

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NA POSTURA GERENCIAL PARA UMA COMUNICAÇÃO MAIS EFETIVA

EMOTIONAL INTELLIGENCE IN THE MANAGEMENT POSTURE FOR MORE EFFECTIVE COMMUNICATION

RENATO GOLDBERG

UNINOVE – UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO

LUCIANO FERREIRA DA SILVA

UNINOVE – UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO

INES GONÇALVES GOLDBERG

UNIVERSIDADE PAULISTANA

Agradecimento à órgão de fomento:

Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) e do Fundo de Apoio à Pesquisa da Universidade Nove de Julho e CNPQ

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NA POSTURA GERENCIAL PARA UMA COMUNICAÇÃO MAIS EFETIVA

Objetivo do estudo

O objetivo deste relato técnico é descrever como a capacitação em Inteligência Emocional (IE) pode auxiliar a postura gerencial para uma comunicação mais efetiva.

Relevância/originalidade

Este tema tem ganhado destaque no mundo corporativo, visto o aumento em casos de profissionais que se afastam do trabalho por problemas emocionais.

Metodologia/abordagem

A abordagem metodológica adotada foi a qualitativa. Os protocolos e procedimentos aplicados foram selecionados no decorrer da pesquisa sendo realizadas entrevistas com sete gestores, de diferentes empresas, que passaram pelo processo de capacitação em IE.

Principais resultados

Com base nas análises realizadas, podemos inferir que o tema IE está relacionado às condições de trabalho, ao comportamento dos gestores e como eles lidam com suas equipes.

Contribuições teóricas/metodológicas

Um aspecto relevante neste relato é que os pilares da IE utilizados na capacitação ajudam de forma diferente os gestores de acordo com a posição hierárquica que ocupam ou estágio profissional.

Contribuições sociais/para a gestão

A capacitação em IE pode ser percebida quando os entrevistados que já internalizaram as pressões do trabalho, como algo inerente ao cargo, buscaram desenvolver mais habilidades para lidar com as equipes por meio da empatia e habilidade social.

Palavras-chave: Inteligência emocional, equipes, postura gerencial, comunicação

EMOTIONAL INTELLIGENCE IN THE MANAGEMENT POSTURE FOR MORE EFFECTIVE COMMUNICATION

Study purpose

The objective of this technical report is to describe how training in Emotional Intelligence (EI) can help the managerial posture for more effective communication.

Relevance / originality

This topic has gained prominence in the corporate world, given the increase in cases of professionals who leave work due to emotional problems.

Methodology / approach

The methodological approach adopted was qualitative. The protocols and procedures applied were selected during the research and interviews were conducted with seven managers, from different companies, who went through the process of training in EI.

Main results

Based on the analyzes analyzed, we can infer that the EI theme is related to working conditions, the behavior of managers, and how they deal with their teams.

Theoretical / methodological contributions

A relevant aspect of this report is that the pillars of EI used in training help managers differently according to the hierarchical position they occupy or are professionally trained.

Social / management contributions

Teaching in EI can be seen when respondents who have already internalized the pressures of work, as something inherent to the position, seek to develop more skills to deal with teams through empathy and social competence.

Keywords: Emotional intelligence, teams, managerial posture, communication