

E-book

Comunicação e Inteligência Emocional

Dois superpoderes para a
ascensão profissional

Autora: Wang Ching

Tradução para inglês: Thamires Oliveira



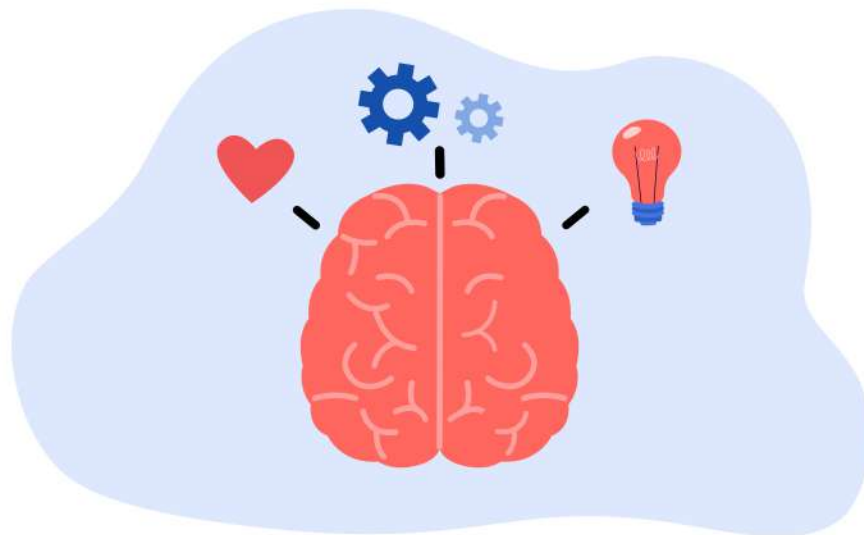
Project
Management
Institute.
Distrito Federal, Brazil



Project
Management
Institute.
Paraíba, Brazil

Comunicação e Inteligência Emocional

Dois superpoderes para a ascensão profissional



Mudanças profundas têm afetado a nossa forma de viver, conviver e trabalhar. Muitas dessas mudanças passam a ser chamadas de uma nova realidade. Mas será? O que realmente veio para ficar, de tudo o que vivenciamos nos últimos anos?

O que se sabe é que continuaremos a viver uma era de abundância tecnológica, inovações frequentes e disruptivas, quebras de paradigmas, mudanças de como organizamos e lidamos com a nossa vida.

Essas mudanças expuseram e amplificaram as ineficiências e limitações das organizações, em alguns casos, definindo sua capacidade de ser competitiva e até de sobreviver no mercado. As organizações passam a precisar de uma velocidade muito maior para suprir seus GAPs de competências para produzir resultados e com isso, a modificar a forma que lidam com o desenvolvimento de seus colaboradores.

No meio de tanta abundância de informações, mas também desinformações, como fazer as melhores escolhas de conhecimentos e habilidades essenciais para a organização? Como proporcionar um ambiente estimulante para o desenvolvimento dos colaboradores nas competências mais importantes?

Não existe uma resposta simples a essas questões. Mas a busca por elas é o caminho para a aprendizagem organizacional sobre o que funciona e o que não funciona.

Alguns estudos buscam identificar tendências de aprendizagem relacionados aos ambientes de trabalho, trazendo importantes reflexões sobre competências para o futuro e o desafio para os indivíduos se manterem valiosos no mercado de trabalho.



Em todos os estudos, aparecem em destaque as competências associadas à comunicação como as mais importantes e em ascensão no mercado de trabalho. No entanto o desempenho em todas as Soft Skills, também chamadas de competências humanas ou comportamentais, incluindo a comunicação, estão diretamente relacionadas à Inteligência Emocional do indivíduo, por isso o desenvolvimento conjunto tem um grande impacto na empregabilidade e ascensão de carreira, assim como para um ambiente mais colaborativo de trabalho.

Numa rápida autoavaliação, como vai a sua comunicação?



Que tal explorar melhor os superpoderes que a comunicação pode trazer para a sua vida?

O objetivo desse e-book é proporcionar ao leitor um panorama sobre as competências de Comunicação e Inteligência Emocional e proporcionar ideias de como poderão torna-los os seus pontos fortes para sua vida e carreira. Desejamos uma excelente leitura!

Antes de aprofundarmos no rico universo da comunicação, vamos te situar sobre alguns importantes conceitos, relacionados ao tema e muito falados.

1. Hard Skills, Soft Skills e Power Skills

Você já ouviu falar sobre esses termos? Caso não tenha clareza sobre o que se trata, não se preocupe, definiremos a seguir e traremos exemplos para melhor entendimento.

As Hard Skills são também conhecidas como competências técnicas. são as habilidades tangíveis, que podem ser validados como certo ou errado, existente ou inexistente. Podemos considerar como Hard Skills aquelas relacionadas ao conhecimento técnico-científico, processos pré-determinados, muito comumente validadas através de provas ou certificações.

Já as Soft Skills, também conhecidas como competências humanas ou comportamentais, são de natureza mais subjetivas e inexatas, portanto difíceis de mensurar. Estão relacionadas à capacidade do ser humano em perceber o contexto e se adaptar. E são consideradas mais difíceis de adquirir, exigindo um esforço maior de prática e tempo para obter.

Soft Skills da Comunicação	
Emissor	Receptor
<ul style="list-style-type: none">• Fala assertiva• Perguntas• Uso de recursos variados para facilitar entendimentos (Exemplos, analogias, metáforas, storytelling, etc.)	<ul style="list-style-type: none">• Escuta ativa• Atenção plena• Registro e gestão das emoções

Um novo termo cada vez mais utilizado é o Power Skills. A maioria das fontes vem utilizando em substituição ao termo Soft Skills. Mas há fontes que as classificam como habilidades poderosas que viabilizam melhor uso do conjunto de competências do indivíduo, somando e impulsionando tanto as Soft Skills quanto as Hard Skills, e com isso, possibilita diferenciar um grande talento de um profissional comum.

Toda profissão tem um conjunto de competências necessárias para melhor desempenho. E cada vez mais, as organizações buscam maior clareza na definição de competências para cada cargo, para efetivamente contratar profissionais adequados e com maiores possibilidades de apresentar o desempenho desejado.

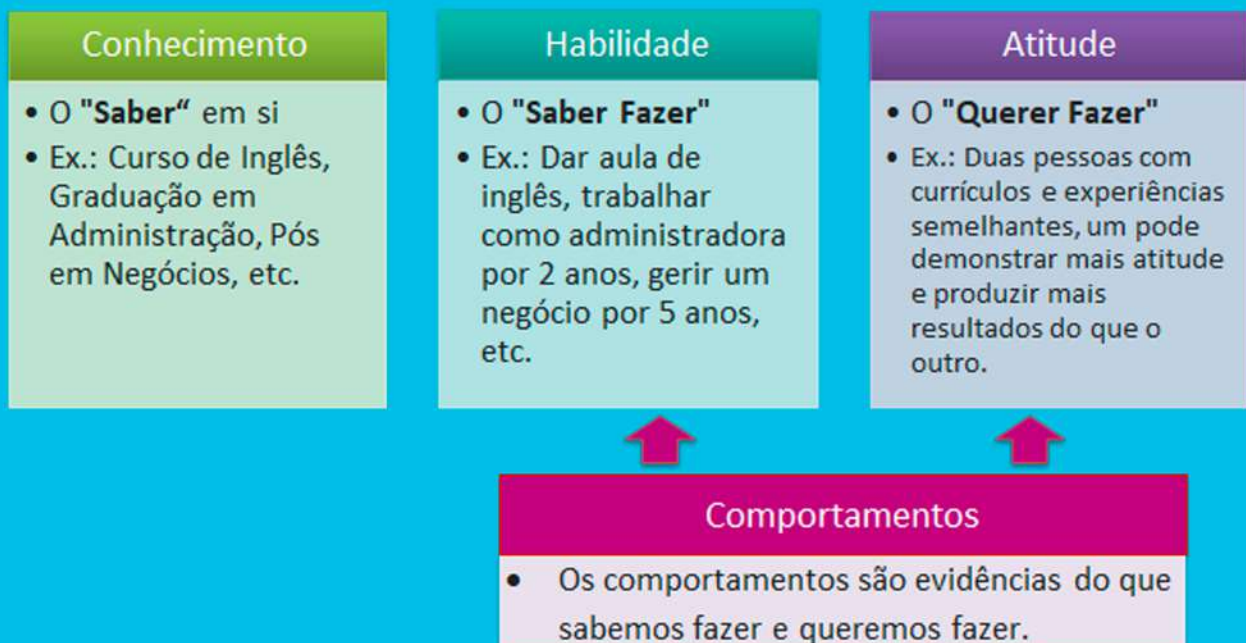
Independentemente do cargo, o conjunto de competências incluirá algumas técnicas e algumas comportamentais, mesmo que tenham relevâncias diferentes.

Com tantas e velozes mudanças, muitas organizações estão investindo na requalificação (reskilling) dos próprios profissionais oferecendo oportunidades destes de serem aproveitados para outros cargos e até áreas, no lugar de contratar no mercado.

Seja em realocação interna na organização, seja em promoção ou recolocação no mercado de trabalho, os profissionais com fortes competências humanas apresentam maior versatilidade e vantagens em processos seletivos, desde que tenham os requisitos exigidos.

2. Conceito de competência

Entendemos que uma pessoa tem uma determinada competência quando há evidências que demonstram tanto o conhecimento, quanto a habilidade e a atitude. Veja o descritivo e exemplos a seguir.



3. A competência da Comunicação

Vamos começar definindo que comunicação é tudo o que acontece entre um ou mais emissores, com um ou mais receptores.



Observe o diagrama acima. Muitas vezes pensamos na comunicação muito associada ao conteúdo verbalizado, quando na verdade vai muito além. Podemos incluir na comunicação, tudo o que o receptor pode captar, incluindo a linguagem verbal e não verbal, literal ou figurativo, o meio de comunicação (que pode limitar, distorcer ou ampliar o sentido) e o contexto na qual a mensagem é transmitida.

Portanto, a comunicação é algo que acontece em via dupla entre emissor(es) e receptor(es). Podemos entender que há uma boa comunicação, quando ambos se entendem sem grandes esforços e distorções. E podemos dizer que uma pessoa tem a comunicação como uma Power Skill quando reúne o Hard Skill, mais o Soft Skill mais a inteligência emocional.

SUPER PODER DA COMUNICAÇÃO



Como pode ver no diagrama acima, a **excelência na comunicação**, na verdade é resultado de uma soma de competências:

- Uma pessoa tem boa **Hard Skill da comunicação** quando tem um bom vocabulário e se expressa corretamente de acordo com o dicionário e com a gramática.
- Uma pessoa com boa **Soft Skills da comunicação** apresenta habilidade em perceber com quem está falando e o contexto, adaptando-se para compreender e ser compreendido, alcançando os mais variados públicos sem grande esforço.
- No conceito mais moderno, podemos entender que uma pessoa tem o **Power Skill da Comunicação** quando reúne tanto a Hard Skill quanto a Soft Skill, utilizando o melhor de ambos para potencializar outras competências associadas, tais como persuasão, negociação, gestão de conflitos, etc.

• **A inteligência emocional** é a capacidade de identificar e lidar de forma construtiva com as emoções, sejam próprias ou dos outros. É essencial para o melhor uso da comunicação enquanto Power Skill. Afinal não podemos controlar o que nos acontece, mas sim como lidamos com o que nos acontece. Em momentos de interação com pessoas, as emoções podem ajudar ou atrapalhar a depender do quanto temos consciência delas e como lidamos.

Por que a comunicação tem se tornado uma competência essencial em grande maioria das profissões?



Porque a comunicação está no meio, entre nós e tudo o que queremos alcançar. Você pode até ter sucesso sem ter uma boa competência em comunicação, mas com certeza será mais fácil se tivesse. Uma boa comunicação traz clareza e pode dar direção, inspirar, motivar e engajar. Também pode evitar mal-entendidos, retrabalhos, sobreposições, perdas de tempo, ruídos, estresses, conflitos e frustrações.

Pessoas que se comunicam bem conquistam mais admiração e reconhecimento. E recebem mais oportunidades.

Se você não acredita que se comunica bem, não se preocupe. Essa é uma competência que se desenvolve. Mas como toda a soft skill, não existe o certo e errado de antemão, de forma absoluta. Portanto, depende da prática para aperfeiçoar. E saberá que está se tornando mais proficiente nessa competência pela reação das pessoas à sua volta, que pode incluir desde menor resistência com a sua fala, interesse nas suas ideias e até convites para fala com um grande público.

3.1. Comunicação verbal e não-verbal

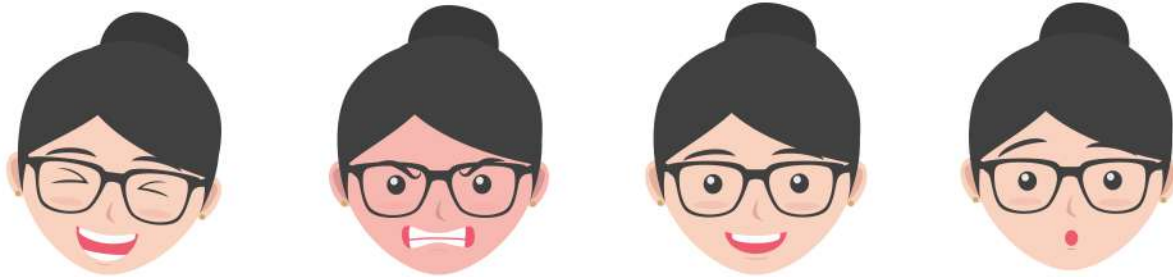
Para desenvolver a comunicação é essencial entender a amplitude dos seus recursos, que incluem linguagem verbal e não verbal.

Linguagem verbal é aquela que utiliza palavras (o signo linguístico) na comunicação. E tem duas modalidades: a língua escrita e a língua oral.

A linguagem não verbal utiliza signos visuais, como, por exemplo, ilustrações, imagens, símbolos, sinais, os gestos, etc.



O nosso corpo, as nossas expressões faciais, as ênfases na entonação e o próprio silêncio, às vezes, constroem mais sentido do que as palavras.



Quando exploramos vários sentidos das pessoas, congruentes com a mesma mensagem, alcançamos mais pessoas, mesmo que tenham diferentes conhecimentos e modelos mentais.

Você já percebeu como às vezes o conteúdo de fala pode ser apreciativo e você tem certeza que é depreciativo? O vice-versa também pode acontecer quando a intenção é boa, mas a fala acaba não escolhendo as melhores palavras ou modo de se colocar.

No desenvolvimento da Comunicação como uma Power Skill, é preciso explorar a amplitude de recursos, identificar seus pontos fortes e aprender a melhor utilizar o conjunto.

3.2.Habilidades de comunicação como emissor

Durante a comunicação entre duas ou mais pessoas, alternamos o nosso papel entre emissor e receptor várias vezes.

Algumas pessoas podem ser mais efetivas como emissores e outras como receptores. Nem todos que se expressam bem e encantam públicos, são necessariamente bons ouvintes que compreendem com rapidez e sem distorção o que escuta.

Para maior competência da comunicação, no papel de emissor, é necessário considerar os recursos verbais e não verbais, ampliando a consciência sobre o que, por que e como está se comunicando.

Adicionalmente, ampliar o repertório verbal, vai lhe permitir ter maior versatilidade e opções para escolher conscientemente o que tem melhor conexão com a realidade do público com quem vai falar.

Recursos verbais para o Emissor



01

Afirmativas para emitir uma opinião, uma posição e/ou uma crença.

02

Relato para descrever os eventos de determinada situação.

03

Interrogativa para obter uma resposta ou refletir e explorar algum tema.

04

Reforço positivo para validar a fala de terceiros, no todo ou em parte.

05

Recursos que ampliam o imaginário: storytelling, metáfora, analogias, etc.

No diagrama acima estão os recursos verbais mais importantes e que podem ter uso cotidiano. Há muitas opções. No entanto, ao utilizar com consciência e maestria esses recursos, você já demonstrará habilidades acima da média como emissor.

Mas vale destacar dois itens cada vez mais importantes na comunicação: assertividade e a capacidade em formular perguntas.

3.2.1. Assertividade na fala

Podemos entender a assertividade como a comunicação feita com clareza, objetividade, transparência e honestidade. É a dose certa no momento certo.

Por que isso é importante?

Uma nova realidade se impõe, onde parece termos cada vez menos tempo e mais tarefas a fazer. Nesse contexto cresce a ansiedade e a impaciência. Se há pouco tempo a assertividade era essencial para quem lidava com executivos e profissionais que ocupavam posições elevadas nas organizações, agora se torna importante na prática diária com os pares e até subordinados.

Os profissionais que conseguem expressar mais, do mais importante, com menos palavras e sem agressividade, além de poupar tempo, contribui para um bom clima interno e um ambiente de alta performance nas organizações.

3.2.2. Habilidade de formular perguntas eficazes

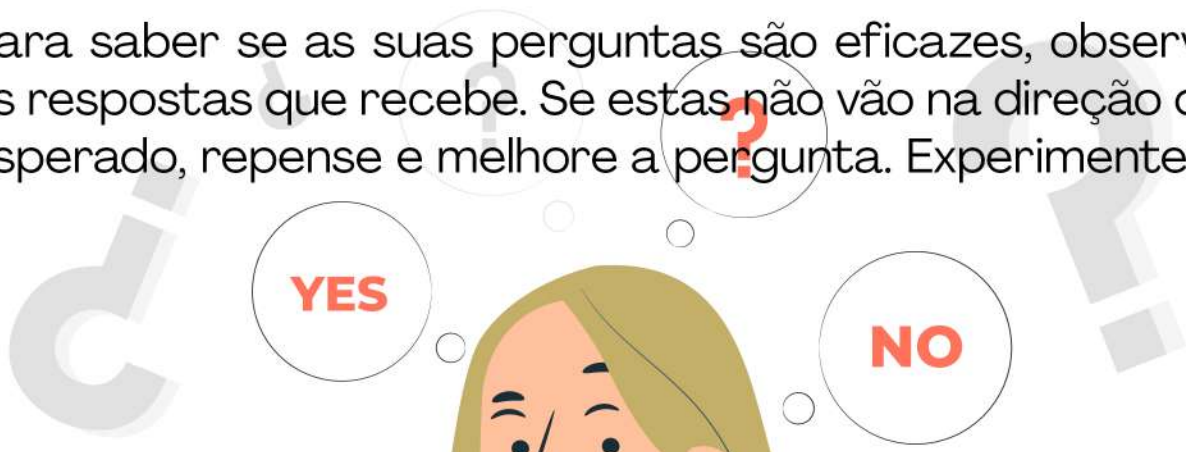
É frequente observarmos que muitos profissionais, inclusive líderes, dizem ao outro o que é certo ou errado, assim como o que e como fazer. Estudos sobre aprendizagem já demonstraram que é mais efetivo desenvolver pessoas com perguntas do que com respostas prontas.

Por exemplo, as perguntas abertas proporcionam maior aprendizado do que as perguntas fechadas, assim como aquelas que exigem uma reflexão e formulação da resposta proporcionam maior aprendizado do que aquelas com estrutura mais óbvia e com respostas já “prontas”.

As perguntas podem ser utilizadas para buscar um determinado conteúdo, assim como para explorar ou examinar melhor um tema. Também podem ser utilizadas para checagem de entendimentos.

Outra grande vantagem da pergunta é que proporciona que as pessoas cheguem às suas próprias conclusões, o que leva a maior engajamento e comprometimento com a ideia final.

Para saber se as suas perguntas são eficazes, observe as respostas que recebe. Se estas não vão na direção do esperado, repense e melhore a pergunta. Experimente!



3.3. Habilidades de comunicação como receptor

No momento que estamos no papel do receptor, algumas habilidades são essenciais para maior maestria na competência da comunicação.

Pessoas capazes de se colocar em atenção plena e demonstrar escuta ativa, empatia e não julgamento, proporcionam um ambiente seguro para diálogos, estimulando conversas mais francas e sem resistências.



Imagine a vantagem de mais profissionais assim nas empresas... Imagine as vantagens de líderes com essas competências... Que impacto teriam nas pessoas, no engajamento e segurança para assumir mais responsabilidades!

4. Por que a Inteligência Emocional faz toda a diferença?

A Inteligência Emocional é relacionada à nossa habilidade de identificar os sinais internos do que estamos sentindo, e também a entender como eles se relacionam com os sinais externos do ambiente ao nosso redor.

A IE alta permite que você alivie o estresse, comunique-se de forma eficaz, tenha empatia com os outros, supere desafios e gerencie conflitos.



Segundo Daniel Goleman, a Inteligência Emocional é a maior responsável pelo sucesso ou insucesso dos indivíduos. A consciência das emoções é fator essencial para o desenvolvimento da inteligência do indivíduo.

Uma pessoa incapaz de lidar com as próprias emoções pode destruir relacionamentos e carreiras.

Salovey e Mayer definem a inteligência emocional dentro desses quatro domínios:

- **Percepção das emoções** - inclui habilidades envolvidas na identificação de sentimentos por estímulos, como a voz ou a expressão facial, por exemplo. A pessoa que possui essa habilidade identifica a variação e mudança no estado emocional de outra.
- **Uso das emoções** – implica a capacidade de empregar as informações emocionais para facilitar o pensamento e o raciocínio.
- **Entender emoções** - é a habilidade de captar variações emocionais nem sempre evidentes.
- **Controle e transformação da emoção** - é a aptidão para lidar com os próprios sentimentos de forma saudável.

Para os autores, os indivíduos que possuem uma Inteligência Emocional elevada são capazes de gerenciar as suas emoções com precisão, conseguem lidar melhor com questões sociais. O indivíduo de IE elevada pode perceber melhor as emoções, usá-las no pensamento, entender seus significados e gerenciar as suas emoções e a dos outros.

Muitos profissionais altamente qualificados em Hard Skills, por não ter a Inteligência Emocional desenvolvida, pode sentir como grande sacrifício lidar com questões aparentemente rotineiras para outras pessoas. E no extremo, a falta de Inteligência Emocional limita o desenvolvimento e o uso de outras competências.

Vamos ilustrar com dois exemplos. Já aconteceu com você de estar numa conversa, saber sobre o tema, mas um tom mais áspero que te interrompe, faz você perder o raciocínio?



E quando alguém discorda publicamente, você pode se sentir exposto e não conseguir ter a melhor reação, deixando até de participar da conversa.

Como saber se você tem Inteligência Emocional?

- **Autoconsciência**
- **Controle das Emoções**
- **Automotivação**
- **Empatia**
- **Habilidades Sociais**

Pessoas que demonstram vários dos itens citados, possivelmente tem a Inteligência Emocional mais desenvolvida.

Caso você queira conhecer-se melhor, sempre pode recorrer aos vários assessments de Inteligência Emocional disponíveis no mercado. O autoconhecimento é essencial para melhor desempenho e para a nossa felicidade.

A boa notícia, é que especialistas afirmam que a Inteligência Emocional pode ser desenvolvida, treinada e aprimorada com a construção de novos hábitos, novas formas de pensar e se comportar.

Segundo Goleman, todos os seres humanos têm a possibilidade de melhorar e desenvolver qualquer uma das habilidades.

Vale a pena destacar 2 aspectos diretamente relacionados à Inteligência Emocional, cada vez mais relevantes para os momentos atuais.

4.1. O poder da vulnerabilidade

A vulnerabilidade está relacionada à disposição de se expor, de se colocar de forma autêntica e franca, sem garantias.

Ao permitirmos que a vulnerabilidade ganhe espaço em nossas vidas, conseqüentemente estamos vivendo mais intensamente diferentes experiências.

Por que vulnerabilidade é importante?

- Por abrir espaço ao novo e desconhecido, pode proporcionar aprender coisas novas mais aceleradamente, pela compreensão do erro como parte da jornada de aprendizado.
- Em relacionamentos, a vulnerabilidade conecta mais pessoas e grupos do que a falta desta. Pessoas capazes de se colocar vulneráveis, são percebidos como mais humanos, falíveis e relacionáveis.



Sem a capacidade de aceitarmos alguma vulnerabilidade, nos apegaremos ao conhecido e seguro, resistindo a mudanças, muitas vezes inevitáveis, e alimentando altos níveis de estresse para si e para outros. Isto porque a necessidade de não se sentir vulnerável também leva ao apego das nossas verdades sem abertura para o que contraria nossas perspectivas.

4.2. Resiliência

Resiliência é a capacidade de se adaptar em situações difíceis, fontes significativas de estresse e voltar ao seu estado natural.

A resiliência nos ajuda a navegar pelos acontecimentos e relacionamentos com mais tranquilidade e confiança. Quando temos a percepção de que podemos enfrentar as desventuras, independente do seu grau de dificuldade, passamos pelos momentos difíceis com mais facilidade e nos tornamos emocionalmente mais fortes.

Pessoas com maior resiliência apresentam maior capacidade em aceitar o que lhes acontece e valorizar os aspectos positivos da experiência e com isso, tirar aprendizados valiosos. Também tem um impacto importante nas pessoas à sua volta, mantendo a tranquilidade sob pressão.



5. O que você pode fazer para desenvolver essas competências?

Agora chegamos no ponto mais importante: o que fazer para desenvolver a Comunicação e a Inteligência Emocional?

Há recursos abundantes para se aprender sobre o tema. Nem todos desejam ser Emocionalmente Inteligente, mas profissionalmente é comum encontrar profissionais dedicando-se a melhorar a comunicação, cada vez mais exigida nas organizações. A ausência dessa competência pode ser um limitante de maior reconhecimento, visibilidade e ascensão profissional. Mas como alcançar a excelência em comunicação sem desenvolver a Inteligência Emocional?

A Comunicação, como uma Power Skill, depende de prática e interação com pessoas para alcançar a versatilidade e excelência.

Alguns recursos podem ser utilizados no seu desenvolvimento dessa competência:

- Cursos síncronas e com práticas, simulando situações cotidianas.
- *On job* training com apoio da chefia imediata.
- Coaching, para identificar, desenvolver e aperfeiçoar o seu estilo como comunicador.
- Mentoria com profissional mais experiente em comunicação.

Caso você não tenha muito conhecimento teórico, experiência e nem técnicas de comunicação, pode querer ampliar o seu repertório e ter mais de referências com os seguintes livros:

- **Empatia Assertiva: Como Ser Um Líder Incisivo Sem Perder a Humanidade**, Kim Scott, 2021.
- **Comunicação não violenta**, Marshal Rosenberg, nova edição 2021.
- **TED Talks: O Guia Oficial do TED Para Falar em Público**, 2016.
- **O poder da presença: Como a linguagem corporal pode ajudar você a aumentar sua autoconfiança**, Amy Cuddy, 2016.
- **A coragem de ser imperfeito: Como aceitar a própria vulnerabilidade, vencer a vergonha e ousar ser quem você é**, Brené Brown, 2016.

Tenha em mente que **algumas premissas são essenciais** para o sucesso do seu desenvolvimento com essas Super Competências:

- **Autorresponsabilização.** Em qualquer situação de insucesso na comunicação, que você esteja envolvido(a), você tem parcela da responsabilidade, e portanto, algum controle. Invista na oportunidade de melhoria.
- **Intencionalidade.** A sua evolução será mais acelerada ao colocar-se em prática com intenção e regularidade.
- **Esteja aberto a receber feedbacks**, de verdade. Escute, reflita e veja de que forma o que o outro diz pode fazer sentido para você. E não espere que lhe ofereçam feedback, peça como importante fonte de informação para a sua evolução.

Lembre-se que a Comunicação é uma competência muito rica e complexa. Tem muitos recursos e é um processo de aperfeiçoamento contínuo. Não é algo que se adquire e pronto.

O mundo está em constante mudança, assim como a forma que nos organizamos, trabalhamos e convivemos. Tudo isso exige maiores competências humanas e a comunicação é o meio pela qual expressamos nossas competências.

Ainda há espaço para os especialistas, mas o conceito já não é mais o mesmo, uma vez que as tecnologias estão sendo rapidamente substituídas por novas, levando as pessoas a adquirirem novas especialidades. Enquanto isso, observamos no mercado de trabalho uma ascensão das Soft Skills ou Power Skills, em alguns casos como pré-condição para contratação, em algumas organizações, em especial em cargos de liderança.



Reflexões finais:

- **Quantos profissionais de sucesso, que você conhece, que não se comunica bem?**

Então, o que está esperando para aperfeiçoar a sua comunicação? Comece já!



Referências

- COURSERA. Estudos recentes: “2022 Workplace Learning Trends Report”, Udemmy Business. “The Job Skills of 2022”.
- “MCKINSEY & COMPANY. Beyond hiring: How companies are reskilling to address talent gaps”, artigo de 2020.
- Daniel GOLEMAN. Inteligência Emocional: "duas mentes". tradução Marcos Santarrita. Estados Unidos, 1995.
- Peter SALOVEY & John MAYER. Inteligência Emocional: Teste, Mayer-Salovey-Caruso. Yale e da Universidade. Multi-Health Systems Inc.

Autora

Wang Ching

Coach e Facilitadora de treinamentos

4COACH – Coaching, Consultoria e Treinamentos Especializados

wang@4coach.com.br

<https://www.linkedin.com/in/wang-hsiu-ching-a8167031>