



FANESE – Faculdade de Administrações e Negócios de Sergipe
Núcleo de Pós-Graduação e Extensão – NPGE
MBA em Gestão Empresarial e Inteligência Organizacional

ELAINE DALVA DA CONCEIÇÃO ROSA PINTO

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: HABILIDADE OU COMPETÊNCIA?

Aracaju/SE
2 de janeiro de 2015

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: HABILIDADE OU COMPETÊNCIA?

Trabalho apresentado como requisito para conclusão do
Curso de Pós-graduação MBA em Gestão Empresarial
e Inteligência Organizacional da Faculdade de
Administração e Negócios de Sergipe - FANESE.

Aracaju/SE

2 de janeiro de 2015

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: HABILIDADE OU COMPETÊNCIA?

Elaine Dalva da Conceição Rosa Pinto¹

RESUMO

O presente estudo visa fazer uma comedita relação entre inteligência emocional e suas aplicabilidades como habilidade ou competência, tendo em vista que as organizações atualmente exigem que seus colaboradores a tenham e com isso possam fazer a diferença no mercado competitivo, pois acreditam que o sucesso ou insucesso estão intimamente atrelados a tal fator. Busca também reunir subsídios para que se possa identificar o que significa habilidades e competências, no que elas diferem e onde está inserida a inteligência emocional. Como metodologia optou-se pela pesquisa bibliográfica, com análises de estudos teóricos de produções científicas inerentes ao tema pesquisado, com o objetivo de buscar maior interação e compreensão sobre o assunto em questão.

PALAVRAS-CHAVE: Inteligência. Habilidade. Competência.

EMOTIONAL INTELLIGENCE: ABILITY OR COMPETENCE?

¹ Elaine Dalva da Conceição Rosa Pinto – MBA Em Gestão Empresarial e Inteligência Organizacional pela Faculdade de Negócios de Sergipe – *nanylevita19@Yahoo.com.br*

ABSTRACT

The present study seeks to do a moderate relationship between emotional intelligence and their applicabilities as ability or competence, tends in view that the organizations now demand that the collaborators have her and with that they can make the difference in competitive market, because they believe that the success or failure are intimately harnessed the such factor. It also looks for to gather subsidies so that she can identify what means abilities and competences, in the one that they differ and where is inserted the emotional intelligence. As methodology chose her for the bibliographical research, with analyses of theoretical studies of inherent scientific productions to the researched theme, with the objective of looking for larger interaction and understanding on the subject in subject.

KEY-WORDS: Emotional Intelligence. Ability. Competence.

1- INTRODUÇÃO

Em tempos de crise por que passa o mundo organizacional, o que se tem visto é uma constante evolução das empresas na busca incessante pelos fatores diferenciais que as possam levar a ganhos competitivos e com isso obter a tão sonhada e tão comentada “vantagem competitiva”.

Com a globalização e a forte influência da tecnologia da informação nos negócios, o mercado tem exigido que as pessoas que compõem cada organização sejam responsáveis pelo grande diferencial que elas precisam, pois é esse capital intelectual que irá produzir, vender, servir, tomar decisões, liderar, motivar, enfim, são as pessoas que mantém as organizações. (CHIAVENATO, 2006).

Em função disso, um novo perfil de profissional tem sido bastante cobiçado atualmente: aquele que além de possuir as competências e o domínio do conhecimento técnico inerentes à sua função, seja capaz de perceber as mudanças ao seu redor e desenvolver

habilidades para lidar com elas, que esteja disposto a saber aprender, explorando a sua criatividade, inovação e, sobretudo, que saiba lidar com as emoções.

Inteligência emocional (IE) tema bastante complexo, mas muito importante nessa nova Era da Gestão de Pessoas, é mais uma característica que faz parte do novo perfil do profissional do século XXI, pois muitos estudiosos acreditam que aqueles que detém o controle emocional, autoconfiança e auto estima elevada, demonstram capacidade para identificar soluções para os problemas encontrados no dia a dia.

Contudo, ser inteligente emocionalmente é uma habilidade ou uma competência?

Esse artigo, por sua vez, tem o objetivo de esclarecer e analisar tal dúvida, trazendo à tona os conceitos de inteligência emocional, habilidade, competência e suas aplicabilidades na Gestão de Pessoas.

Para tanto, a metodologia utilizada será a pesquisa bibliográfica, com análises de estudos teóricos de produções científicas inerentes ao tema pesquisado. Para o desenvolvimento desse trabalho, será realizada no primeiro capítulo uma descrição dos diversos conceitos de IE segundo alguns estudiosos do assunto como Gardner e Daniel Goleman, cuja idéia principal é de que a inteligência é composta de competências inter-relacionadas e que todos os seres humanos, a possuem, porém em diferentes graus de desenvolvimento.

Em seguida, serão abordados os conceitos de habilidades e competências, mostrando o que de fato significa cada uma delas baseados em diversos autores e o que as diferem.

Por fim, uma posição diante da indagação proposta pelo tema desse artigo, de acordo com a linha de raciocínio escolhida, buscando concluir se possuir Inteligência Emocional é uma habilidade ou uma competência.

2- INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

2.1 Contexto Organizacional

“Nos últimos anos, as organizações têm investido em programas que possam proporcionar aos seus empregados condições favoráveis seja na vida pessoal, seja no

ambiente laboral, com o propósito de aumentar a sua qualidade de vida, satisfação e, conseqüentemente, aumentar a produtividade e o que se vê é uma busca constante pela flexibilização e adaptação tanto por parte das empresas, como pelos empregados aos mais diversos tipos de situação que lhes são impostas.” (CHIAVENATO, 2006).

Essa habilidade de lidar com o novo, o inusitado, está diretamente ligada ao fator emocional, uma vez que é ele quem impulsiona as pessoas nas tomadas de decisão.

Diante disso, torna-se praticamente impossível não considerar que as emoções fazem parte do cotidiano e que através delas, pode-se traçar o futuro. Por isso que Inteligência Emocional, assim como Liderança, é um fator tão desejado pelos gestores de pessoas no mundo organizacional.

Utilizar-se da inteligência emocional nas organizações é de fundamental importância, principalmente quando se precisam entender os colaboradores que fazem parte dela.

Cada indivíduo dentro do ambiente organizacional tem sua singularidade por isso os gestores precisam usar da sensibilidade para perceber que as pessoas não são estereótipos².

A todo o momento as empresas trabalham com pessoas, sonhos, sentimentos, preocupações e interesses, se os gestores não desenvolverem uma relação de trabalho harmoniosa poderá perder seus profissionais. É coerente usar a empatia para compreender a capacidade dos funcionários, proporcionando-lhes *feedback* sobre o seu desempenho com o objetivo de agregar resultados positivos para todos. (GOLEMAN, 2001).

2.2 Emoções

Pesquisadores e teóricos vêm, ao longo dos séculos, tentando entender o que de fato são emoções, o que as causa, o que elas podem trazer de conseqüência e qual o seu verdadeiro papel na vida humana.

Durante algum tempo elas até foram consideradas como algo que agia separadamente da própria inteligência, mas foi na década de 1980 que um novo conceito fora desenvolvido: elas contribuía com a inteligência humana e mais do que isso, desenvolveu-se a idéia de que as emoções geravam um tipo de informação e as pessoas usavam-na para fazer julgamentos sobre as coisas. (DAVIS, 2006).

² Estereótipos: “crenças socialmente compartilhadas a respeito dos membros de uma categoria social, que se referem a suposições sobre a homogeneidade grupal e aos padrões comuns de comportamento dos indivíduos que pertencem a um mesmo grupo social”. Disponível em <http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php/site/livros_gratis/abrebanner.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=12991&revista_caderno=27>. Acesso em: 27 Out 2014.

Em função disso, entende-se que emoção é muito mais que sentimento, é uma ferramenta que se somada à inteligência, pode ser utilizada para ampliar a capacidade do ser humano de avaliar virtudes e defeitos no meio em que vive.

Segundo Goleman (2007, p.303), emoção “se refere a um sentimento e seus pensamentos distintos, estados psicológicos e biológicos, e a uma gama de tendências para agir”, ou seja, funciona como catalisador das nossas atitudes e decisões. Robbins (2005, p.88) completa: “As emoções são sentimentos intensos direcionados a alguém ou a alguma coisa”.

Dessa forma, toda ação do indivíduo sempre será resultado de suas emoções, sejam elas relacionadas a pessoas, a atividades e tarefas que fazem parte do seu cotidiano.

O autor ainda propõe a classificação das emoções em oito grandes categorias (quadro 1):

Quadro 1: Principais emoções do ser humano

Ira	Fúria, revolta, ressentimento, raiva, exasperação indignação, vexame, animosidade, aborrecimento, irritabilidade, hostilidade e no extremo, ódio e violência.
Tristeza	Lamentação, melancolia, autocomiseração, solidão, desalento, consternação, desespero. No extremo, depressão severa.
Medo	Ansiedade, temor, apreensão, nervosismo, inquietação, susto, preocupação, terror. No extremo, psicopatologia, fobia e pânico.
Prazer	Felicidade, alívio, contentamento, prazer, júbilo, divertimento, gratificação, satisfação, euforia, êxtase. No extremo, obsessão.
Amor	Aceitação, amizade, atração, gosto, confiança, afinidade, dedicação, devoção, culto, adoração. No extremo, deslumbramento e paixão obcecada.
Surpresa	Choque, espanto, assombro, admiração, maravilhamento.
Nojo	Desdém, antipatia, aversão, repulsa, repugnância.
Vergonha	Culpa, desgosto, aflição, embaraço, remorso, humilhação, mortificação, contrição.

Fonte: Adaptado de Goleman (2007, p.303)

2.3 Inteligência

Diante da necessidade de sobrevivência o homem desenvolve sua atividade de inteligência, passando a utilizar seu intelecto na busca de novos conhecimentos e usá-los como fator de desenvolvimento, segurança e porque não dizer de poder. Dessa forma nasce a atividade de inteligência, através da qual o indivíduo passa a procurar algo novo para atender a uma necessidade. (SPINETTI, 2005).

Dos diversos conceitos existentes sobre o assunto, pode-se considerar inteligência como a capacidade de lidar com a complexidade.

Aurélio Buarque de Holanda descreve inteligência como a capacidade de aprender, apreender ou compreender; incluir percepção, apreensão, intelecto, intelectualidade, capacidade de adaptar-se facilmente, agudeza, perspicácia, destreza mental, habilidade (HOLANDA, [s.d] apud GRAMIGNA, 2007, p. 96).

Dentre essas abordagens, as principais são a Teoria do Fator Geral e a Teoria das Inteligências Múltiplas. A primeira refere-se ao estudo do QI^3 , quociente de inteligência, bastante utilizado pela Psicologia ao longo do século XX. Essa teoria propõe que o QI mede três aptidões principais: a numérica, a verbal e a lógica. O fator G seria, portanto, uma aptidão superior que governa o desenvolvimento e a utilização das demais aptidões e habilidades (figura 1) (MAXIMIANO, 2002).

Figura 1: Teoria do Fator Geral:As aptidões na definição e avaliação da inteligência



Fonte: Adaptado de Maximiano (2002, p.262)

³ QI: “é uma medida obtida por meio de testes desenvolvidos para avaliar as capacidades cognitivas (inteligência) de um sujeito, em comparação ao seu grupo etário”. Disponível em <<http://www.testesdeqi.net.br/>>. Acesso em: 27 Out 2014.

Já a Teoria das Inteligências Múltiplas, que tem como “pai” o psicólogo Howard Gardner, defende que diferentes áreas cerebrais podem expressar formas distintas de inteligência, ou seja, o indivíduo pode possuir vários tipos diferentes de aptidões simultaneamente, e não um único fator que governe os demais. Tais aptidões não seguem uma hierarquia de importância, mas podem ocorrer aleatoriamente nas pessoas, de modo geral. Seguindo essa linha de raciocínio, entende-se que as inteligências múltiplas são inter-relacionadas e relativamente interdependentes umas das outras.

Gardner (1995) nos apresenta, então, oito tipos de inteligência que podem ser encontradas nos indivíduos. São elas: lingüística, lógico-matemática, musical, espacial, corporal-sinestésica, pessoais e naturalista.

Ainda segundo o pesquisador, não necessariamente todos aprendem tudo da mesma forma, pois não são detentores dos mesmos anseios e habilidades.

Entretanto, apesar de todas essas concepções acerca desse tema, um novo conceito de inteligência tem emergido com bastante veemência no conturbado e mutável mundo organizacional: Inteligência Emocional.

2.4 Inteligência Emocional

Após anos de pesquisas e debates, foi em 1990 que o conceito de Inteligência Emocional fora completamente desenvolvido. Peter Salovey e John Mayer, dois psicólogos americanos, foram os pioneiros na utilização desse tema e seus trabalhos serviram como ponto de partida para os trabalhos lançados posteriormente por outros estudiosos. Eles definiram a IE como uma inteligência “que desenvolve a habilidade de monitorar as próprias emoções e a dos outros, para discriminar entre elas e usar essa informação para guiar os próprios pensamentos e ações” (SALOVEY; MAYER, [s.d] apud DAVIS, 2006, p. 13-14).

Os mesmos autores acreditam que existam quatro aspectos essenciais na IE: a capacidade de reconhecer as emoções, compreendê-las, controlá-las e usá-las, seguindo sempre essa ordem cronológica. Assim, se o sujeito fosse incapaz de reconhecer uma emoção, praticamente anulariam as outras teses. Em contrapartida, se o sujeito consegue obter vantagem nesse aspecto, talvez tenha encontrado a fórmula para o sucesso.

O estudo do comportamento deu um salto no final do século XX com o debate em torno da Inteligência Emocional. Trata-se de entender a inteligência como resultados da relação razão x emoção, da mente racional e da mente emocional. Como consequência disso, surge Daniel Goleman, psicólogo, grande estudioso do assunto, que resolveu publicar uma obra intitulada *Inteligência Emocional*, popularizando ainda mais o tema.

Goleman (2007) propõe um espectro mais amplo, pois ele acredita que temos duas mentes: A racional e a emocional, onde juntas completam o verdadeiro sentido da nossa vida mental. É como se a primeira levasse a um entendimento consciente sobre os fatos e possui a capacidade de estabelecer níveis de ponderação e sensatez. A emocional faz menção aos atos mais impulsivos, às vezes imprecipientes. Sendo assim, o equilíbrio entre emoção e razão determina o desempenho das pessoas na vida, de modo geral.

Assim, o ser humano já nasce com certas potencialidades humanas, mas é necessário despertá-las. Contudo, o autor defende que as pessoas podem ser “emocionalmente alfabetizadas” e educadas para lidar com suas emoções e seu comportamento.

Para Davis (2006), Goleman propõe quatro dimensões: autoconsciência, consciência social, auto-administração e administração de relacionamentos.

As pessoas com alto grau de autocontrole emocional são capazes de superar mais facilmente as dificuldades da vida, as automotivadas conseguem ser altamente produtivas e eficazes no que se propõem a fazer e a arte de se relacionar positivamente com outros, traduzem as quatro dimensões citadas acima.

com prática emocional bem desenvolvida têm mais probabilidade de se sentirem satisfeitas e de serem eficientes em suas vidas, dominando os hábitos mentais que fomentam sua produtividade; as 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. (GOLEMAN, 2001, p. 49).

3 HABILIDADES

As empresas estão cada vez mais interessadas em pessoas que saibam usar sua habilidade e toda sua competência em prol do crescimento das mesmas. Não adianta ter carisma, conhecimento, diplomas e mais diplomas se o indivíduo não tem a capacidade de colocar em prática tudo aquilo que aprendeu durante toda sua vida, pois hoje em dia o dito

popular "quem não tem competência não se estabelece" está super atualizado em toda empresa que se preza.

“Essas duas características "habilidade e competência" têm uma conotação muito abrangente do que tinham em tempos passados. Com a chegada da informática e com o crescimento assustador da concorrência, elas precisam ser mais do que nunca aprimoradas por todo aquele profissional que deseja progredir e obter sucesso”. (QUEIROZ 2004).

Percebe-se que o perfil do profissional da atualidade é extremamente multivariado e contingencial, ou seja, há um constante processo de adaptação às situações que lhes são impostas.

Para Chiavenato (2007, p. 69) habilidade “é a capacidade de aplicar o conhecimento adquirido seja na solução de problemas, na melhoria da situação ou em inovação para fazer algo completamente diferente.” Ser detentor do conhecimento, por si só, não é suficiente para manter o profissional no mercado de trabalho. É de suma importância que ele procure aplicar todo aprendizado na prática, diferenciando-se dos demais concorrentes.

Ainda de acordo com o mesmo autor, há três definições básicas de habilidades que se pode correlacionar a esse tema:

Habilidades Técnicas – Consiste em fazer coisas palpáveis e está diretamente ligada a empregar conhecimentos, técnicas e métodos na realização de uma tarefa;

Habilidades Humanas – Faz alusão à capacidade de lidar com as pessoas e orientá-las na busca por resultados, comunicando-se de forma clara e objetiva, entendendo o outro e compreendendo suas emoções;

Habilidades Conceituais – Faz jus a uma visão holística e sistêmica, capaz de enxergar além do diagnóstico imediato.

4 COMPETÊNCIAS

A Competência é o que muitas organizações estão procurando nos profissionais, atrelada ao bom desenvolvimento emocional do indivíduo na organização. Embora o profissional tenha uma boa formação e um bom currículo se ele não souber usufruir as competências que possuem, não haverá espaço no mercado para esse profissional.

O dicionário de língua portuguesa Aurélio enfatiza, em sua definição, que Competência é a capacidade para resolver qualquer assunto, aptidão, idoneidade e introduz outro: capacidade legal para julgar pleito.

Todo o conhecimento que o indivíduo possui sobre determinado assunto revela a sua competência e a prática, ou seja, o desenvolvimento desses conhecimentos prova a sua habilidade, sendo assim competência é uma interação entre competência, habilidade e atitudes (C.H. A)

A competência possui três dimensões, são elas: *Qualificação*, *Interesse* e *Performance*. Juntas, elas compõem a Habilidade da pessoa na competência.

Qualificação - reflete como uma pessoa se declara (novato) em relação à Competência. São os cursos, seminários, graduações que o indivíduo possui podendo ou não ser comprovada através de certificados e diplomas.

Interesse - Predisposição de um indivíduo para atividades que envolvam a competência em questão. Nisto se busca reconhecer que ser competente é antes de tudo estar interessado em exercer sua competência na prática. Esse interesse pode ser interpretado como as atitudes que a pessoa terá frente às situações empresariais. Diante de atitudes para solucionar problemas é possível avaliar os perfis e formar equipes de trabalho proativas na empresa.

Performance - Mede o desempenho do aprendiz ao longo de seu desenvolvimento dentro do ambiente de estudo ou trabalho. É semelhante à qualificação, porém com um diferencial nos resultados das atividades do indivíduo.

. As empresas num futuro muito próximo, não pagarão mais aos seus colaboradores salários fixos, mas pagarão por suas habilidades desempenhadas na organização. Diante desse fato, faz-se necessário o conhecimento que está em constante mudança para aperfeiçoamento das dimensões e capacidades das pessoas em executar suas tarefas. As mudanças que acontecem no mercado devem ser percebidas pela empresa para haver mudanças nas estruturas organizacionais e não apenas no colaborador, uma vez que os processos mudam e as pessoas se capacitam. Para isso, é necessário que haja mudanças e isso exige esforço e coragem por parte das pessoas.

Uma das exigências é possuir a competência emocional, o que não significa dizer ter carisma, apesar de ser altamente desejável. É uma capacidade adquirida, baseada na inteligência emocional, que resulta no desempenho destacado no trabalho. No centro desta competência encontram-se duas aptidões: a empatia, que envolve ler os sentimentos dos outros e habilidades sociais, que permitem lidar bem com esses sentimentos.

As competências emocionais só serão identificadas no indivíduo se as habilidades que a compõem forem desenvolvidas. A inteligência emocional não nasce pronta, ela é fomentada ao longo da nossa vida através das experiências que o ser humano passa. Quando o equilíbrio entre razão e emoção é obtido, entende-se que essa pessoa é emocionalmente inteligente, já que consegue limitar suas ações em função do controle de suas emoções.

Portanto, não há como mensurar se ser inteligente emocionalmente é uma habilidade ou uma competência. Pode-se inferir que se ele desenvolve habilidades emocionais como possuir autocontrole, autoconsciência, automotivação, ter empatia, ser sensível ao outro, saber se comunicar, conseqüentemente possuirá a inteligência emocional que tanto se deseja e que se tornou um fator de extrema vantagem competitiva no mercado de trabalho.

Dessa forma, é de suma importância que os profissionais do século XXI estejam atentos às novas exigências do mercado de trabalho, fazendo avaliações sobre as habilidades e competências que já possuem e a partir disso, reunir aquelas que constituem a Inteligência Emocional, com o objetivo de desenvolver a cada dia essa nova tendência que o novo modelo de contexto organizacional no qual estamos inseridos prega.

5 CONCLUSÃO

É fato que para sobreviver no atual cenário do mundo organizacional, não basta apenas o profissional ser inteligente, possuir formação, especialização, mas também que saiba lidar com ele mesmo e com os outros. Dessa forma podemos propor o gerenciamento das emoções como um fator fundamental para que algumas pessoas sejam bem-sucedidas na vida e no trabalho. Os indivíduos que tem o autocontrole das emoções são confiantes, não ficam presos a emoções negativas e são automotivadores.

As capacidades técnica e intelectual quase são irrelevantes, pois as empresas partem de um pressuposto que a busca pela qualificação profissional está cada vez mais acirrada. No entanto, o aspecto que tem sido diferencial, são as qualidades pessoais de cada indivíduo, como liderança, empatia, capacidade de adaptação, resolução de conflitos, entre outras.

As habilidades humanas constituem o que se chama de excelência no trabalho. A todo o momento essas habilidades estão sendo avaliadas pelos gestores, seja nos profissionais que já estão alocados em empresas, ou nos que procuram se estabelecer em alguma organização.

Os conceitos de habilidade e competência estão intimamente relacionados, ou seja, para que um apareça, é necessário que o outro contribua.

REFERÊNCIAS

BARCAUI, André. **O Gerente Emocional**: aplicando a inteligência emocional no âmbito corporativo. Mundo Project Management. Ano 5 Nº 25. Fev / Mar, 2009.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 6. Ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

Comportamento Organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações. 2. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

GOLEMAN, Daniel. **Trabalhando com a inteligência emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

Inteligência Emocional: A teoria que redefine o que é ser inteligente. Rio de Janeiro: Objetiva, 2007.

GRAMIGNA, Maria Rita. **Modelo de Competências e Gestão dos Talentos**. 2 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

SPINETTI, Leonardo. **Inteligência nas empresas**. Rio de Janeiro: Ed. Rio, 2005.

DAVIS, Mark. **Teste sua Inteligência Emocional**. São Paulo: Ed. Arx, 2006.

QUEIROZ, Eugênio Sales. **Em Busca da Excelência Profissional**. Pernambuco: Independente, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de Recursos Humanos**. 6. Ed. São Paulo: Atlas, 2006.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração**. 4. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007

Disponível em <<http://exame.abril.com.br/estilo-de-vida/noticias/14-sinais-de-que-voce-tem-inteligencia-emocional>>.

Acesso em: 27 Out 2014.

Disponível em

<http://www.psicologia.pt/colunistas/ver_colunistas.php?id=4&grupo=1&nome=Eug%EAnio%20Sales%20Queiroz>.

Acesso em: 15 Dez 2014.

.