GUIA SOBRE COMO FAZER
A GESTÃO DAS EMOÇÕES

SEBRAE

Introdução.....3
O que é a gestão das emoções? 5
Qual é a importância da gestão das emoções nas empresas?.....7
Como fazer uma boa gestão das emoções?.....11
Conclusão 15
Sobre o SEBRAE-PE 16

Introdução

Você já ouviu falar em gestão das emoções? Dentro de um negócio, **o empresário e os demais gestores precisam aprender a lidar com pessoas completamente diferentes umas das outras**. São sonhos, desejos, objetivos, medos e sentimentos distintos que fazem de cada um deles seres únicos e insubstituíveis.

Aprender a lidar com a individualidade é um grande desafio. Além de se acostumar com o jeito de cada um de ser, o empresário precisa se esforçar para entender como funcionam as emoções de cada pessoa e a forma como isso pode afetar o dia de trabalho. Um funcionário com um altíssimo grau de produtividade, por exemplo, pode ter um dia complicado, afetando o seu desempenho.

Os gestores devem ter, então, a capacidade de entender esses momentos e de descobrir a melhor forma de passar por eles. Outro ponto muito importante sobre as emoções está relacionado ao processo de recrutamento e seleção (R&S). Em muitos casos, **o empresário perde bons candidatos por não entender como funcionam as emoções de uma pessoa no momento de uma entrevista de emprego**.

Por isso, é tão importante contar com o auxílio de profissionais nesses processos e no relacionamento com o quadro de pessoal. Contudo, também há que se ter em mente que é fundamental desenvolver o conceito que chamamos de gestão das emoções. Quer saber mais sobre ele? Então, confira o e-book completo que preparamos sobre o assunto. Nele, mostraremos a concepção e como aplicar esse tipo de gerenciamento. Vamos lá!

O que é a gestão das emoções?

A gestão emocional pode ser definida como a capacidade que uma pessoa tem de entender e de avaliar os seus próprios sentimentos. Desse modo, ela consegue agir com mais sabedoria, maturidade e, principalmente, assertividade. Assim, seria capaz de raciocinar, avaliar e tomar decisões com um maior grau de detalhamento e de observação.

A dificuldade de controlar as emoções pode causar problemas graves, refletindo em todas as áreas de sua vida. Por meio desse gerenciamento, **a pessoa consegue ter mais controle sobre outros aspectos, tais como o estresse, a ansiedade, os problemas relacionados aos medos etc**.

A partir do momento em que um indivíduo é capaz de gerir as suas emoções, ele deixará a sua mente livre para tomar decisões mais acertadas, impactando os seus resultados. Porém, a vida pessoal, os seus relacionamentos e, até mesmo, a forma como ele lida com as suas finanças também podem ser melhorados com uma boa gestão de emoções.

Nesse sentido, ter controle emocional e saber gerenciá-lo pode assegurar relacionamentos mais saudáveis no âmbito pessoal e no profissional. Geralmente, quem consegue desenvolver esse aspecto tem mais habilidade de lidar com outros indivíduos, especialmente na comunicação orientativa, que é essencial para os gestores e para os empresários.

Ao gerenciar as suas emoções, você será capaz de filtrar experiências positivas e negativas, aprendendo com os erros e evitando cometê-los no futuro. Esse é um passo fundamental para trabalhar a inteligência emocional, que é um “patamar” acima da gestão de emoções.

Qual é a importância da gestão das emoções nas empresas?

Como você pôde perceber ao longo do tópico anterior, a gestão das emoções atua muito no modo de relacionamento entre as pessoas. Logo, estamos diante de um conceito que pode ser perfeitamente adaptado ao ambiente empresarial. Afinal, em todo negócio, existe a necessidade de interação com os mais variados perfis.

Na verdade, **se você não adotar esse elemento em seu empreendimento, pode correr um sério risco de perder em produtividade e, consequentemente, em resultados**. Imagine, por exemplo, que, ao final de um dia árduo de trabalho, com quase todas as suas tarefas finalizadas, chega uma “demanda relâmpago”.

Além de tirar todo o seu foco, ela contribui para o acúmulo de ainda mais tarefas, justamente no momento em que você já estava finalizando o dia de trabalho. Como você se sentiria nesse caso? Uma pessoa sem o controle de suas emoções ficaria muito irritada, correndo um grande risco de executar um trabalho de baixa qualidade, mesmo sendo o proprietário do negócio.

Os impactos dessa atitude podem não ser sentidos no momento em que a tarefa foi finalizada. Contudo, **é importante ter em mente que o acúmulo de momentos como esse pode, aos poucos, causar danos no seu emocional e na própria empresa**. Porém, sabemos que esse tipo de situação pode ocorrer a todo momento dentro dos negócios.

Assim, o que fazer para conseguir controlar as emoções? A resposta, portanto, está justamente no gerenciamento desse elemento. Ao entender esses sentimentos e o que eles querem mostrar, você será capaz de ter o controle sobre eles. Com uma gestão de emoções eficaz, passa a ser possível entender que a tarefa adicional ou que a pessoa que a trouxe não têm culpa.

Torna-se viável perceber que se aquilo não for feito ou se for executado de forma equivocada, pode trazer problemas para a empresa. Ao ter o controle desses sentimentos, você passa a tomar as rédeas da sua vida, analisando cada acontecimento de forma consciente, sem permitir que a sua mente faça um pré-julgamento errado de uma situação. A gestão das emoções é tão importante que as próprias pessoas percebem isso. Isso nos mostra duas coisas, trazendo uma notícia boa e outra nem tanto.

Em primeiro lugar, de fato, percebemos que as pessoas reconhecem que as emoções podem ter um impacto significativo em suas ações. Em segundo, nota-se que, se elas percebem isso, certamente, já devem ter passado por alguma situação em que o seu emocional sabotou algum plano ou objetivo diário.

Podem ser coisas simples, como deixar de ligar para um cliente exigente, negligenciar um trabalho urgente, deixando-o para outro dia etc. Tudo isso é motivado por uma característica do próprio ser humano de sempre buscar formas de tornar a vida mais simples e cômoda, independentemente de essa prática ser prejudicial para o negócio ou para a empresa.

OS BENEFÍCIOS DA GESTÃO DAS EMOÇÕES

Aprender a gerenciar as emoções proporciona benefícios interessantes. **Alguns deles são relacionados à postura em relação aos ambientes familiar e pessoal**. Contudo, esse assunto vem ganhando uma grande aproximação das relações profissionais, assim, **afetando empresários, gestores, colaboradores subordinados, clientes, fornecedores e demais pessoas ligadas**.

Ao adotar o gerenciamento emocional em uma empresa, você insere na mente dos colaboradores a importância de cada um para o sucesso do negócio. Com o passar do tempo, os profissionais entendem o seu papel na entidade e como eles podem contribuir para o crescimento da empresa, principalmente os benefícios pessoais que eles podem agregar, tais como crescimento na carreira, melhores salários etc.

Ao terem um emocional bem estabelecido, todos os que atuam na corporação terão mais foco e determinação em suas rotinas de trabalho. Por isso, esse ponto deve ser desenvolvido em todos os níveis hierárquicos da empresa.

Como fazer uma boa gestão das emoções?

Depois de entender tudo sobre a gestão das emoções, é importante aprender a colocar esse conceito em prática. Para tanto, separamos cada um dos itens em tópicos distintos para você compreender os passos da implementação

INVISTA NA COMPARTIMENTALIZAÇÃO

O termo “compartimentar” significa separar as coisas. Ou seja, **colocar limites entre a vida pessoal e a profissional**. A mistura dessas duas áreas pode gerar problemas em ambas. Por isso, o primeiro passo é disseminar esse conceito na empresa e, principalmente, adotá-lo em sua rotina.

Nesse sentido, é importante entender os limites da sua vida pessoal e da profissional, aprendendo a separar as coisas. Problemas que vêm de casa podem influenciar significativamente o dia de trabalho, **da mesma forma que levar trabalho para casa também pode ser bastante prejudicial para você e para a sua família**.

De fato, aprender a fazer isso pode ser muito desafiador. Contudo, nada é impossível de ser feito se você tiver paciência e colocar em prática essa conduta. Com o tempo, será viável fazer essa compartimentação.

UTILIZE TÉCNICAS DE RELAXAMENTO NO AMBIENTE EMPRESARIAL

Outra dica interessante é **apostar em técnicas de relaxamento para trazer tranquilidade ao dia de trabalho**. Atualmente, temos diversas estratégias que podem afetar diretamente a forma de agir dos colaboradores. Elas contribuem para o controle de situações, como:

- ansiedade;
- preocupações;
- frustrações diversas, especialmente as que vêm de casa ou do trabalho;
- raiva.

Alguns exemplos de técnicas que podem ser aplicadas são a meditação em público, a prática do *mindfulness* — manter a mente atenta — etc. Outro ponto importante é ter um ambiente agradável para os colaboradores trabalharem. Acredite: isso faz toda a diferença na hora de gerenciar emoções. Não adianta você ter todo o esforço de mostrar a importância desse elemento para os profissionais e não fornecer um espaço adequado em contrapartida.

TENHA CLAREZA EM SEUS PENSAMENTOS

Outra dica importante para implementar a gestão de emoções em seu negócio é ter clareza em seus pensamentos. Ter consciência do que se passa dentro de si é fundamental para determinar ações mais precisas, especialmente em momentos de tensão maior.

Existem aqueles que dizem que os nossos pensamentos traçam a nossa realidade. Contudo, não estamos fazendo nenhum tipo de referência a qualquer coisa sobrenatural. **Quando você tem um pensamento negativo, ele gera emoções no mesmo sentido, consequentemente, afetando a sua tomada de decisões**.

Logo, o ponto importante é estimular os trabalhadores a fazerem uma autoanálise para entender os pensamentos. Ao identificá-los, é importante tentar mudá-los caso prejudiquem o andamento das atividades.

EVITE TOMAR DECISÕES PRECIPITADAS OU RESPONDER ABRUPTAMENTE

Outro ponto importante é saber como responder às pessoas. Tenha cuidado com a forma como você emite as palavras ou gesticula. Em alguns casos, **a comunicação mais forte ou abrupta pode despertar sentimentos negativos**. Até mesmo aqueles que não estão envolvidos na conversa acabam sendo afetados.

> Logo, é relevante ter cuidado com isso. Além disso, vale a pena ter cautela também com as suas decisões.
> Evite decidir de forma precipitada, sem colher informações ou conversar com as pessoas, principalmente quando o assunto está relacionado a demissões.

Por exemplo, imagine que você ficou sabendo de um colaborador que cometeu um erro gravíssimo que exigiria a demissão. Porém, se essa decisão for tomada com base em uma informação equivocada, é provável que a ação gere um sentimento de desconforto por parte dos outros colaboradores. Assim, é possível que essa atitude desperte um sentimento prejudicial nos profissionais, afetando negativamente as emoções.

TENHA RESPEITO E RESPONSABILIDADE

Por fim, é fundamental que você desenvolva o respeito e a responsabilidade entre os que trabalham na empresa ou estão ligados a ela de alguma forma. **É importante disseminar a consciência de que é imprescindível decidir de forma adequada em determinados momentos que precisam ser contornados**.

O papel do gestor é reforçar o ambiente de trabalho, evitando grosserias em todos os níveis hierárquicos. Por isso, sempre se deve ter em mente que tudo que mencionamos ao longo deste conteúdo deve ser aplicado ao empresário, ao gestor e a todas as demais pessoas ligadas à corporação.

Conclusão

Por fim, é fundamental entender que a gestão das emoções deve ter o foco de atuação tanto no empresário quanto no colaborador. Um dos erros mais cometidos nesse aspecto é a tentativa de cuidar da mente de apenas um lado e esquecer o outro.

O empresário deve entender o seu negócio como uma união de diversos fatores. Se um deles estiver desalinhado, tudo pode ir por água abaixo. **Por isso, é tão importante cuidar da gestão emocional própria e de todos os seus colaboradores, independentemente do nível hierárquico em que eles estejam**.

SEBRAE

O Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) é uma entidade privada desenvolvida com o intuito de **auxiliar os empreendedores na gestão e no crescimento dos negócios**. Temos unidades em todo o território nacional e ampla experiência de mercado.

Buscamos construir oportunidades em conjunto, oferecendo capacitações, oficinas, consultorias e diversos serviços para auxiliar empresários a alcançarem prosperidade nos empreendimentos. **Atuamos nas frentes de fortalecimento do empreendedorismo e no estímulo à formalização dos negócios**, buscando a criação de soluções criativas junto aos empresários.