de pessoas

O gestor, o líder pode se beneficiar muito com os conceitos da inteligência emocional, pois, ao entender melhor emoções e reações, entende melhor as pessoas.

Como líder:

Cultive a maturidade emocional de sua equipe.

Abra espaço para discutir acertos e erros.

Mostre a sua equipe que liberdade de expressão e estresse emocional ou desrespeito são coisas diferentes.

Para refletir...

O que ganhamos quando desenvolvemos nossa inteligência emocional?

- Desenvolvemos relacionamentos mais saudáveis.
- Antecipamos e evitamos desgastes emocionais.
- Comunicamos uns com os outros de forma mais eficaz.
- Usamos melhor informações para tomar decisões melhores.
- Criamos um ambiente de trabalho positivo.
- Fortalecemos o moral e sinergia das equipes.
- Estabelecemos relações de mais confiança e motivação entre membros de uma equipe.

“ *Qualquer um pode zangar-se - isso é fácil. Mas zangar-se com a pessoa certa, na medida certa, na hora certa, pelo motivo certo e da maneira certa - não é fácil.* **”**

Aristóteles



O que são emoções?

Emoções são experiências subjetivas. Envolvem nossa mente e corpo. São uma reação, uma resposta desencadeada por algum estímulo (algo que aconteceu ou o que se pensou). Estão relacionadas a sentimentos, sensações, percepções.

São uma parte importante e legítima de uma pessoa e de seus relacionamentos. Emoções sempre estão conosco. Agem principalmente nos pensamentos e nos comportamentos. Desde os primórdios, elas ajudaram os nossos antepassados, servindo-lhes de sinais para enfrentarem os desafios exteriores – fugir diante do perigo, proteger-se ao sinal de ameaça.

Hoje isso permanece. Não enfrentamos animais ferozes, mas diante do perigo, temos as mesmas reações. Emoções influenciam nossa atenção e visão das coisas.

De uma maneira geral, costumamos pensar em emoções positivas ou negativas, mas um olhar mais profundo mostra-nos que emoções são mais complexas do que isso. Aqui estão alguns aspectos que podem nos ajudar a entender melhor como elas funcionam:

- Emoções são informações - dizem muito sobre quem somos e como funcionam nossas respostas, como entendemos o mundo. Costumamos ter um padrão de respostas às emoções que vivenciamos, como calar, fugir, atacar, chorar, recuar, etc. Ao entender essas informações, podemos entender melhor por que agimos regularmente da mesma forma.
- Emoções são passageiras - têm duração limitada e muitas vezes, por não deixá-las passar, conservamos e alimentamos (remoemos) emoções negativas, sem transformá-las em informações ou em algo que possamos usar positivamente. Emoções são poderosas, energéticas ou paralisantes, incapacitantes. Manter (conter) uma emoção por mais tempo do que seria natural pode ser algo muito negativo para a vida, o trabalho.
- Há uma grande variedade de emoções. É difícil nomear todas as sensações que sentimos durante um dia. Muito menos, por uma vida. Há emoções básicas - medo, raiva, alegria, tristeza, surpresa, nojo. Alguns consideram como básicas apenas as quatro primeiras. Delas, surgem muitas outras. Elas não estão no nosso dia a dia por mero acaso ou capricho - desempenham papel importante em nosso desenvolvimento psicológico e em nossas reações. Quanto mais pudermos identificar e diferenciar as emoções que sentimos, mais poderemos decidir (sim, é um ato consciente) como iremos reagir a cada uma delas.
- Emoções têm carga positiva e negativa - todas as emoções carregam as duas cargas. Se soubermos administrar nossas emoções, saberemos entender e controlar sensações ruins e potencializar aquilo que há de bom em uma emoção.

Um exemplo: a raiva geralmente é vista como uma emoção de carga negativa, mas pode nos trazer aspectos positivos. Podemos pensar: “como é possível encontrar algo positivo na raiva, se sempre que agimos de cabeça quente acabamos tomando decisões ruins?” Agir com raiva é a mesma coisa que querer nadar quando o mar está revolto. A raiva, contudo, tem uma função importante: motivar alguém a se desvencilhar de um obstáculo, removê-lo. Isso pode implicar superação, defesa, criatividade e essas respostas podem ser positivas.



Para refletir...

Um discípulo, chegando-se ao mestre, disse: “Vou, agora mesmo, matar um atrevido que me desrespeitou e ofendeu”. O mestre pediu-lhe que primeiro lesse e respondesse às cartas que se acumulavam e o consultasse no que fosse necessário. O aluno, depois desse trabalho, afirmou que havia meditado e decidido dar a seu desafeto apenas uma surra exemplar. O mentor disse-lhe que antes, porém, era urgente convocar todos os discípulos para uma reunião e dela participar. Depois da reunião, o discípulo comentou que, afinal, era melhor não agredir fisicamente seu inimigo, mas tão somente devolver-lhe as agressões verbais que sofrera. O mestre solicitou que, prioritariamente, respondesse a todos os e-mails pendentes. Depois disso, o aprendiz retornou e ponderou: “Pensando melhor, irei a meu agressor e lhe darei um abraço, pois ele deve ter-se arrependido. Dessa forma, ganharei um amigo, que será grato pela minha compreensão”. O preceptor, então, respondeu: “É exatamente isso o que quis lhe dizer desde o início, mas você não estava preparado para ouvir. Só me restou ocupar seu tempo, para que não agisse sob efeito emocional. Foi melhor, no entanto, que tenha concluído por si próprio qual a melhor atitude a tomar.”

Neste momento, é bem provável que haja a pergunta: Diante de tudo isso, o que faço para desenvolver minha inteligência emocional?

Os principais especialistas do tema apontam quatro caminhos para o desenvolvimento dessa competência. Eles podem ajudar as pessoas a aplicarem a inteligência emocional. São eles.

1. Autoconsciência
2. Autogerenciamento
3. Consciência social
4. Gestão dos relacionamentos



UNIVERSIDADE SINDI

Autoconsciência

Universidade Corporativa

“ *Quem olha para fora, sonha. Quem olha para dentro, desperta.* ”

Carl Jung

Significa compreender si mesmo e suas emoções. Autoconsciência emocional pode ser estendida a autoconhecimento, autoavaliação e autoconfiança. É o primeiro tijolo da inteligência emocional, pois, para começar, precisamos ser capazes de entender como nos sentimos para que possamos, assim, avaliar com cuidado nosso estado emocional. Autoconhecimento produz a percepção de si, processo necessário como primeiro passo para se tornar um indivíduo emocionalmente inteligente. Em outras palavras, autoconsciência é poder responder: “o que está acontecendo comigo?”.

Autoavaliação inclui entender nossos pontos fortes e fracos e estar disposto a explorar os dois lados. Autoconfiança é a capacidade de ter os pés no chão, ser seguro e confiante em qualquer situação em que nos encontremos. Esse processo de autoconhecimento é importante para que entendamos nossos gatilhos emocionais, ou seja, os estímulos que recebemos. Um exemplo é quando relembramos um acontecimento indesejado e isso altera o nosso estado de espírito, provocando dor emocional e grande incômodo. Não é tarefa fácil, pois é uma viagem interior para que possamos conhecer com profundidade nossos anseios, necessidades, reações, modos de agir.

Quando desenvolvemos autoconhecimento somos capazes de expressar verbalmente e diferenciar o que sentimos - sentir-se insatisfeito é diferente de deprimido, rejeitado não é a mesma coisa que desrespeitado nem triste é o mesmo que ansioso.

É assim que desenvolvemos a capacidade de compreender e avaliar nossos sentimentos, o que nos empodera para que não sejamos reféns, aprisionados nas sensações que não entendemos nem sabemos nomear.

Depois de tomar consciência do que são e de como nossas emoções nos afetam, temos como escolher como vamos agir. Sem esse entendimento passamos a agir pelo piloto automático, ou seja, quando nossos pensamentos e comportamentos se produzem automaticamente, tomamos atitudes sem estarmos conscientes do que estamos fazendo ou, quando tomamos consciência do que fizemos já é tarde demais.

Sem autoconhecimento perdemos a liberdade de escolher pela resposta mais adequada à situação.

UNIVERSIDADE SINDI CLUBE

Autoconsciência e gestão de pessoas

Como gestor, promova espaços em que as pessoas conheçam mais a si mesmas.

Isso significa que as pessoas recebem feedback para entender melhor como são percebidas e como atuam diante das situações do dia a dia.

Foque em soluções, alternativas, opções. Uma tendência pode ser focar na identificação de culpados. Isso pode inibir o crescimento das pessoas e das equipes.

Para refletir...

Como você lida com sua autoconsciência, seu autoconhecimento? Já parou para pensar em como costuma reagir aos estímulos que recebe? Você...

- ...tem a mania de exagerar a importância dos problemas ou minimizar as coisas boas da vida?
- ... tende a ter uma postura tudo ou nada?
- ... tem a mania de adivinhar o pensamento dos outros?
- ... tende ao negativismo?
- ... tende a procurar culpados ou a se culpar?
- ... se sente perseguido?
- ... acha que as coisas sempre vão dar errado?

Suas reações dizem muito sobre seu jeito de ser e como você vê e percebe o mundo. Lembre-se disso.





UNIVERSIDADE SINDI
CLUBE
Universidade Corporativa

Autogerenciamento

“

Na condução das questões humanas não existe lei melhor do que o autocontrole

”

Carl Jung

Com base no entendimento emocional que conquistamos com a autoconsciência, usamos o autogerenciamento para administrar e orientar nosso estado emocional. Na verdade, o domínio do gerenciamento inclui apenas uma competência: autocontrole. O autogerenciamento é a capacidade de controlar nossas emoções para que elas não nos dominem.

O autocontrole é uma competência crítica, importante para qualquer pessoa, Todos nós já vivenciamos situações e pessoas que nos perturbam ou testam nossa paciência. O autocontrole é o que nos ajuda a manter a calma e não perder a cabeça.

Autogerenciamento é saber usar o que conhecemos sobre nós mesmos, sobre nossas emoções. É entender o melhor e o pior de nós e ponderar claramente sobre vantagens e desvantagens de nossas reações. É poder responder o que se ganha e o que se perde com as reações que temos diante das emoções que sentimos.

Nesse processo, palavras como ponderamento, análise, equilíbrio entram em cena.

Trata-se de ir além do controle e chegar à administração das emoções. Não é explodir nem reprimir emoções - é canalizá-las de maneira construtiva fazendo escolhas conscientes diante dos dilemas, é enfrentar as complexidades da vida.

Na prática, a capacidade de admitir e entender os sentimentos produz uma atuação positiva sobre a situação e ajuda uma pessoa a reagir de maneira adequada e eficaz e também a servir como modelo, demonstrando como reagir diante de situações emocionais difíceis.

Infelizmente sabemos pouco sobre nossas emoções. Às vezes, temos até dificuldade para dar nomes a elas, entendê-las e, principalmente, identificar nossos padrões, nossas formas costumeiras de responder a elas.

Podemos dizer que nesse processo há um diálogo interior em que se enfrenta a ambiguidade das emoções e se tomam decisões: Qual o melhor caminho a seguir? Que mudanças são necessárias? Preciso pensar melhor?

Uma ótima dica para a aplicação do autogerenciamento é contar até dez - nossas avós já nos disseram isso e... não mentiram. Quando paramos para pensar, estudamos possibilidades, buscamos soluções, aceitamos outras visões, avaliamos prós e contras.

Autogerenciamento e gestão de pessoas

Espaços saudáveis são aqueles em que há gestão das emoções e ações.

Mostre às pessoas a responsabilidade que elas têm sobre atitudes e ações.

Esteja aberto ao diálogo.

Aceite ideias diferentes. Motive essa postura entre a equipe.

Exerça sua autoridade pelo exemplo, pela inspiração.

Não permita que as emoções levem à falta de controle por meio de fofocas, boatos, panelinhas.

UNIVERSIDADE SINDI
CLUBE
Universidade Corporativa

Para refletir...

Autocontrole é a capacidade de mantermos o equilíbrio emocional. Isso não significa forçar um sorriso quando estamos tristes ou irados. Significa registrar os sentimentos de tristeza e raiva, bem como controlar nossa reação a esses sentimentos. Aqui estão quatro dicas que podem lhe ajudar a desenvolver o autogerenciamento, o autocontrole.

1. Reconheça as situações complexas e difíceis que está enfrentando no trabalho ou em sua vida pessoal.
2. Identifique pensamentos e emoções que o conduzem nessa situação. Explore direções, opiniões e perspectivas que vêm a sua mente diante desse assunto.
3. Considere a consequência potencial de cada possibilidade – positiva e negativa.
4. Faça uma escolha que lhe traga o resultado mais positivo.



Consciência social

“

Ser empático é ver o mundo com os olhos do outro e não ver o nosso mundo refletido nos olhos dele.

”

Carl Rogers

Esse é um processo diferente dos dois primeiros, pois aqueles tratavam do âmbito pessoal, interior, privado e agora passamos a tratar das questões relacionais, externas.

A consciência social ocorre quando expandimos nossa consciência para incluir emoções das pessoas a nossa volta. O domínio desse processo inclui empatia, ciência do todo, vendo o outro como a si mesmo - com limites e dificuldades para lidar com as emoções.

É ver os outros com clareza e isso significa ter a capacidade de avaliar com cuidado as reações dos outros e entender como as emoções alheias trabalham.

Na prática, a capacidade de admitir e entender os sentimentos produz uma atuação positiva sobre a situação e ajuda uma pessoa a reagir de maneira adequada e eficaz e também a servir como modelo, demonstrando como reagir diante de situações emocionais difíceis.

Infelizmente pouco sabemos sobre nossas emoções. Às vezes, temos até dificuldade para dar nomes a elas, entendê-las e, principalmente, identificar nossos padrões, nossas formas costumeiras de responder a elas.

Os limites emocionais nos ajudam a entender onde terminamos e onde os outros começam. Qual é o limite e o prumo das relações.

Se tivermos um entendimento sólido dos limites emocionais, teremos mais condições de assumir a responsabilidade por nossas próprias emoções e ações, deixando que os outros sejam responsáveis pelos deles.

Em outras palavras, consciência social é a gestão dos relacionamentos e como tal, deve ser ponte e não muro entre as pessoas.

Nesse processo, o importante é agir intencionalmente para criar um bom diálogo apesar das diferenças ou dificuldades na interação com os outros. Significa também estabelecer relações interpessoais em que se tenha o melhor de cada um e, com isso, crie-se um ambiente criativo e emocionalmente seguro.

É um fator extremamente importante, pois, embora as dificuldades tenham um aspecto interno e pessoal, é nas relações com os outros que surge o principal desafio - expressar e viver a inteligência emocional diante do diferente, do conflito, das relações cotidianas com a família, com vizinhos, com associados, com colegas de trabalho.

É por isso que, nesse processo, uma questão fundamental é a empatia - habilidade de entender e se relacionar aos sentimentos de outras pessoas, de se colocar no lugar dos outros.

Não é fácil desenvolver empatia, pois com ela, somos impelidos a buscar a compreensão do que o outro faz - é ver o lado positivo e negativo de outras formas de ser e agir (diferentes do nosso jeito de ser e agir). É ser tardio em julgar, rotular, classificar, sentenciar.

Quando praticamos a empatia, permitimos a nós mesmos ver o outro com mais compaixão, pois deixamos de julgar - podemos até não concordar, mas fazemos um movimento de aceitação, de convívio com as diferenças. É por isso que a empatia permite que os outros se sintam mais seguros e aceitos.

Muitas dessas diferenças são culturais e a empatia leva-nos a transcender nossa própria perspectiva, nossa própria cultura e a ter em mente que o comportamento do outro deve fazer sentido para ele.

Algumas habilidades são fundamentais para o desenvolvimento da empatia: saber escutar o que as pessoas dizem, ser tolerante, ampliar a capacidade de compreensão, lidar com dilemas e conflitos, buscar o que se tem em comum e não o que é diferente.

“

Não se perturbe por ser mal compreendido. Perturbe-se por não compreender.

”

Provérbio chinês

UNIVERSIDADE SINDI
CLUBE
Universidade Corporativa

Para refletir...

Você é uma pessoa empática? Melhore sua capacidade de ouvir com empatia:

- Suspenda seu ímpeto de julgar ou classificar o que o outro falar.
- Deixe os outros falarem sem ajudá-los ou interrompê-los.
- Coloque-se no lugar dos outros.
- Estabeleça e mantenha contato visual. Olhe nos olhos dos outros sem ser ameaçador.
- Dê atenção e respeito aos outros. É verdade que, por vezes, deparamo-nos com pessoas que agem sem bom senso, de forma invasiva, mas essas pessoas são exceção – isso não deve tirar nossa abertura e respeito pelos outros.
- Faça resumos, repita para certificar-se de que o outro entendeu.
- Pare o que estiver fazendo para ouvir o outro.



UNIVERSIDADE SINDI
CLUBE
Universidade Corporativa

Gestão de relacionamentos

“ *As relações humanas são vastas como desertos: elas exigem toda a ousadia.* ”

Patrick White

Nesse processo, amplia-se a visão de relacionamento. É quando desenvolvemos inteligência emocional para a vida em grupo.

Significa usar a consciência de nossas próprias emoções e aquelas dos outros para construir relacionamentos sólidos, saudáveis para as equipes.

O domínio da gestão de relacionamentos inclui as competências de relacionamentos com líderes, associados, colegas. Trata-se de uma questão de ambiente, é quando aplicamos tudo que desenvolvemos nas etapas anteriores para criar espaços em que haja mais assertividade, harmonia, cooperação e construção coletiva.

A riqueza desse processo é diminuir ou filtrar tensões e distrações emocionais mantendo a concentração de todos naquilo que realmente está relacionado aos propósitos e objetivos do grupo, do trabalho.

Fazer a gestão dos relacionamentos é ter maturidade emocional pessoal e de grupo para manter foco com tranquilidade, mesmo diante das dificuldades.

Na prática, a gestão dos relacionamentos nos dá condições de manter concentração quando há muitos estímulos externos, manter a calma quando há pressão, manter o discernimento quando há ambiguidade.

Um ponto fundamental para esse processo é a comunicação. Começa com o reconhecimento do fato de que não desenvolvemos um único estilo de comunicação que funcione bem com todos. A adaptação é fundamental – é preciso adequar, variar o estilo de expressão ao ouvinte, ao outro. Às vezes, encontramos pessoas mais diretas, concisas, outras vezes, pessoas mais detalhistas. Nenhum estilo é melhor ou pior – todos apresentam vantagens e desvantagens. O grande pulo do gato é entender que para se conectar, o importante é usar um estilo adaptado ao outro.

Outra questão importante da comunicação é a forma como entregamos sentimentos e percepções sobre os outros e para os outros – é um ponto crítico – se der errado pode criar contendas, distanciamento, aversão. Por isso, deve-se ter em mente que, ao apresentar uma dificuldade em situações em que haja emoções envolvidas, o melhor a fazer é tomar cuidado com palavras e formas de falar. Aqui estão algumas dicas que podem facilitar a abordagem:

- Descreva a situação ou comportamento que causou desconforto, problema, desvio. Evite acusar, culpar, falar da pessoa e não do que ocorreu.
- Descreva sua interpretação sobre a situação ou comportamento. Baseie-se em fatos, dados.
- Descreva os sentimentos e as reações que o comportamento ou situação desencadeou.
- Descreva e explique o que você quer, precisa ou espera.

Com essas atitudes, o que se espera são relações mais transparentes, em que consegue administrar conflitos naturais entre as pessoas. A comunicação eficaz se faz com pequenas decisões, posturas que mostram abertura, determinação em fazer, disponibilidade. É uma lição para a vida toda que pode começar já. Como parte do processo do desenvolvimento da inteligência emocional, são escolhas diárias e constantes. Atitudes diferentes que podem fazer diferença.

UNIVERSIDADE SINDI CLUBE

Gestão de relacionamentos e gestão de pessoas

O líder deve ser um comunicador. A comunicação é um caminho certo para a gestão dos relacionamentos.

Seja claro em seus direcionamentos.

Tenha propósitos em sua comunicação. Saiba por que e para que vai se comunicar.

Diga o que quer. Explique, repita se for necessário. Lembre: quando o assunto é comunicação não há informações óbvias.



Para refletir...

Cuide de sua comunicação:

Compartilhe visões, sonhos, informações.

Ouçá o que é dito e o que é expresso.

Mantenha canais abertos.

Use bem os recursos.

Não abandone nenhum de seus públicos.

Incentive a comunicação de qualidade.

Queira se comunicar bem.

Use o poder da linguagem.

Escolha a melhor maneira, a melhor hora.

UNIVERSIDADE SINDI
CLUBE
Universidade Corporativa

UNIVERSIDADE SINDI
CLUBE
Universidade Corporativa

Inteligência emocional na realidade do trabalho em clubes

Trabalhar em clubes pede atitudes diferenciadas, afinal, atender associados, superar suas expectativas, solucionar conflitos, mediar relacionamentos, gerar soluções e resultados mostram-se desafios diários.

Ter maturidade emocional para lidar com cada uma dessas situações é bastante complexo, mas pode ser mais fácil com o exercício da inteligência emocional.

Aqui estão algumas dicas para que haja bom uso das emoções no dia a dia do clube:

- **Identifique os sentimentos.** Reconheça as emoções que vivencia nos relacionamentos com os associados, colegas. Cultive o vocabulário das emoções, ou seja, saiba nomear com exatidão o que está sentindo. É mágoa, frustração, confusão, raiva? Não simplifique ou minimize a questão dando o mesmo nome para emoções diferentes.
- **Entenda suas reações emocionais.** Conheça melhor o que acontece com você e por que reage da forma que o faz. Compreenda o que essa reação emocional está lhe dizendo. De onde ela vem. Vá dentro de si mesmo para obter uma compreensão mais profunda de si mesmo.
- **Controle suas reações emocionais.** Depois dos primeiros passos, saiba lidar com o que sente. Pense nas opções que tem e escolha a melhor resposta para aquela situação. Como você deve enfrentar a situação? Deve investigar melhor consequências e desdobramentos? Dirija, comande suas emoções em vez de ter as emoções dirigindo seu comportamento.
- **Comunique seus sentimentos e necessidades aos outros.** Seja honesto e responsável com a forma que se expressa e com o que diz, mas não seja omissivo. A comunicação diminui a confusão e as mensagens ambíguas e desenvolve confiança e receptividade por meio da transparência.
- **Aplique a energia das emoções a seus relacionamentos.** Use o que sabe e entende de suas emoções. Faça o mesmo com as emoções dos outros de forma produtiva, focando a construção de um grupo, de uma equipe. Busque, queira trabalhar em ambientes saudáveis. Lute por isso sendo um exemplo, uma inspiração de inteligência emocional.

Bibliografia

Gardenswartz, Lee, Cherbosque, Jorge, Rowe, Anita. Inteligência emocional na questão de resultados: a dura verdade sobre as qualificações emocionais no ambiente de trabalho. São Paulo, Clío Rditora, 2012.

Davidson, Richard J; Begley, Sharon. O estilo emocional do cérebro. Rio de Janeiro. Sextante, 2013.

Martins, Vera. Tenha calma: como lidar com a raiva no trabalho e transformá-la em resultados positivos. Rio de Janeiro, Elsevier, 2009.

Mersino, Anthony C. Inteligência emocional para gerenciamento de projetos. São Paulo, M. Books do Brasil Editora Ltda; 2009.

Woodward, Woody. Identidade emocional: sete segredos que transformarão sua vida. Rio de Janeiro. Objetiva, 2014.

UNIVERSIDADE SINDI
CLUBE
Universidade Corporativa



UNIVERSIDADE SINDI
CLUBE
Universidade Corporativa

UNIVERSIDADE SINDI
CLUBE
Universidade Corporativa



SINDI
CLUBE

UNIVERSIDADE SINDI
CLUBE
Universidade Corporativa

