

leads^{2b}

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL PARA GESTÃO DE EQUIPES



Índice

Introdução	3
O que é inteligência emocional?	4
Por que a inteligência emocional é importante?	5
Como os gestores de vendas podem desenvolver a inteligência emocional em suas equipes	6
> Autoconsciência - a primeira parte da inteligência emocional	6
> Autogerenciamento é outra parte importante da inteligência emocional	14
> Desenvolva consciência social para alcançar a inteligência emocional	21
> Desenvolvendo a gestão de relacionamentos em sua equipe para validar a inteligência emocional	28
Conclusão	37

Introdução

A inteligência emocional é fundamental para as equipes comerciais, já que a conscientização de si e dos outros coloca os negócios no caminho certo para relacionamentos saudáveis com clientes, parceiros e fornecedores.

Sem falar que traz uma melhor comunicação com os clientes e melhor desempenho do trabalho dos [vendedores](#) e [pré vendedores](#).

A inteligência emocional pode ser o que sua equipes de vendas precisa para vender um pouco mais ou o que impede um cliente frustrado de levar seus negócios para outro lugar.

Mas a questão é: como os gerentes de vendas podem desenvolver a inteligência emocional em seus times? É para responder a essa pergunta que criamos esse e-book. Então, se quiser saber como fazer isso, continue lendo.

O que é inteligência emocional?

Segundo a [Psychology Today](#), a inteligência emocional é a capacidade de identificar e gerenciar as próprias emoções (e as dos outros também).

A inteligência emocional é baseada em 4 pilares:



Por que a inteligência emocional é importante?

Uma [pesquisa](#) sobre a relação entre inteligência emocional e desempenho de vendas foi realizada em 2015. Os resultados indicaram que a IE está positivamente relacionada às receitas de vendas.

[Kidwell, Hardesty, Murtha e Sheng \(2011\)](#) também descobriram que os vendedores de imóveis e seguros com maior IE geram maior receita anual de vendas e são melhores em reter clientes.

Em [Emotional Intelligence](#), Goleman descobriu que a inteligência emocional é responsável por 67% das habilidades consideradas necessárias para um desempenho superior em líderes. 2x mais importante que o conhecimento técnico ou o QI.

A Pepsi Co. observou que executivos com alta inteligência emocional são [10%](#) mais produtivos, têm 87% menos rotatividade, agregam US\$ 3,75 mais valor à empresa e aumentam o [ROI](#) em 100%.

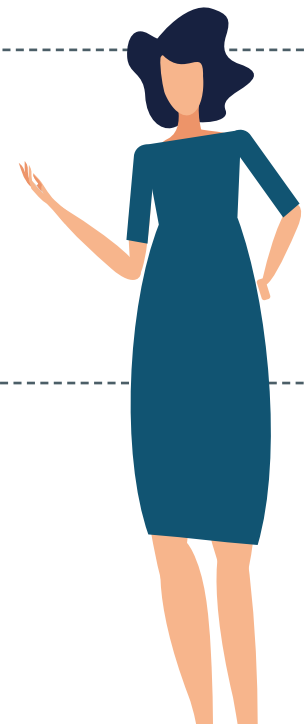
A AT&T realizou um amplo [estudo](#) de inteligência emocional da organização e descobriu que, em todos os níveis de gerenciamento, os funcionários com altos níveis de inteligência emocional são 20% mais produtivos.

De acordo com a Content Sparks, 70% das empresas da Fortune 500 estão reservando orçamentos para treinar inteligência emocional.

Um estudo da Career Builder mostra que 71% dos empregadores afirmam valorizar mais a inteligência emocional do que o QI em seus funcionários. O mesmo estudo demonstra que 59% dos funcionários não contratariam alguém com QI alto, mas com baixa inteligência emocional.

90% dos top performers possuem alta inteligência emocional

A inteligência emocional é responsável por 58% do desempenho dos profissionais no trabalho



Como os gestores de vendas podem desenvolver a inteligência emocional em suas equipes

Desenvolver a inteligência emocional em suas equipes significa que você, como gestor, vai precisar trabalhar cada um dos pilares dessa soft skill, não só no seu time, mas em si mesmo.

Confira como realizar esse processo por etapas, em cada um dos princípios da inteligência emocional. Ou seja: autoconsciência, autogerenciamento, consciência social e gestão de relacionamentos.

Autoconsciência - a primeira parte da inteligência emocional

Começamos explorando a pedra angular da inteligência emocional: autoconsciência. O progresso começa com o indivíduo. Cada um de nós tem o potencial de criar mudanças significativas, mas isso requer uma profunda compreensão de si mesmo.

Os gregos antigos (“conheçam a si mesmos”) e os budistas (“é melhor conquistar a si próprio do que vencer mil batalhas”) nos ensinaram isso.

A partir desse conhecimento, os líderes e gestores começaram usar esses ensinamentos para guiá-los e capacitá-los em sua busca para desenvolver a inteligência emocional em suas equipes.

Desenvolver a autoconsciência é uma jornada para a vida toda. Para isso, constância e compaixão sem julgamentos são componentes essenciais.

Conforme tomamos consciência do nosso mundo interior, devemos procurar reconhecer e aceitar o bem e o mal como parte inevitável do ser humano.

Tornar-nos mais conscientes do próprio mundo interior é o primeiro passo para desenvolver a inteligência emocional e nos permite agir de maneira mais consciente e intencional em nosso mundo exterior.

Uma parte essencial do quebra cabeça é construir uma compreensão mais profunda de seus pontos fortes.

Todos temos forças e fraquezas diferentes. Aproveitar nossos pontos fortes, em vez de gastar tempo tentando desenvolver nossas fraquezas, pode permitir que nós e nossa equipe façamos contribuições únicas e valiosas.

Onde você pode ir de bom a ótimo? Quais são seus superpoderes? Vamos por partes.

Passo 1: Conheça o seu tipo de personalidade

Uma maneira eficaz de criar autoconsciência é uma avaliação de personalidade e pontos fortes.

Claro que os seres humanos nunca poderão ser reduzidos a “tipos de personalidade”, e não existe uma pílula mágica de autoconsciência.

Mas, apesar de suas falhas, testes como esses podem ser ferramentas úteis para reflexão e fornecer as equipes uma linguagem comum para se comunicar e construir entendimento.



As 16 personalidades que usam as 5 classificações da imagem ao lado para apresentar seu tipo de personalidade se baseiam no [indicador Myers-Briggs](#).

Faça seu teste de personalidade: se você ainda não fez, separe 15 minutos do seu tempo para fazer o [teste](#). Essa avaliação foi realizada por mais de 100 milhões de pessoas e é um ótimo lugar para você começar a ter autoconsciência.

Gaste tempo com seu relatório: baixe o resultado do seu teste e reserve um tempo para digerir as informações sobre seus pontos fortes, pontos de melhoria e hábitos no local de trabalho.

Considere que observar as coisas com as quais você não concorda também pode ser uma ótima maneira de aumentar sua autoconsciência.

Reflita sobre seus resultados: reflita sobre que aprendizados podem ser incorporados ao seu trabalho hoje e em que pontos você pode continuar trabalhando e realmente evoluir.

Passo 2: Autoconsciência com sua equipe: faça do feedback seu mantra

Podemos aprender muito sobre nós mesmos - e desenvolver nossa inteligência emocional - com os outros. Nesse sentido, a coleta de feedback de nossos colegas é essencial se queremos criar autoconsciência.

Há sempre uma lacuna entre a maneira como nos percebemos e a forma como os outros nos percebem. E podemos preencher essa falha com a janela de Johari, que vamos ver a seguir.

Apresentando a janela de Johari

A janela de Johari é uma estrutura que pode nos ajudar a reduzir nossos pontos cegos e expandir a conscientização, desenvolvendo a inteligência emocional.

Nossa janela é dividida em 4 painéis, com base no que é “conhecido por nós mesmos” e no que é “conhecido por outros”.

Este é um ótimo exercício para compartilhar com os colegas, a fim de conscientizar sua equipe.



Fonte: Gustavo Razetti

Passo 3: Construindo sua janela Johari

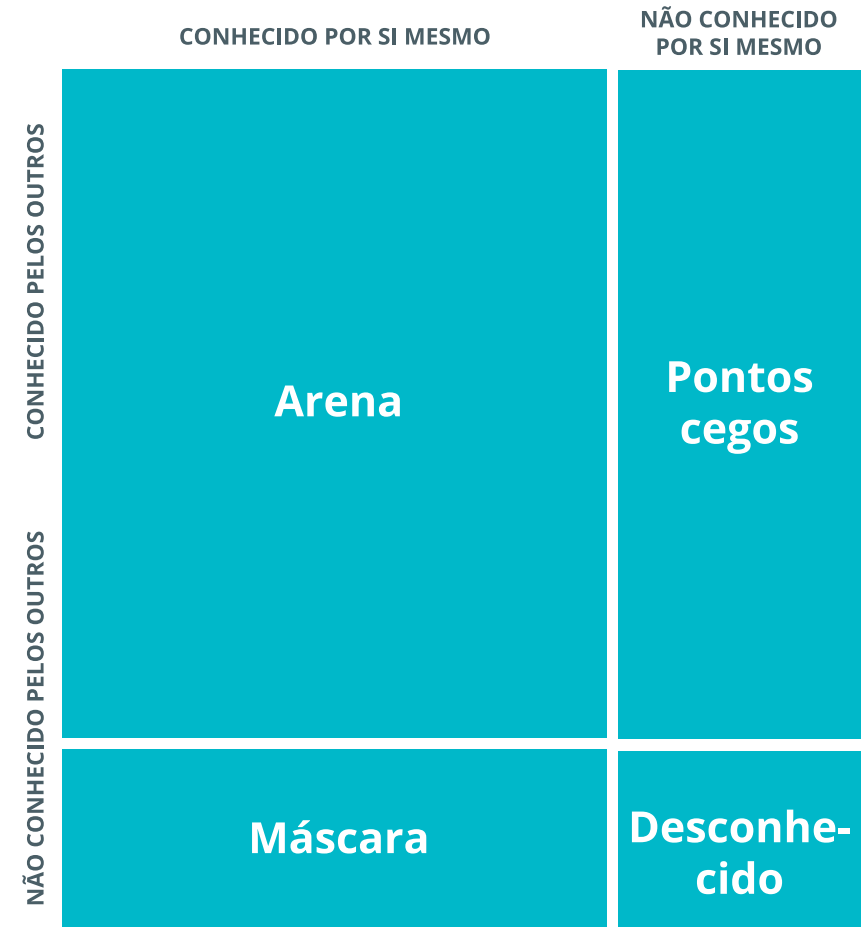
Autoavaliação: escreva cinco palavras que descrevem você

Feedback: peça a 9 (ou mais) pessoas para fazer o mesmo (3 membros da família, 2 colegas e 3 amigos).

Compare as respostas que obteve com sua própria avaliação:

- Quais são as semelhanças e diferenças?
- O que os outros veem em você e que você não conhecia?
- O que você vê em si mesmo que os outros não percebem?
- Como as opiniões dos grupos diferem?
- O que isso diz sobre como você se comporta em diferentes ambientes?
- O que te surpreendeu nesse feedback? Por quê?

Como você pode expandir sua arena:



Fonte: Gustavo Razetti

Contratando profissionais autoconscientes

A autoconsciência é uma capacidade que todos nós podemos desenvolver de forma individual e coletiva. Ela tem uma enorme influência na colaboração e no bem-estar produtivo e criativo dos funcionários.

Reconhecendo isso, você tem duas coisas a fazer: treinar para alcançar a autoconsciência e contratar pessoas que já tem um certo nível de autoconsciência. Aqui vamos nos concentrar no último.

Mas, como você avaliaria a autoconsciência de um candidato? Que perguntas você faria?

A seguir, resumimos as perguntas que você pode começar a incluir no seu processo de contratação para avaliar a autoconsciência.

Questões a fazer

Você pode me contar sobre alguma vez em que tentou fazer algo e falhou?

Conte-me sobre um conflito no trabalho que fez você se sentir frustrado?

Fale sobre um momento em que você recebeu um feedback negativo de seu chefe. Como isso fez você se sentir?

O que seus colegas de trabalho diriam que é a coisa mais gratificante em trabalhar com você? E a coisa mais desafiadora?

Conte-me sobre um hobby que você gosta de fazer fora do trabalho.

Você pode me contar sobre uma ocasião em que precisou pedir ajuda em um projeto?



Avaliando as respostas

Seu candidato precisa exibir as seguintes características em suas respostas:

Reconhece suas emoções: o candidato reconhece e articula claramente as emoções específicas que experimentou na situação e mostra uma compreensão empática do ponto de vista do outro.

Aprende com o fracasso: o candidato descreve o evento de maneira direta e sem desculpas, sem responsabilizar outras partes ou fatores externos. Eles são capazes de examinar objetivamente uma situação e aprender com as falhas do passado.

Entendendo seus pontos fortes: o candidato tem uma compreensão realista de seus próprios pontos fortes e limitações, e não medo de admitir o que não sabe e pedindo ajuda.

Por fim: quais elementos da inteligência emocional sua equipe procura praticar?

Outras maneiras de aumentar sua autoconsciência são:

Construa uma prática de [mindfulness](#): construir uma prática de meditação é uma das maneiras mais poderosas de melhorar sua autoconsciência. Um ponto de partida é o [Headspace](#), com seu teste guiado e gratuito.

Existem muitas formas diferentes de meditação, então não desista na primeira tentativa que não funcionar para você. Apenas respire e tente novamente!

Gaste 5 minutos por dia para manter um diário: encontre um espaço tranquilo no final de cada dia para escrever sobre seus pensamentos, sentimentos, sucessos e fracassos. Por exemplo: com o que estou feliz hoje? O que aprendi com hoje? Qual é a minha visão para amanhã? Coloque a caneta no papel e tome nota!

Peça feedback regularmente: interaja com sua equipe para garantir que você tenha uma comunicação clara para obter feedback. Pode ser uma conversa semanal de 15 minutos, focada em seus comportamentos específicos e no impacto desses comportamentos - seus pontos fortes e suas principais áreas a serem desenvolvidas.



Autogerenciamento é outra parte importante da inteligência emocional

Agora você está se aquecendo com a nova autoconsciência que descobriu. Mas como essa consciência nos ajuda? Como a colocamos em prática?

Isso nos leva ao autogerenciamento: a habilidade de gerenciar a si mesmo e suas emoções, recursos e habilidades interiores.

Os eventos não são, por si só, perturbadores. São as crenças e pensamentos que mantemos que desencadeiam certos sentimentos e respostas. Isso foi descoberto pelos antigos pensadores e foi aplicado mais recentemente pela [psicologia positiva](#) de Albert Ellis e pela [terapia cognitivo-comportamental](#).

Para gerenciar nossas emoções e comportamentos - desenvolvendo nossa inteligência emocional - devemos começar no início da cadeia: nossos pensamentos.

A reformulação é um exercício poderoso para nos ajudar

a desmembrar pensamentos automáticos (geralmente negativos) e reconstruí-los em pensamentos mais úteis.

Checklist em 3 toques

Nós (sub)conscientemente usamos checklists o tempo todo. A maioria de nós, quando sai de casa, segue um rápido 'toque triplo' para garantir que temos nossas 1. chaves, 2. celular e 3. carteira. É uma maneira rápida de garantir que você não tenha esquecido nada "essencial".

Da mesma forma, através da prática, podemos criar um 'toque triplo' de autogerenciamento, que eventualmente se tornará parte do subconsciente. Então, crie o hábito de parar e refletir regularmente sobre seus 1. pensamentos 2. sentimentos e 3. ações.



Chaves
Eu tenho minha chave?



Telefone
Eu tenho meu telefone?



Carteira
Eu tenho minha carteira?



Pensamento
O que eu estou pensando?



Sentindo
Como estou me sentindo?



Ações
O que estou fazendo?

Se seus pensamentos são negativos ou fazem você se sentir deprimido, reconheça-os e comece a reformá-los.

Pergunte a si mesmo:

- O que você diria a um amigo nessa situação?
- Qual seria o pensamento oposto?
- Isso pode ser verdade?
- Você pode encontrar alguma oportunidade escondida neste desafio?

Pensamentos úteis:

- O que seria um pensamento mais útil?
- Faça as mudanças positivas que você puder fazer. Substitua qualquer voz negativa por algo mais construtivo.

Vamos a um exemplo:

Imagine que você acabou de perder um prazo importante para sua chefe e ela solicitou uma reunião com você. Você pode estar se sentindo assim:

Pensamentos (O que eu estou pensando)	Sentimentos (Como eu estou me sentindo)	Ações (O que eu estou fazendo)
Eu a deixei triste	Nervoso	Não escutando e interrompendo
Ela está brava comigo	Falta de confiança	Evitando contato visual
Eu fui mal no meu trabalho	Frustrado e irritado	Inquieto

Agora, pense: quais conselhos você daria a um amigo na mesma situação? Quais seriam os pensamentos úteis nesse caso?

Pensamentos (O que eu estou pensando)	Sentimentos (Como eu estou me sentindo)	Ações (O que eu estou fazendo)
Não é pessoal	Curioso	Ouvindo e fazendo perguntas
Eu farei o meu melhor	Confiante	Mantendo contato visual e sorrindo
Eu posso fazer isso	Empático e aberto	Respirando calmamente

Autogerenciamento: desenvolvendo essa parte da inteligência emocional com sua equipe

A orientação para realização refere-se à maneira como interpretamos e reagimos a uma tarefa. As pessoas emocionalmente inteligentes se esforçam para alcançar objetivos desafiadores, porém realistas.

As equipes de alto desempenho constroem uma forte orientação para a conquista, criando um alinhamento claro da visão e motivação compartilhadas, como, por exemplo, o propósito.

Muitas vezes, reservamos um tempo para definir 'nosso propósito' no nível da empresa e, às vezes, no nível individual, mas raramente tiramos um tempo para criar nosso objetivo compartilhado no nível da equipe.

Você pode usar uma declaração comum que reflita as informações da equipe na seguinte estrutura:

Nosso objetivo é <inserir meta> para que
<insira impacto>
porque <insira motivação>.

Por exemplo:

"Nosso objetivo é fornecer à empresa um fluxo constante de vendas consultivas, para que possamos operar com qualidade total e maximizar a receita, porque colocar nosso produto nas mãos certas pode melhorar a vida de muitos.



Como você pode criar uma poderosa visão compartilhada com sua equipe para gerar uma orientação para a conquista, utilizando a inteligência emocional? Em 3 passos:

- **Crie seu propósito como uma equipe:** encontre um espaço adequado para a equipe colaborar, explique o motivo por trás desse projeto e do propósito da sua equipe. Encontre um ambiente confortável e traga muitos post-its!

- **Reúna as contribuições de todos:** peça a cada membro da equipe para responder às perguntas da imagem abaixo, escrevendo suas respostas individualmente e em silêncio, durante até 3 minutos por pergunta, usando um pensamento por mensagem. Comece com o objetivo e repita o processo para cada pergunta.
- **Compartilhe:** peça a cada membro da equipe que compartilhe suas respostas, uma de cada vez, enquanto colocam cada post-it na parede. Conforme os pensamentos das pessoas se repetirem, peça que agrupem os post-its em temas recorrentes.

Agora, sua parede vai estar mais ou menos assim:

Objetivo	Impacto	Motivações
O que fazemos? Qual é o coração das tarefas que realizamos diariamente?	Se o próximo ano for excepcionalmente bem, que valor a equipe criará?	Como conseguir isso nos ajudará pessoal e profissionalmente? Por que nos importamos?
		

Adaptar-se ao nosso mundo em constante mudança

Autogerenciamento também tem a ver com a sua postura e a da sua equipe às constantes e desafiadoras mudanças. Mas como se preparar para reagir - e desenvolver sua inteligência emocional e a da sua equipe nesses momentos?

Mudança é a única constante. Nunca é uma questão de se a mudança irá acontecer, mas quando isso acontecerá.

Em nosso mundo acelerado, como podemos efetivamente abraçar a mudança e nos adaptar ao ambiente?

Não se trata de se retirar para as colinas e buscar a iluminação. Processo e planejamento têm seu lugar, mas devemos lembrar as limitações da habilidade de prever e controlar nosso mundo.

Líderes eficazes entendem que gerenciar problemas não é um processo de tamanho único. Suas ações dependem da situação e tomam decisões adaptando uma abordagem ágil. Como você pode sentir e responder com sucesso às mudanças na sua organização? Uma boa ideia é usar a estrutura Cynefin.

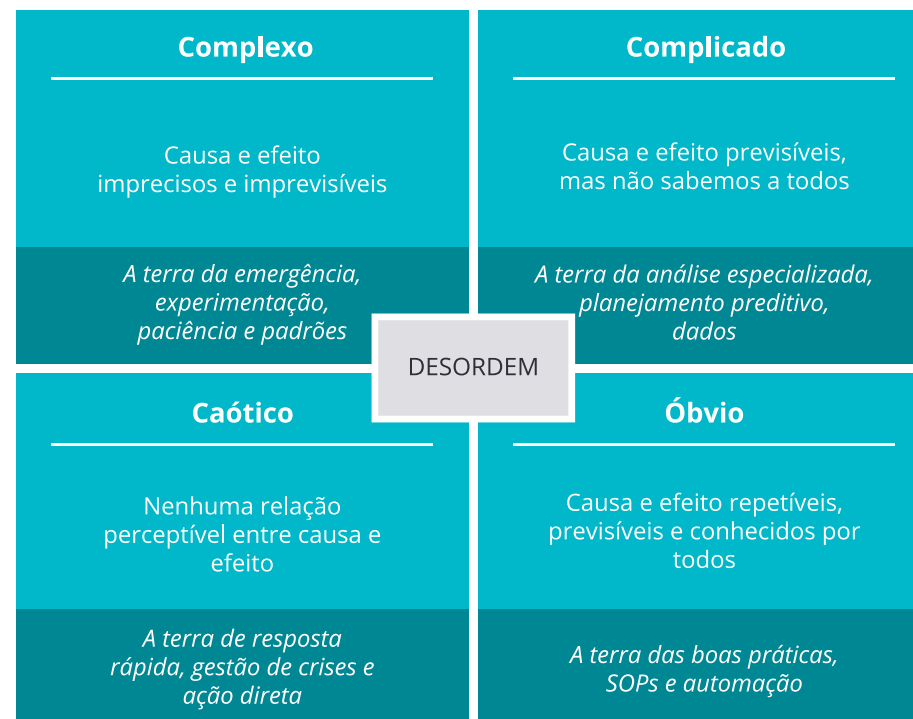
Como funciona essa estrutura?

Cynefin (cunevin), uma bela palavra galesa que significa como nosso ambiente e experiência nos influenciam de formas que nunca podemos entender.

Essa estrutura prática (e complicada de pronunciar) pode ajudar os líderes a criar consciência e adaptarem seu estilo com sucesso aos diferentes tipos de mudanças.

Quando discriminados, os componentes do nosso ambiente podem ser óbvios, complicados, complexos ou caóticos - algumas vezes, uma transição entre tudo isso.

Mas, assim que sabemos com quem estamos lidando, podemos gerenciar a mudança com a resposta apropriada.



Com que mudança sua organização está lidando? Você pode enfrentá-la seguindo esses 3 passos:

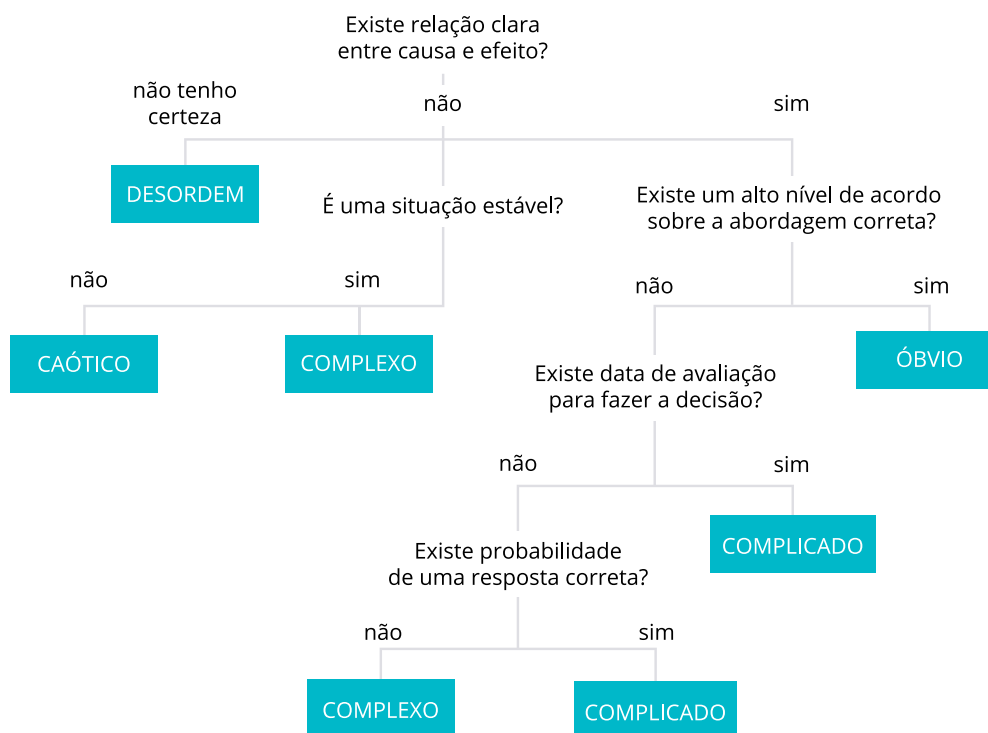
- 1 - Avaliando: primeiro, identifique em qual domínio você está seguindo esta árvore de decisão
- 2 - Respondendo: com base na sua situação, decida sobre uma abordagem para avançar
- 3 - Reflita: pense sobre a eficácia da sua abordagem e, se a situação mudou, pode ser necessário se adaptar novamente. Feito isso, seu papel deve ser:

- **Coordenar:** certifique-se de que as pessoas saibam o que fazer e como fazê-lo
- **Colaborar:** capacite as pessoas a encontrar a melhor solução
- **Estabelecer ordem:** comunique-se claramente e tome medidas diretas
- **Responda efetivamente:** avalie os fatos, categorize-os e responda com base nas melhores práticas estabelecidas.

Sua próxima atitude deve ser diagnosticar a situação, analisar as opções (geralmente com a ajuda de especialistas) e depois decidir sobre uma resposta planejada.

Lembre-se: teste primeiro, depois sinta e só então aja. Realize experimentos que permitam falhas, seja paciente, procure padrões e incentive uma solução a surgir.

Além disso, priorize rapidamente e aja de maneira decisiva para resolver uma parte do problema (normalmente para estabelecer a ordem), depois perceba onde há estabilidade e onde não há para, por fim, responder de maneira priorizada.



Desenvolva consciência social para alcançar a inteligência emocional

A consciência social é parte da inteligência emocional onde reconhecemos, entendemos e respondemos às necessidades dos outros. A habilidade que define esse domínio é a empatia, que exploraremos na forma de:

- Praticar escuta ativa
- Dar feedback relevante e compassivo para sua equipe.
- Liderar reuniões que tragam o melhor de todos em sua empresa.

Essas práticas irão te ajudar a romper com seu mundo particular e a criar relacionamentos de impacto com sua equipe e clientes, desenvolvendo a inteligência emocional.

Escuta ativa

Já conversou com alguém que não escuta? Pessoas que interrompem, dão conselhos, parecem distraídas e fazem você se sentir frustrado, subestimado ou ignorado. Todos nós já nos sentimos assim. E todos nós já fomos essa pessoa que não ouve.

Quebrar esse ciclo e fazer com que o outro se sinta verdadeiramente ouvido é a maneira mais eficaz de criar confiança, conexão e uma base sólida para um relacionamento saudável. Além de, é claro, desenvolver a inteligência emocional.

Para praticar isso, uma boa ideia é praticar a escuta ativa. Na sua próxima conversa, pense em como você pode começar a colocar sua inquietação de lado e realmente fazer com que a outra pessoa saiba que você está dando toda a sua atenção.

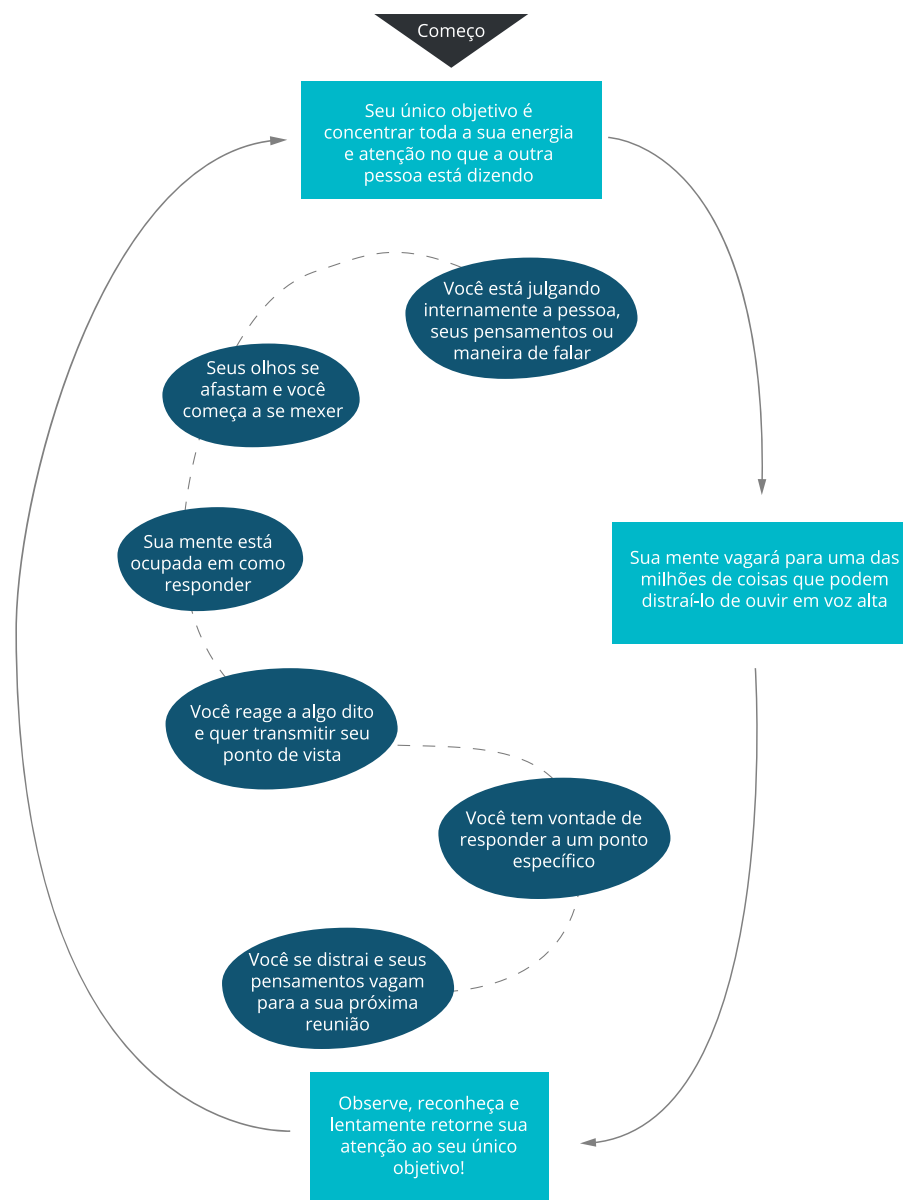
Faça uma tentativa e observe a mágica acontecer.

O ciclo da escuta ativa

Seu único objetivo é concentrar toda a sua energia e atenção no que a outra pessoa está dizendo. Porém, sua mente vai vagar por uma das milhões de coisas que podem te distrair de ouvir ativamente:

- Pensar em como responder ao que está sendo dito
- Seus olhos se afastam e você começa a se mexer
- Reagir a algo dito, desejando expressar seu ponto de vista
- Julgamentos internos da pessoa, seu raciocínio ou jeito de falar
- Vontade de responder a um ponto específico
- Seus pensamentos vagam para a sua próxima reunião ou tarefa.

Então, você deve observar e reconhecer o que está acontecendo, retornando lentamente sua atenção ao seu único objetivo: simplesmente ouvir.



Nivelando suas habilidades de escuta

Desafio 1: em uma conversa com um colega, faça 3 perguntas abertas (que não podem ser respondidas com sim ou não) seguidas para aprender algo novo sobre ele.

Desafio 2: durante um conflito ou reunião, escute (ativamente) as frustrações ou desafios da outra pessoa, sem propor uma solução.

Desafio 3: participe de uma conversa e ouça sem interromper por pelo menos 3 minutos ou até que a outra pessoa termine de falar. Dica: identifique quando sua atenção começar a enfraquecer e traga-a de volta para continuar ouvindo.

Agora reflita:

- Escutar ativamente melhorou sua compreensão do ponto de vista da outra pessoa?
- A conversa se desenvolveu de maneira diferente?
- É uma prática que você acha que poderia ser incorporada a outros aspectos de sua vida e relacionamentos?

Consciência social com sua equipe para desenvolver a inteligência emocional

Para isso, dê feedbacks críticos e compassivos. O feedback é o presente mais precioso - e também mais subestimado - que sua equipe pode receber (e dar).

Muitas vezes nós o reprimimos por medo de desmoralizar a outra pessoa ou ser percebido como um confronto. Também costumamos supor que o feedback é apenas para apontar os erros e esquecemos os reconhecimentos.

Ao fornecer feedback, nosso padrão é apenas ver o mundo através de nossas lentes, e precisamos fazer um esforço consciente para entender o mundo de nossos colegas.

Por isso, vamos detalhar a arte e a ciência de dar feedbacks críticos e compassivos, com o apoio da inteligência emocional.

Etapla 1: analise a situação:

> O lado do gerente:

“Luiz está sempre falhando em cumprir prazos e isso está causando um impacto imenso no resto da equipe. Estou me sentindo frustrado porque tenho que cobrir as falhas dele no último minuto.

Suponho que Ben sabe tudo isso e tem uma clara prioridade. O pior é que tenho uma grande reunião na próxima semana e não terei tempo de deixar tudo arranjado...”

> O lado de Luiz da história:

“Eu já tenho minha carga de tarefas e na semana passada Maria ainda deixou seu trabalho para mim. Para piorar, os prazos estão mudando diariamente e estamos todos atrasados.

Estou me sentindo oprimido e não sei como pedir ajuda. Suponho que meu chefe vá me avisar se as coisas não estiverem bem...

Para tornar as coisas mais difíceis, meus pais estão doentes e eu gostaria de chegar cedo em casa para ajudar.”

Por isso, sempre reflita:

O que refletir antes de fazer suposições

- O que você está vendo?
- Como isso está fazendo você/ele se sentir?
- Que suposições você está fazendo?
- O que mais está acontecendo no seu mundo?
- Qual poderia ser o mundo dele?

Etapla 2: a partir daí, forneça um feedback que crie um impacto significativo.

Etapla 3: construa uma compreensão mais profunda do mundo de cada membro. Comece fazendo perguntas como: o que você está percebendo? Como você está se sentindo? O que está indo bem para você? Onde você se sente pressionado?

Etapla 4: reflita e adapte. O que você pode aprender? Como o mundo deles corresponde à sua visão e à sua percepção do mundo deles?

Etapas 5: Ajude-os a entender seu mundo. Explique como você está vendo eventos e o impacto mais amplo desses eventos no trabalho da equipe. Dê exemplos claros e oportunos.

Etapas 6: observe: quais são as reações deles às suas perspectivas? Eles entendem as implicações mais amplas? Como você pode tentar preencher algumas lacunas?

Etapas 7: crie um caminho a seguir: antes de começar com qualquer solução, peça a eles que sugiram uma abordagem de como você pode ajudá-los. Seja claro quanto a cronogramas e expectativas e, se forem necessárias, melhorias.

Etapas 8: reflita como você pode realmente fazê-los sentir que investiu no crescimento deles? Como você pode fazer com que se sintam valorizados e ouvidos enquanto transmite uma mensagem difícil? Tudo isso é importante para promover a inteligência emocional na sua equipe.

Consciência social com sua equipe: reuniões

Todos nós já participamos de reuniões frustradas. Seja com fulano que não para de falar, Cicrano que obviamente está distraído com outra coisa ou Beltrano que está sempre em silêncio.

Apesar do número de reuniões fracassadas que você participou, conseguir uma bem sucedida é possível. Basta um pouco de empatia (componente importante da inteligência emocional) e preparação.

Como podemos planejar a reunião para uma equipe ocupada que tem várias coisas na cabeça e que - como nós - se distraem facilmente?

Vamos dar um zoom em como tornar os primeiros 5 minutos da reunião um sucesso e o resto se seguirá.

Dicas para tornar os primeiros 5 minutos da reunião um sucesso

- ✓ Como exatamente é o sucesso? Se essa reunião fosse incrivelmente bem, o que teria sido alcançado? Como estão as pessoas? O que as elas estão dizendo? Feche os olhos por 30 segundos e visualize o resultado.
- ✓ O que é crítico para o sucesso? O que pode atrapalhar essa reunião? Como você pode antecipar e evitar esses possíveis obstáculos? Pegue uma caneta e papel e liste os possíveis desafios para uma reunião bem sucedida e seu plano para isso
- ✓ Como começar com o pé direito? Como podemos definir o tom certo e garantir que as pessoas se sintam comprometidas?
- ✓ Como você quer que as pessoas ajam? Como você interpreta isso?
- ✓ Reserve alguns minutos para ser criativo e fazer um brainstorming de algumas ideias de como você pode iniciar esta reunião com eficiência.

Reuniões que trazem o melhor de todos

Uma parte da rotina de qualquer equipe comercial (ou qualquer outra) são as reuniões. E elas exigem uma boa dose de inteligência emocional. Mas como desenvolvê-la nessas ocasiões? Vamos ver com alguns exemplos:

Exemplo 1: gerando novas ideias

Como é o sucesso?

Nós identificamos mais de 10 novas ideias, com todos os membros participando ativamente do processo. Deixamos a reunião, entusiasmados com o que está por vir e esclarecemos como as coisas avançam.

O que é fundamental para o sucesso?

- Diferentes estilos de pensamento > discutir diferenças entre introvertidos/extrovertidos
- Pensar em grupo > fazer com que as pessoas comecem listando separadamente as ideias e construindo-as como um grupo
- A voz mais alta vence > estabeleça normas, com um facilitador forte para conduzir a reunião.

Como começo com o pé direito?

- Defina o tom perguntando ao grupo o que poderiam trazer para agregar à reunião
- Use um jogo de associação de palavras para obter propostas criativas.

Dicas para resolver situações em reuniões:

- Participação fraca - Envie por e-mail uma atualização 24 horas antes da reunião e peça aos membros de equipe que façam perguntas
- Confusão - Ilustre claramente como essa atualização se encaixa no panorama geral e deixa tempo para esclarecimentos.
- Faça as pessoas falarem desde o início: vá em frente e peça a cada companheiro de equipe que compartilhe uma coisa sobre a qual eles estão entusiasmados e uma sobre a qual eles estão nervosos na próxima semana.

Desenvolvendo a gestão de relacionamentos em sua equipe para validar a inteligência emocional

A consciência social é fundamental conforme avançamos na arte da gestão de relacionamentos. Desde a resolução de conflitos até as lideranças inspiradoras, a maneira como entendemos e nos relacionamos com as pessoas ao nosso redor define nosso prazer e sucesso no trabalho e estão diretamente ligadas à inteligência emocional.

Agora, com a gestão de relacionamento, vamos explorar:

- 1.** Aprofundamento da sua compreensão de si mesmo e de outros
- 2.** Como cultivar os pontos fortes de sua equipe para uma liderança inspiradora
- 3.** Navegar na cultura da sua empresa para tirar o melhor proveito dos profissionais individualmente e do coletivo.

Gerenciamento de relacionamento consigo mesmo

Aprofundar sua capacidade de entender e trabalhar com outras pessoas é fundamental se você quer desenvolver a inteligência emocional em sua equipe.

Passamos mais tempo com quem trabalhamos do que com nossos amigos e familiares. Mas você realmente entende seu colega de trabalho? Sua equipe entende você? Espere um pouco... você entende a si mesmo?

Ou será você, como a maioria de nós, está descobrindo as personalidades, preferências e sensibilidades de seus colegas através de tentativa e erro ao longo dos meses ou até anos?

Existem atalhos para acelerar essa curva de aprendizado, evitando mal entendidos e ampliando nosso potencial de colaboração e inteligência emocional. Você sabia que é possível desenvolver um “manual do usuário” detalhando como obter o melhor de cada pessoa em sua equipe?

É o que vamos te ensinar!

Construindo seu “manual do usuário”

Passo 1 - Preencha as informações

Encontre um local tranquilo que permita 15 minutos sem interrupção. Com a concentração máxima, caneta e papel na mão, responda às perguntas que vamos colocar a seguir. Não deixe que o perfeito atrapalhe o bom, esse é um processo interativo e seu manual vai evoluir com o tempo.

Etapa 1: Tornando-se pessoal

O que eu realmente valorizo na vida: as qualidades e traços que você busca e admira nas outras pessoas.

O que traz o meu melhor:

- Pense em quando você esteve no seu melhor. O que permitiu isso?
- O que me frustra: exponha as coisas que te deixam louco, não esconda nada.

Etapa 2: Minha toolbox

Seus pontos fortes: compartilhe as áreas em que você é bom e que acredita poder agregar a equipe.

Meus pontos cegos: todos nós os temos fraquezas. Compartilhe as áreas em que você está trabalhando para melhorar

Mal entendidos sobre mim: esclareça as coisas que as pessoas podem não entender sobre você.

Etapa 3: Trabalhando juntos

Como eu gosto de trabalhar: sob quais condições você cria seu melhor trabalho? Você é mais ativo durante a manhã, à tarde ou à noite?

Como se comunicar comigo: qual é a melhor maneira de convencer você? Qual é a melhor maneira de te dar um feedback?

Quando saio do sério: como você reage ao estresse? Como a equipe pode te apoiar em uma crise?

Passo 2 - Teste com alguns poucos

Depois de preencher o modelo do manual do usuário (ou criar seu próprio documento simples), procure o feedback de alguns colegas íntimos, que te conhecem melhor.

Pergunte a eles o que eles mudariam ou acrescentariam ao seu manual.

Passo 3 - Envolve sua equipe na jornada

Agora é o momento de sentar com sua equipe, explicar que deseja criar confiança, entendimento e desenvolver a inteligência emocional dessa forma. Aproveite para compartilhar seu manual.

Incentive-os, então, a criar os seus próprios manuais. Reforce que isso é feito sabendo que nem todas as nossas preferências podem ser atendidas, mas que há valor em construir um entendimento mútuo.

Para que isso seja eficaz, você deve compartilhar seus pensamentos e ideias de forma aberta, honesta e sem medo do julgamento da equipe.

Exemplo do manual do usuário

Etapa 1: Tornando-se Pessoal

O que eu realmente valorizo na vida: pessoas que cumprem sua palavra (na proporção entre dizer e fazer). Admiro também pessoas que incorporam uma mentalidade de crescimento e investem tempo no desenvolvimento.

O que traz o meu melhor: [ownership](#) e [accountability](#) despertam o meu melhor, assim como quando me conecto profundamente com as pessoas e consigo criar novas oportunidades.

O que me frustra: reuniões sem uma agenda clara, celulares que apitam e distraem, as pessoas que não respondem ou leem uma mensagem que receberam.

Etapa 2: Minha caixa de ferramentas

Meus pontos fortes: penso estrategicamente para resolver problemas. Eu também tenho um olho excelente para detalhes e uma ótima capacidade de me concentrar rapidamente.

Meus pontos cegos: minha mente é muito rígida - estou tentando me tornar mais flexível e dar aos outros mais tempo para resolver problemas. Também tenho problemas para controlar minhas emoções.

Mal entendidos sobre mim: tenho grandes expectativas e isso faz com que as pessoas me achem muito crítico. Mas isso vem das altas expectativas que estabeleci para mim e do potencial que vejo nos outros.

Etapas 3: Trabalhando juntos

Como eu gosto de trabalhar: em um escritório limpo e arrumado. Sou uma pessoa matinal com pensamento criativo. Prefiro reuniões programadas e ligações depois do almoço. Nenhuma tecnologia após as 20h para mim.

Como se comunicar comigo: eu gosto de pensar em voz alta e valorizo tanto números como sentimentos. Dou muito feedback e também quero receber o máximo possível. Estou disposto a criar inclusive uma estrutura para isso.

Quando saio do sério: fico vermelho e visivelmente angustiado. Quando isso acontece, preciso de uma pausa para reunir meus pensamentos e voltar com uma mente renovada.

Gestão de relacionamento com sua equipe para desenvolver a inteligência emocional

Cultive pontos fortes para uma liderança inspiradora: como líder e gerente, você tem uma enorme oportunidade (e responsabilidade) de desenvolver sua equipe para se tornarem inteligentes emocionalmente.

Um estudo da [Bain & Company](#) analisou mais de 3.000 líderes e descobriu que há uma enorme correlação entre demonstrar consistentemente os pontos fortes de uma pessoa e ser reconhecido como um líder inspirador por aqueles com quem trabalhamos.

Como líder, de que forma você pode ajudar sua equipe a se tornar mais consciente de suas forças individuais? Como você pode capacitá-los a usar sua inteligência emocional todos os dias?

A seguir, separamos algumas práticas que podem te ajudar a descobrir o que você pode fazer para converter as forças de sua equipe em superpoderes.

Descubra pontos fortes que inspiram

Passo 1: crie um plano de desenvolvimento da inteligência emocional baseado nas forças de cada um dos membros da sua equipe.

Para isso, passe cerca de 30 minutos com cada pessoa do seu time para criar um plano de desenvolvimento baseado na força.

Concentre-se nas três principais forças de cada profissional e aprofunde para garantir que as ações sejam específicas.

Forças	Visão	Plano de ação
Quando você esteve no seu melhor nos últimos 6 meses? Quais pontos fortes surgiram? Descubra seus três principais pontos fortes.	Por que essa força é importante? Como permitir que você alcance seus objetivos? O que seria possível se você a desenvolvesse mais? Faça isso para cada força.	Que ação você pode tomar esta semana? Que responsabilidades você pode assumir neste mês que representa seus pontos fortes? Que oportunidades você pode explorar este ano para transformar seus pontos fortes em superpoderes?

Por exemplo:

Forças	Visão	Plano de ação
Assumi a ownership do último projeto, ouvindo a necessidade do cliente. Demonstrei flexibilidade quando os planos foram alterados de última hora.	Ouvir me permitirá construir relações de confiança e empatia enormes com meus colegas e clientes. A flexibilidade me ajudará a me adaptar ao meu ambiente em constante mudança e a abraçar a incerteza.	Adquirir um novo cliente com o qual outras pessoas tenham se esforçado para se envolver. Reservar uma reunião semanal de 2 horas no meu calendário para refletir e adaptar. Executar uma sessão de treinamento com a equipe para criar a adaptabilidade.

Passo 2: Apoie ativamente seu desenvolvimento

O plano que você criou se tornará o núcleo do desenvolvimento dos membros da equipe. Agora é hora de executar seus planos e crescer.

Algumas dicas fundamentais para garantir que as metas e ações descritas sejam alcançadas são:

Configure um momento pelo menos uma vez por trimestre para fazer o check-in com cada membro sobre seus planos e como vocês podem fazer para crescer.

Para garantir que as metas e ações descritas sejam atingidas, você pode construir estruturas de responsabilidade dentro de sua equipe. Para tanto, crie grupos menores dentro de sua equipe (de preferência com 2 ou 3 membros cada) para que se incentivem e se apoiem mutuamente na realização de seus objetivos de desenvolvimento.

Passo 3: Maximize o desempenho da sua equipe

Após alguns trimestres de desenvolvimento consistente baseados nas forças, você vai começar a ver os efeitos positivos no desempenho da equipe, alcance de metas e muito mais.

Mas você sempre pode dar um passo adiante para desbloquear o potencial de sua equipe. Por exemplo, reestruturando o time e as responsabilidades, se necessário, para que cada indivíduo tenha a oportunidade de aproveitar seus pontos fortes.

Ao expandir sua equipe ou preencher vagas em aberto, lembre-se de como o indivíduo se deverá se encaixar dentro da equipe ou como irá complementar as dos membros existentes da equipe.

Gerenciamento de relacionamento para uma inteligência emocional que envolva toda a empresa

Temos um objetivo: construir uma empresa próspera com equipes de alto desempenho, felizes e inclusivas. Que cultura devemos criar para alcançar esse objetivo através da inteligência emocional?

Você incentiva as pessoas a colocarem o seu “eu completo” em funcionamento ou direciona valores compartilhados entre as equipes? Você se concentra em desbloquear o indivíduo ou no potencial de maximização em toda a empresa?

Na verdade, essas são perguntas complicadas e, talvez, esse não seja um problema de resolver um ou outro, mas uma tensão maior para gerenciar. Como podemos nos concentrar no indivíduo e na organização ao mesmo tempo? Vamos lá.

Mapeando prós e contras

Para entender onde está sua cultura hoje, convidamos você a mapear os pontos positivos e negativos que sua empresa experimenta atualmente.

Compartilhamos um exemplo para te ajudar no seu caminho, mas recomendamos que você faça as seguintes perguntas para sua equipe:

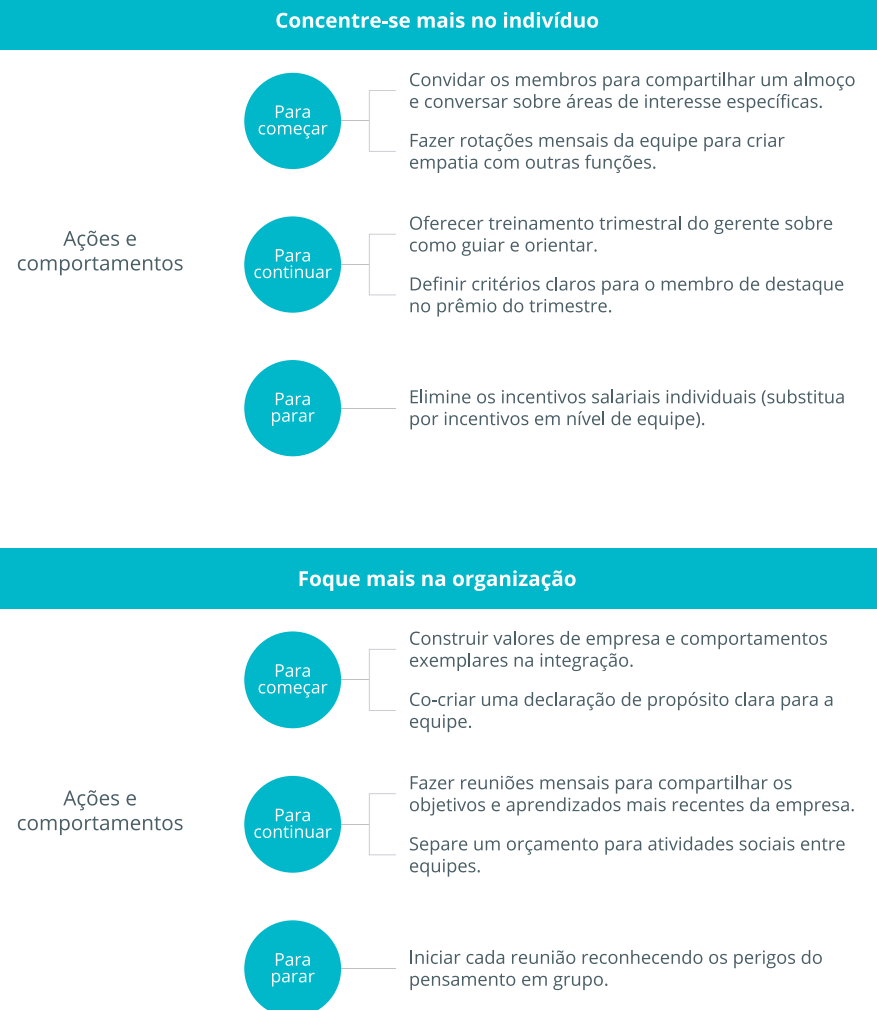
- Que aspectos positivos e negativos vemos hoje ao nos concentrarmos no indivíduo?
- Que elementos positivos e negativos vemos atualmente ao nos concentrarmos na empresa?

Resultados positivos	O melhor do indivíduo - Criatividade individual incentivada - Objetivos pessoais suportados - Colegas se sentem valorizados e ouvidos - Diversão, diversão e fortes laços pessoais suportados	O melhor da organização - Propósito e valores compartilhados levam a altos - Objetivos da organização suportados - Fortes resultados coletivos e colaboração entre equipes
	foco no indivíduo	foco na organização
Resultados negativos	O pior do indivíduo - Os objetivos da organização ignorados em favor dos objetivos pessoais - Falta de alinhamento entre as equipes - “Nós” e “eles” formam subgrupos - Falta de profissionalismo afeta os relacionamentos	O pior da organização - Pensar em grupo, reprimir a criatividade devido à pressão para pensar como os outros - Indivíduos que não se sentiram capacitados ou apoiados - Valores e objetivos pessoais negligenciados

Navegando na sua cultura

Compreender onde estamos hoje pode nos ajudar a moldar nossa visão para amanhã e trabalhar continuamente a inteligência emocional.

Por isso, o passo final é identificar, com sua equipe, uma visão coletiva para amanhã. Temos algumas sugestões sobre como você pode conseguir chegar lá:



Dicas práticas para treinar sua equipe na inteligência emocional

Claro, nada vai funcionar se sua equipe não entender de verdade o que é inteligência emocional. Então, oferecer um treinamento nesse sentido é o melhor que você pode fazer.

Existem algumas empresas que oferecem esses cursos in company, ou seja, vão até sua empresa para orientar o treinamento.

Outra forma é oferecer materiais que eduquem sobre a inteligência emocional, como por exemplo:

Webinars - Nós, da Leads2b, temos um webinar sobre inteligência emocional que é incrível para você compartilhar com sua equipe. Assista nesse [link](#).

e-Book - O material, oferecido pelo site [Na Prática.com](#), ensina sobre a inteligência emocional e porque ela vai se tornar cada vez mais importante.

Podcasts - A série de podcasts [Vivendo com Inteligência Emocional](#), de Ricardo Piovan é uma ótima alternativa para educar sua equipe abordando vários assuntos diferentes dentro desse tema. Vale a pena compartilhar com o time.

Canais do YouTube - As pessoas adoram aprender por vídeos e você pode aproveitar isso compartilhando com elas canais do YouTube que tratam sobre a inteligência emocional.

Uma boa sugestão é o canal do [Rodrigo Fonseca](#), presidente da SBie (Sociedade Brasileira de Inteligência Emocional), que tem vídeos abordando a inteligência emocional em vários contextos.

Conclusão

A inteligência emocional é uma das soft skills mais valorizadas pelas empresas, independente do tamanho e do porte.

Mas, mais do que cobrar que essa habilidade seja aplicada, é preciso também criar um plano estruturado para seu desenvolvimento (tanto em si mesmo, como no time).

Com uma equipe emocionalmente inteligente, será bem mais fácil chegar ao sucesso (não só do grupo, mas da empresa como um todo), em um ambiente leve e agradável.

Por isso, comece a trabalhar quanto antes esse projeto de desenvolvimento e use esse artigo como guia para isso.

Sucesso!



Texto



Jéssica Muller

Assistente de Conteúdo |
Leads2b



Revisão



Murillo Olsen

Analista de Conteúdo |
Leads2b



Diagramação



Larissa Pires

Designer |
Leads2b



leads^{2b}

