

INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA GERENTES



1 - AUTOCONSCIENCIA

- Reconhecer nossas emoções e seus efeitos sobre nós mesmos e sobre os outros.
- A Autoconsciência sempre está ligada com o **AQUI** e **AGORA**. O passado e o futuro não entram nesta avaliação, somente importa o que você identifica em você naquele momento.
- Deixar o passado no passado.

Você deve fazer uma avaliação constante de seu estado:

- Animado
- Carinhoso
- Triste
- Irado
- Amedrontado
- Feliz

Obs.: Cuidado com emoções que mascaram emoções. P. Ex: Um filho que chega tarde em casa. O pai está IRADO, mas a razão fundamental é que ele está AMEDRONTADO, por algo que possa ter acontecido com ele.

Existem alertas emocionais que você deve observar:

- Humor inadequado
- Sarcasmo
- Comportamento passivo agressivo*
- Papel de vítima
- Hostilidade

(*) *O comportamento passivo-agressivo refere-se a uma resistência passiva – às vezes obstrucionista – a instruções autoritárias em situações interpessoais ou ocupacionais. Pode resultar do stress com o ataque a pessoas de maneira sutil, indireta e aparentemente passiva.*

Pode se manifestar como ressentimento, teimosia, procrastinação, mau humor ou fracasso intencional nas tarefas solicitadas.

Você ter autoconsciência do seu estado emocional só traz vantagens, pois conhecendo o seu estado você tem o controle da situação, sem se deixar levar pela emoção, gerando maior autoconfiança.

2 - AUTOGERENCIAMENTO

- O autogerenciamento acontece quando você começa a usar a consciência dos sentimentos para gerenciar a si mesmo.
- É a capacidade de controlar as suas emoções para que elas não o controlem.
- Se você não gerencia as suas próprias emoções dificilmente gerenciará as emoções que surgem na sua equipe.
- A autoconsciência precede o autogerenciamento. Se você não sabe o que está sentindo como poderá se autogerenciar?

AUTOCONTROLE

- O autogerenciamento proporciona autocontrole.
- É a capacidade de manter o equilíbrio emocional.
- É prioritário para um Gerente saber administrar sentimentos negativos
- Sentimento negativo prejudica a equipe
- O autocontrole evita colapsos emocionais

Indicadores de falta de autocontrole e/ou de possível colapso emocional:

- Discursos raivosos
- Bater portas
- E-Mails agressivos
- Isolamento
- Rancores e vontade de acerto de contas
- Críticas destrutivas



DICAS:

- Não deixe se afetar pelos humores dos outros
- Identifique o que afeta você
- Porque isto está acontecendo? (conhecer as causas dos acontecimentos)
- Mude o seu humor se precisar
- Não leve as coisas para o lado pessoal
- Evite o preconceito
- Na dúvida procure uma 2ª opinião (tenha um mentor)

FERRAMENTAS PARA NÃO SE DEIXAR LEVAR PELAS EMOÇÕES

- Conheça-te a ti mesmo. (Sócrates já falava isso)
- Avalie o seu ambiente físico. (ergonomia, calor, frio, luminosidade, etc)
- Cuide de sua saúde – faça exercícios
- Lembre-se: Férias são importantes (desligue o seu celular profissional)
- Cuidado com horas extras – muitas vezes elas são necessárias por você ter pedido o foco ou má gestão do tempo. (as vezes são necessárias, mas cuidado)
- Você é o que você pensa. Não coloque o seu cérebro para vibrar em coisas negativas. Nossa mente é um circuito fantástico de sintonia, infelizmente ele sintoniza com o tipo de vibração que impomos ao nosso pensamento.
- Apague o condicional de sua Vida. (eu queria, eu deveria, se eu pudesse..... você quer? Faça acontecer, tente! Não coloque no condicional, pois é um comando antecipado à sua mente que não conseguirá.

AUTOGERENCIAMENTO

Identifique o sentimento  Determine a causa  Esclareça a situação

SUGESTÃO EXTREMA PARA SOLUCIONAR UMA SOLUÇÃO

Escreva um e-mail bem detalhado, explique a situação, coloque para fora os seus sentimento, mas **NÃO O ENVIE**. Mande para um email secundário que você tenha.

3 - CONSCIENCIA SOCIAL

- A Consciencia Social é a capacidade de entender as emoções de outras pessoas.
- É ler com precisão as situações emocionais que surgem na equipe.
- É quase impossível ir muito longe na carreira de gestão sem ter uma excelente consciência social.
- Uma das exigências dos gestores é ser perito em ler situações e pessoas, afinal você cuida de pessoas.

A CONSCIENCIA SOCIAL NOS LEVA A:

- Entender as comunicações verbais e não verbais
- Entender as motivações dos membros da equipe e alinha-las com os objetivos da área.
- Melhorar a compreensão dos membros da equipe
- Fazer críticas construtivas e saber dar feedback
- Reconhecer e saber lidar com: hostilidade, conflito, comportamentos negativos, insatisfações, etc.

A CONSCIENCIA SOCIAL TRATA DA:

- Empatia
- Consciência organizacional
- Ver as pessoas com clareza
- Observação dos limites emocionais da equipe e de seus membros individualmente

EMPATIA;

- Saber utilizar a empatia é crucial para todo gestor
- É a capacidade de entender e se relacionar com os sentimentos das outras pessoas

Com empatia você tem:

- Capacidade de ler os sentimentos declarados e não declarados dos outros
- Capacidade de reconhecer os pensamentos de outras pessoas e por que elas os têm.
- Capacidade de respeitar e valorizar pessoas de diferentes formações e culturas.

Pra você refletir: Eu costumo estudar (e entender) o comportamento das pessoas com quem me relaciono profissionalmente

SUGESTÃO

- Procurar entender o comportamento de nossa equipe
- Procurar entender os grupos que se formam dentro de nossa equipe
- Procurar entender o comportamento de nossos clientes

Técnicas para melhorar a consciência social:

1. Melhore a sua capacidade de ouvir com empatia
 - Deixe os outros falarem sem interromper (no sentido de ajudar a completar a frase)
 - Mantenha contato visual
 - Dê atenção total
 - Quando possível faça breves resumos para mostrar que você está entendendo e prestando atenção no que está sendo dito
 - Coloque-se (emocionalmente) no lugar do outro
 - Oriente-se pelas emoções
2. Em reuniões – monitore emoções
3. Identifique alertas emocionais
4. Espelhe em sua fisionomia as emoções do que está falando
5. Monitore as suas emoções
6. Estude as pessoas
7. Analise constantemente se você está alinhado com a cultura de sua organização
8. Analise se sua equipe está inserida e confortável com a Cultura Organizacional

4 - GESTÃO DE RELACIONAMENTOS

A Gestão de Relacionamentos tem a ver com você por que:

- Você trabalha com equipes
- Você tem que ser negociador

ESTRUTURA PARA GESTÃO DE RELACIONAMENTOS:

- Mantenha relacionamento equânime com todos da equipe
 - ✓ Conheça cada um a fundo
 - ✓ Conheça o Projeto de Vida de cada um
 - ✓ Estimule aqueles que não têm projeto de vida a terem o seu
 - ✓ Conheça as áreas de interesse de cada um
 - ✓ Conheça o estilo de comunicação de cada um

DESENVOLVA UMA ESTRATÉGIA DE RELACIONAMENTOS:

- Tenha abordagem direta
- Fale sempre com a equipe
- Mantenha os Amigos por perto
- Faça reuniões particulares quando necessário corrigir algo
- Mantenha registro de ocorrências
- Convide para almoços
- Reconheça os pontos fortes e fracos de cada um
- Feedback – individual e de grupo
- Concentre-se no que for positivo

5 - LIDERANÇA DE EQUIPES

A liderança é o aspecto mais abrangente para o gerenciamento de pessoas e entre outros tem os seguintes aspectos:

- Ter as pessoas certas na equipe
- Saber se comunicar com elas
- Motiva-las com sucesso
- Eliminar conflitos
- Atingir os objetivos traçados

Para que a liderança seja exercida deve-se observar as seguintes competências:

- Comunicações
- Gerenciar conflitos
- Inspirar para liderar

COMUNICAÇÃO

- É uma das principais competências de qualquer gestor.
- Toda comunicação envolve emoção

PREPARANDO UMA COMUNICAÇÃO

- Determine o seu objetivo
- Entenda suas próprias emoções
- Escolha o momento e o local apropriado
- Aproxime-se dos outros com empatia
- Ouça e responda as emoções dos outros (“ouça” as emoções do outro e não apenas aquilo que ele fala)
- Seja aberto e o mais honesto possível

- Verifique se sua comunicação foi eficiente, isto é, se você foi entendido.
- Sinta as reações e aja se necessário.

GERENCIANDO CONFLITOS

- O conflito é inevitável!
- O conflito pode ser saudável
 - Um conflito adequadamente administrado pode ser bom para a equipe. (motiva,ajusta os egos,gera uma competição saudável,oportunidade para o gestor mostrar liderança e autocontrole)
- Gerenciar conflitos é responsabilidade sua!
- Reconheça o conflito no nascedouro
- Um bom treinamento de gerenciamento de conflitos é útil para qualquer gerente.