



Introdução genérica sobre o conceito de Inteligência Emocional

A abordagem emocional da inteligência é um paradigma relativamente recente na psicologia contemporânea, desenvolvido teoricamente pela equipa de trabalho dirigida pelo psicólogo norte-americano Daniel Goleman. Precisamos de gerir a nossa vida emocional com inteligência, não podemos continuar a opor razão e emoção. A noção de Inteligência Emocional vem relegar para segundo plano a ênfase preponderante na interpretação da inteligência enquanto ligada a fatores estritamente cognitivos, abstractos, puramente racionais e especulativos, e colocar no centro da atenção as competências emocionais em que se concretiza grande parte da nossa vida pessoal e profissional. A inteligência será assim a capacidade de uma pessoa em se adaptar e gerir as suas (e as das outras pessoas) emoções perante situações novas e a sua medição pode ser artificialmente estandardizada através de testes padronizados para o efeito. O *Quociente Emocional* (Q.E.) parece ser assim o novo sucedâneo teórico do tradicional Quociente de Inteligência (Q.I.) e mostra quão complexo e pouco consensual é o conceito de inteligência.

Os elementos básicos da Inteligência Emocional incluem as características que a seguir se explicitam:

- Conhecer os seus sentimentos e usá-los para tomar decisões na vida com as quais consegue viver.
- Ser capaz de gerir a sua vida emocional evitando que seja esta a excluí-lo; não ficar paralisado pela depressão ou preocupação, ou ficar dominado pela cólera.
- Persistir face a situações adversas e direccionar os seus impulsos de forma a cumprir os seus objectivos.
- Empatia – interpretar e compreender as emoções das outras pessoas sem que tenham de ser elas a dizer-lhe o que estão a sentir.
- Gerir sentimentos nas relações humanas com perícia e harmonia – por exemplo, ser capaz de captar e gerir os obstáculos emocionais não visíveis de um grupo.

TESTE DE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Nota: Este teste foi extraído e traduzido para português a partir do *sítio da internet* [www.http//ei.haygroup.com](http://ei.haygroup.com), e o seu objetivo é proporcionar-lhe uma introdução à Inteligência Emocional (IE). Os resultados que obtiver através dele NÃO SÃO um retrato fiel da sua IE e o teste NÃO É representativo das pesquisas do *HAY Group*. Se estiver interessado em testar e desenvolver a sua IE, pode obter informação mais pormenorizada no *sítio da internet* do *Emotional Intelligence Test* do *Hay Group*, onde encontrará uma ferramenta especificamente criada para ser somente utilizada por especialistas.

Descubra o seu Quociente de Inteligência Emocional

1. Você viaja num avião que subitamente é atingido por uma extrema má turbulência e começa a tremer por todos os lados. O que é que você faz?

- ☐ Continua a ler o seu livro ou a ler a sua revista, ou continua a ver um filme, tentando prestar pouca atenção à turbulência.
- ☐ Prepara-se para uma emergência, observando cuidadosamente a turbulência e faz a leitura do cartão com as instruções para lidar com situações de emergência.
- ☐ Um pouco de **a** e de **b**.
- ☐ Não tenho a certeza – não reparei em nada e estou a borrifar-me para a situação.

2. Você está numa reunião quando um colega assume como seu o prestígio e sucesso de um trabalho da sua autoria. O que é que você faz?

- ☐ Confronta imediata e publicamente o seu colega com a autoria do seu trabalho.
- ☐ Depois da reunião, fala com o seu colega em privado e diz-lhe que, no futuro, apreciaria que o reconhecesse quando falasse acerca de um trabalho da sua autoria.
- ☐ Nada, não é uma boa ideia causar embaraços a colegas publicamente.
- ☐ Após o seu colega acabar de falar, agradece-lhe publicamente por ter feito referência ao trabalho da sua autoria e apresenta ao grupo mais detalhes específicos sobre o que pretende realizar com o trabalho da sua autoria.

3. Você trabalha num serviço de atendimento a clientes de uma empresa e acabou de receber uma chamada de um cliente extremamente furioso no telefone. O que é que você faz?

- ☐ Desligo. Não compensa nada sofrer abusos de ninguém.
- ☐ Ouve o cliente e mostra compreensão sobre aquilo que você pensa que ele está a sentir.
- ☐ Explica ao cliente que está a ser injusto, que você está apenas a tentar fazer o seu trabalho, e agradeceria que ele não tomasse mais atitudes desse género.
- ☐ Diz ao cliente que compreende como a situação lhe causa frustração e oferece uma coisa específica que você pode fazer para o ajudar a resolver o problema.

4. Você é um estudante que esperava obter pelo menos um 18 numa disciplina que era importante para as suas futuras aspirações de carreira profissional. No final do segundo período só conseguiu obter um 12. O que é que você faz?

- ☐ Elabora um plano específico de forma a melhorar a sua classificação e resolve continuar a estudar com mais empenho na disciplina.
- ☐ Decide que não possui as competências necessárias para continuar essa carreira profissional.
- ☐ Diz para si mesmo que tal situação não é muito importante e concentra-se antes noutras disciplinas em que as suas classificações são mais elevadas.
- ☐ Conversa com o professor da disciplina e tenta convencê-lo a atribuir-lhe uma nota mais elevada.

5. Você é o gestor de uma organização que está a tentar encorajar o respeito pela diversidade racial e étnica. Você ouviu alguém contar uma anedota racista. O que é que você faz?

- ☐ Ignora a situação – a melhor maneira de lidar com estas coisas é não reagir.
- ☐ Chama a pessoa ao seu escritório e explica-lhe que o seu comportamento é inadequado e constitui fundamento para uma acção disciplinar se for repetido.
- ☐ Fala imediatamente no próprio local, dizendo que tais anedotas são inapropriadas e não serão toleradas na sua organização.
- ☐ Sugere à pessoa que contou a anedota que vá frequentar um programa de treino psicológico em diversidade racial e étnica.

6. Você é um vendedor/angariador de uma companhia de seguros que telefona para clientes prometedores. Os últimos 15 clientes para os quais telefonou deixaram-no de mãos a abanar. O que é que você faz?

- ☐ Acaba o dia de trabalho e vai para casa mais cedo para fugir ao trânsito da hora de ponta.
- ☐ Tenta algo de novo no próximo telefonema e continua a ligar às pessoas.
- ☐ Elabora uma lista com os seus pontos fortes e fracos de forma a identificar o que pode estar a constituir obstáculo para a sua capacidade de vender.
- ☐ Tenta aperfeiçoar o seu desempenho.

7. Você está a tentar acalmar um colega que se encontra furioso porque um condutor de outro carro o ultrapassou perigosamente à frente do seu carro. O que é que você faz?

- ☐ Diz-lhe para se esquecer da cena – o que interessa é que se encontra bem e que isso agora já não interessa.
- ☐ Põe a tocar uma música da preferência do seu colega e tenta distraí-lo.
- ☐ Junta-se ao seu colega na crítica ao outro condutor.
- ☐ Diz ao seu colega que houve uma vez em que algo semelhante lhe tinha acontecido, e que também tinha ficado zangado, até que descobriu que o outro condutor ia a caminho do hospital.

8. Uma discussão entre você e o seu colega de trabalho descambou para um concurso de gritaria. Ambos estão aborrecidos e no calor da discussão, começam a fazer ataques pessoais recíprocos que nenhum dos dois desejava realmente. Qual é a melhor coisa a fazer?

- ☐ Concordam em fazer uma pausa de 20 minutos antes de continuar com a discussão.
- ☐ Você fica em silêncio, a despeito do que afirma o seu colega.
- ☐ Você pede desculpas e pede-as também ao seu colega.
- ☐ Pára por um momento, organiza os seus pensamentos, depois retoma a defesa do seu lado da questão tão precisamente quanto possível.

9. Foi-lhe atribuída a tarefa de gerir uma equipa que se tem revelado incapaz de encontrar uma solução criativa para um problema de trabalho. Qual é a primeira coisa que você vai fazer?

- ☐ Estabelece uma agenda, convoca uma reunião e define um período específico de tempo para discutir cada item.
- ☐ Organiza um encontro informal orientado especificamente para encorajar um melhor conhecimento de todos os membros da equipa.
- ☐ Começa por perguntar a cada pessoa individualmente se tem ideias que permitem resolver o problema.
- ☐ Começa com uma sessão de "tempestade cerebral", explorando várias alternativas possíveis para o problema, encorajando cada pessoa a dizer o que lhe aparecer à mente, não importa o quê.

10. Contratou recentemente um jovem gestor para a sua equipa de trabalho e tem reparado que ele parece incapaz de tomar as mais simples das decisões sem procurar primeiro o seu aconselhamento. O que é que você faz?

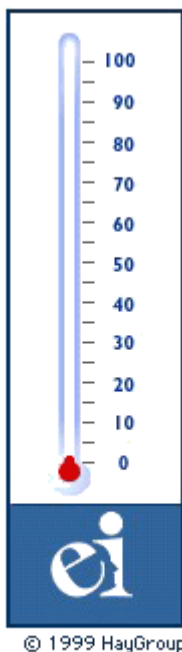
- ☐ Aceita que ele "não possui os requisitos necessários para ser bem-sucedido nestas bandas" e encontra outras pessoas na sua equipa que desempenhem as suas funções.
- ☐ Contacta um gestor dos recursos humanos para lhe falar e descobrir onde ele vê que está o seu futuro na organização.
- ☐ Atribui-lhe propositadamente imensas decisões complexas que ele deve tomar. Esta atribuição foi feita com a intenção de que ele se torne mais seguro e confiante no desempenho da sua função profissional.
- ☒ Imagina uma série crescente de experiências desafiantes, mas que estão ao seu alcance, e disponibiliza-se para interagir com ele como seu mentor.

FIM DO TESTE

SOLUÇÕES E COTAÇÕES DO TESTE DE IE

O questionário que acabou de completar não é, em caso algum, uma medida exaustiva da sua Inteligência Emocional, quer por causa da sua extensão, quer pelo facto de ser autocorrigido. No sítio do EIS, mencionado na introdução, a correcção é feita automaticamente por um programa de computador e você não é submetido a uma avaliação interpessoal na presença de um psicólogo profissional. Para obter um perfil mais preciso e completo da sua Inteligência Emocional, desenvolvemos um instrumento válido de avaliação com um poder de discriminação variado designado Inventário de Competência Emocional (ICE). Poderá descobrir como fazer uso dele consultando a página web.

Depois de ter encontrado a cotação total das suas respostas preencha a caneta a escala abaixo indicada com a percentagem do Q.E. que lhe corresponde.



O seu resultado foi: _____
(100 é o resultado mais elevado e 50 é o resultado médio)

O que significa o seu resultado (hipoteticamente)

- 100 – Resultado máximo
- 75
- 50 – Resultado médio
- 25
- 0 – Resultado mínimo

EXPLICAÇÃO DOS ITENS DO TESTE

As Respostas Corretas e as Cotações

1. O avião turbulento:

Tudo menos D – esta resposta reflecte uma falta de consciência das suas respostas habituais sob o efeito do “stress”. Reconheça activamente o seu “stress” e descubra formas de se controlar/acalmar a si próprio. (ou seja, ler um livro ou ler o cartão com as instruções de emergência são respostas mais saudáveis para lidar com a situação).

[A] 10 Pontos.

[B] 10 Pontos.

[C] 10 Pontos.

[D] 0 Pontos.

2. O colega que ficou com os créditos de trabalho alheio:

A resposta emocionalmente mais inteligente é a D. Ao evidenciar uma percepção da dinâmica do local de trabalho e uma competência para controlar as suas respostas emocionais, reconhecendo publicamente as suas próprias ideias de uma maneira não ameaçadora, essa atitude desmascarará o seu colega e coloca-o a si numa melhor posição perante o seu director e os restantes colegas de trabalho. A confrontação pública pode ser ineficiente, colocaria o seu colega numa posição defensiva, e pode parecer uma atitude pouco ética da sua parte. Embora menos ameaçadora, a confrontação privada é pouco eficiente porque não ajuda à defesa da sua reputação pessoal.

[A] 0 Pontos.

[B] 5 Pontos.

[C] 0 Pontos.

[D] 10 Pontos.

3. O cliente furioso:

A resposta emocionalmente mais inteligente é a D. Desenvolver empatia com o cliente ajudará a acalmá-lo e a concentrar a atenção numa solução que, em última análise, ajudará o cliente a satisfazer as suas necessidades. Confrontar um cliente ou assumir uma atitude defensiva tende a irritar ainda mais o cliente.

[A] 0 Pontos.

[B] 5 Pontos.

[C] 0 Pontos.

[D] 10 Pontos.

4. A classificação abaixo das expetativas do aluno:

A resposta emocionalmente mais inteligente é a A. Uma chave que serve de indicador de motivação intrínseca (auto-motivação), também conhecida como motivação para a realização, é a sua competência para formar um plano de superação de obstáculos na intenção de concretizar objectivos a longo prazo. Embora concentrar os seus esforços em disciplinas em que obteve um melhor desempenho possa, por vezes, ser produtivo, se o objectivo era aprender bem as matérias da disciplina que o ajudaria a realizar os seus objetivos de uma carreira profissional a longo prazo, dificilmente conseguirá concretizá-los.

- [A] 10 Pontos.
- [B] 0 Pontos.
- [C] 5 Pontos.
- [D] 0 Pontos.

5. A piada racista:

A resposta emocionalmente mais inteligente é a C. A forma mais eficaz de criar uma atmosfera que acolha a diversidade é tornar bem claro em público que as normas sociais da sua organização não toleram tais comportamentos. Sancionar em privado o comportamento faz com que o indivíduo saiba que tal é inaceitável, mas não o comunica ao grupo de trabalho. Em vez de tentar alterar preconceitos (uma tarefa muito mais complicada), é preferível evitar que as pessoas se comportem de acordo com eles.

- [A] 0 Pontos.
- [B] 5 Pontos.
- [C] 10 Pontos.
- [D] 5 Pontos.

6. O revés de um vendedor de seguros:

A resposta emocionalmente mais inteligente é a B. O optimismo e a tomada de iniciativa, dois indicadores de inteligência emocional, fazem com que as pessoas considerem os fracassos como desafios a partir dos quais se podem retirar lições e ensinamentos, e persistir, experimentando novas abordagens do que antes desistir, autoculpabilizando-se ou ficando desmoralizado. Ainda que fazer uma lista com os pontos fracos e fortes possa ser um exercício saudável, sem insistir ativamente em continuar a telefonar, a motivação para vender tenderá a diminuir.

- [A] 0 Pontos.
- [B] 10 Pontos.
- [C] 5 Pontos.
- [D] 0 Pontos.

7. O colega com "raiva da estrada":

A resposta emocionalmente mais inteligente é a D. Todas as pesquisas da psicologia emocional revelam que a fúria e a raiva afetam seriamente a competência de uma pessoa, impedindo-a de realizar um bom desempenho. Daniel Goleman, numa das suas obras, escolheu a expressão "ejeção da amígdala" para descrever o processo de perda da temperança de uma pessoa neste tipo de situações. A sua competência para evitar ou controlar esta reação emocional em si próprio e nas outras pessoas, é um sinal indicador de inteligência emocional. No cenário da "raiva da Estrada", qualquer tentativa para acalmar o seu colega pela

distração dos efeitos da “ejeção da amígdala” terá um impacto positivo na situação e no seu comportamento, em particular, se você possuir a habilidade suficiente para criar efetivamente empatia com ele.

- [A] 0 Pontos.
- [B] 0 Pontos.
- [C] 5 Pontos.
- [D] 10 Pontos.

8. O concurso de gritaria:

A resposta emocionalmente mais inteligente é a A. Nestas circunstâncias, o comportamento mais apropriado é fazer um intervalo de 20 minutos. À medida que a discussão se intensificou, assim também as respostas fisiológicas no seu sistema nervoso central, até ao ponto em que levará, pelo menos 20 minutos, para apagar do corpo estas emoções de fúria e raiva. Qualquer outro curso de acção irá provavelmente agravar uma situação já tensa e fora de controlo.

- [A] 10 Pontos.
- [B] 0 Pontos.
- [C] 0 Pontos.
- [D] 0 Pontos.

9. A equipa de trabalho sem inspiração:

A resposta emocionalmente mais inteligente é a B. Enquanto líder de um grupo de indivíduos encarregue de desenvolver uma solução criativa, o seu sucesso dependerá do clima ou ambiente de trabalho que você pode assegurar à equipa do seu projeto. A criatividade dificilmente aparece quando é rodeada de estrutura e formalidade; em vez disso, os grupos criativos trabalham ao seu melhor estilo quando os níveis de relação, harmonia e conforto são mais elevados. Nestas circunstâncias, as pessoas darão provavelmente o seu contributo mais positivo para o sucesso do projeto.

- [A] 0 Pontos.
- [B] 10 Pontos.
- [C] 0 Pontos.
- [D] 5 Pontos.

10. O jovem gestor indeciso:

A resposta emocionalmente mais inteligente é a D. Dirigir, ou liderar outras pessoas, exige do líder níveis elevados de inteligência emocional, em particular, se ele deseja ser bem-sucedido em maximizar o desempenho da sua equipa de trabalho. Com frequência, isto significa que você precisa de ponderar cuidadosamente a sua abordagem de relação interpessoal para ir ao encontro das necessidades específicas do indivíduo, proporcionando-lhe apoio e troca de impressões de forma a ajudá-lo a crescer nos níveis de confiança e competência.

- [A] 0 Pontos.
- [B] 5 Pontos.
- [C] 0 Pontos.
- [D] 10 Pontos.