



CENTRO PAULA SOUZA
COMPETÊNCIA EM EDUCAÇÃO PÚBLICA PROFISSIONAL

Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza
GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO



ETEC GINO REZAGHI

CURSO TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO

TRABALHO DE TECNOLOGIA DO CURSO

INTELIGENCIA EMOCIONAL

RELACIONAMENTOS, EMOÇÕES E LINGUAGEM.

Aline Rocha dos Santos

Josilene do C Cirqueira Silva

Silvana Tenente de Proença

Simone T da Silva Augusto

Tatiane Carneiro da Silva

Victória Nunes Silva

LOUVEIRA

2015



CENTRO PAULA SOUZA

COMPETÊNCIA EM EDUCAÇÃO PÚBLICA PROFISSIONAL

Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza
GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO



ETEC GINO REZAGHI

CURSO TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO

**INTELIGENCIA EMOCIONAL
RELACIONAMENTOS, EMOÇÕES E LINGUAGEM.**

Trabalho de Conclusão de Curso,
apresentado a **ETEC Gino Rezaghi** com
exigência para a Conclusão do curso
técnico em administração / 2015

Orientador: Rosana Cristina Françoze

Orientados:

Aline Rocha dos Santos

Josilene do C Cirqueira Silva

Silvana Tenente de Proença

Simone T da Silva Augusto

Tatiane Carneiro da Silva

Victória Nunes Silva

LOUVEIRA

2015



CENTRO PAULA SOUZA

COMPETÊNCIA EM EDUCAÇÃO PÚBLICA PROFISSIONAL

Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza
GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO



INTELIGENCIA EMOCIONAL RELACIONAMENTOS, EMOÇÕES E LINGUAGEM.

Aprovado em: ____/____/ 2015

BANCA EXAMINADORA

Professor (a):

ETEC – Escola Técnica Estadual Gino Rezaghi

Professor (a):

ETEC – Escola Técnica Estadual Gino Rezaghi

Professor (a):

ETEC – Escola Técnica Estadual Gino Rezaghi

Professor (a):

ETEC – Escola Técnica Estadual Gino Rezaghi

DEDICATÓRIA

Aos nossos professores do curso que sempre nos apoiaram para que nós fizéssemos um ótimo trabalho, nos passando seus conhecimentos e confiança.

Não podemos esquecer-nos dos nossos familiares que tiveram paciência, nos motivando e incentivando para que não desistíssemos dos nossos objetivos.

PS: Dedicamos também à pequenina Nicolly Rocha Kielblock Santos, que indiretamente fez parte do nosso grupo.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus pela oportunidade de acrescentarmos mais conhecimentos em nossas vidas, não nos deixando desistir nos momentos de dificuldade, dando-nos saúde e sabedoria para enfim concluirmos o curso.

A prefeitura municipal de Louveira em parceria com a Escola Técnica Estadual Gino Rezaghi, que nos deu a oportunidade de adquirir conhecimentos com o curso de Administração.

Aos professores e colegas de classe, pela troca de informação e experiências de suma importância, não somente acadêmicas, mas também para nossas vidas.

Agradecemos ao grupo pela união e persistência e a professora Rosana Cristina Françaço que nos acompanhou com paciência e dedicação.

“Qualquer um pode zangar-se isso é fácil. Mas zangar-se com a pessoa certa, na medida certa, na hora certa, pelo motivo certo e da maneira certa não é fácil.”

- Aristóteles

RESUMO

A inteligência emocional pode te proporcionar grandes benefícios na vida pessoal e profissional, mostrando que devemos saber controlar nossas emoções e se portar de forma adequada em cada situação. Ela pode ser desenvolvida com o tempo, no caso das crianças elas precisam ser estimuladas pelos pais desde bem pequenos para que saibam viver na sociedade sem muitos conflitos. Existem muitas dicas e testes para que as pessoas se encontrem com elas mesmas. Elas conseguem ter o poder de se auto avaliar e encontrar soluções para os seus problemas, fazendo com que se realizem individualmente. Se uma pessoa consegue ter o controle de suas emoções, ela consegue lidar com a emoção de outras pessoas, é o caso de um gestor de uma empresa, ele lida com diversas pessoas no dia-a-dia e tem que saber conviver com emoções variadas. As emoções são de suma importância para conseguirmos viver em sociedade, pois nos ajudam a nos comunicar melhor, a tomar decisões sensatas e sempre respeitar os limites de cada um. Um indivíduo que tem a inteligência emocional em equilíbrio tem uma grande qualidade de vida, sem stress, conflitos, problemas com comunicação, trabalhos desgastantes e problemas de realizações pessoais. No trabalho os funcionários tem um apoio do setor de RH para o desenvolvimento das emoções. Elas criam treinamentos e palestras de motivação, fazendo com que o funcionário se sinta importante na sua função, trazendo assim um bom relacionamento dentro da organização e lucros.

Palavras chaves: Relacionamentos, Emoções e Linguagem.

SUMARIO

1. INTRODUÇÃO	10
2. INTELIGÊNCIA EMOCIONAL	11
2.1 – LIDAR COM EMOÇÕES NEGATIVAS	12
2.2 – LIDAR COM A PRESSÃO	12
2.3 – EXPRESSAR EMOÇÕES DIFICEIS	13
2.4 – EMOÇÕES ÍNTIMAS	13
3. CONCEITO POR GOLEMAM	14
4. DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS	15
4.1 – INTELIGENCIA EMOCIONAL É GENÉTICA?	16
4.2 – NA VIDA AMOROSA	17
4.3 – NA EDUCAÇÃO DOS FILHOS	18
4.4 – COMO OBTER A INTELIGENCIA EMOCIONAL	19
5. INTELIGENCIA EMOCIONAL NO TRABALHO	20
5.1 – DESCOBRIR A REALIDADE	22
5.2 – VISUALIZAR O IDEAL	22
5.3 – SUSTENTAR A INTELIGENCIA EMOCIONAL	23
6. RECURSOS HUMANOS E A INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	24
6.1 – GESTÕES DE PESSOAS X INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	26
6.2 – O PAPEL DO GESTOR	26
7. A IMPORTÂNCIA DAS EMOÇÕES.....	27
7.1 MODELOS DE TESTE DE INTELIGENCIA	31
8. COMO USAR A INTELIGENCIA EMOCIONAL AO NOSSO FAVOR	34
9. 5 DICAS PARA ATINGIR A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL	35
10. MODELOS MENTAIS	38
11. INTELIGENCIAS MULTIPLAS	39

12. CURIOSIDADE	41
13. PESQUISA DE CAMPO	42
14. CONCLUSÃO	48
15. BIBLIOGRAFIA	50

1. INTRODUÇÃO

A inteligência emocional é o equilíbrio das emoções e atitudes de um indivíduo, através do qual ele aprende a manter seu alto controle, identificando com moderação e justiça as diversas situações ocorridas no dia-a-dia.

O ser humano vive uma busca contínua de realizações a procura de desenvolvimento, seja individualmente ou até mesmo pressionada pela sociedade. Buscando constantemente fazer aquilo que gosta da melhor forma.

O acesso à profissionalização deixa cada vez mais as pessoas instruídas, mesmo assim algumas sempre se sobressaem melhor do que as outras, se desenvolvendo com mais agilidade sendo promovidas constantemente, enquanto outras muitas vezes com o mesmo nível intelectual enfrentam muitas dificuldades no crescimento profissional, isso ocorre porque cada pessoa pode ter reações completamente diferentes diante da mesma situação, essas reações faz toda diferença no resultado, ou seja, as pessoas que lidam de forma inteligente com suas emoções levam vantagens das que desconhece essa ação.

Empresas valorizam cada vez mais pessoas com aptidões comportamentais, pois são profissionais bem resolvidos, preparados, auto motivados e conseqüentemente conseguem um bom relacionamento interpessoal e faz a diferença a seu favor e a favor da empresa em que trabalha.

2. INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

A inteligência emocional é a capacidade de administrar nossas emoções de forma que facilite alcançar nossos objetivos, ser inteligente e ser capaz de pensar com clareza para tomar qualquer decisão. Uma pessoa inteligente controla-se diante de situações comprometedoras limitando-se diante de suas emoções. Ser inteligente é saber exatamente aonde quer chegar, por exemplo: Se você deixa uma oportunidade ou serviço passar, porque ficou constrangido de ir falar com o chefe, você deixou de usar o seu lado inteligente, pois perdeu uma chance de subir de cargo por falta de atitude.

A inteligência emocional pode ser inata (nasceu com você), mas também pode ser adquirida com o passar do tempo. Mas não fique preocupado, são poucas pessoas que nascem com a inteligência inata, todos tem o potencial para ser inteligente, mas precisam de treino para ser bons nisso.

Para sermos inteligentes emocionalmente precisamos respeitar nossas emoções, valida-las, ou seja, nos dar o direito de sentir o que sentimos, mas não deixar que elas nos dominem quando forem prejudiciais.

É muito bom nos entregar as emoções positivas, ao amor, ao desfrute de uma conquista, e quando suas emoções estiverem limitando sua vida bloqueando sua felicidade está na hora de ser inteligente.

Não é fácil chegar a um ponto excelente de controlar a inteligência emocional, isso significa ter um ótimo controle sobre si mesmo. Esse controle é conseguido quando você tem um bom nível de autoconhecimento, consegue identificar suas fraquezas, de onde elas vieram e saber qual o caminho ir para supera-las, mas lembrem-se, suas fraquezas já estão craques em conseguir formas de se manter, se não você já teria jogado no lixo na primeira vez em que atrapalhassem sua vida.

2.1 LIDAR COM EMOÇÕES NEGATIVAS

Emoções negativas são coisas que prejudicam nossa paz de espírito, provém de uma atitude irrealista, surge automaticamente, podem ser diminuídas quando analisamos com a razão, pois não possuímos uma base sólida, é baseada em uma distorção da realidade, uma ignorância.

Saber lidar com suas próprias emoções negativas é uma das habilidades mais importantes para que mantenha o equilíbrio emocional, elas não devem comandar suas atitudes e influenciar o teu julgamento, pelo contrario, devem ser controladas para que não ultrapassem limites.

2.2 - LIDAR COM A PRESSÃO

Todas as pessoas enfrentam momentos estressantes, porém como elas lidam com essas situações será a diferença entre serem assertivas ou reativas. Ser assertiva significa que procura soluções praticas e equilibradas; Ser reativa significa que as emoções estão no controle e que as decisões irão depender delas.

Sem nem saber, você pode estar sofrendo uma tremenda pressão psicológica, no trabalho ou mesmo dentro da sua própria casa.

É natural sofre certa cobrança por parte das pessoas com quem convivemos, seja como cumprir um prazo de atividade no trabalho ou então para tomar decisões no relacionamento amoroso ou familiar. Por um lado essa pressão é favorável, serve para sempre darmos nosso melhor. Mas quando essa cobrança ficar frequente é bom se alertar, pois a expectativa do outro acaba sendo o seu stress e isso afeta a sua qualidade de vida. Não é a pressão que te prejudica e sim as pessoas que pressionam.

2.3 - EXPRESSAR EMOÇÕES DIFICEIS

Deve estabelecer limites claros para que as pessoas saibam qual é o seu posicionamento especialmente em situações difíceis, isso exige que saiba expressar essas emoções não só de tristeza, mas quando sente raiva, frustração ou está irritada.

Saber gerir emoções em situações difíceis é muito importante para o desenvolvimento de qualquer atividade profissional ou pessoal, pois atinge funções que implicam e interagem com todos os níveis da organização inclusive os clientes. Uma gestão emocionalmente eficaz potencia o êxito pessoal, projeta as equipes de trabalho e reforça a identidade e o bem estar das pessoas.

Gerir de forma consciente as suas próprias emoções com situações de tensão ajuda estabelecer relações interpessoais de qualidade dentro da organização.

A voz humana é uma rica fonte de informação emocional, através da respiração, do choro, suspiros, granidos, risadas, gritos e soluços. Percebe-se a intensidade das emoções sentidas em tal ocasião, o tom de voz tem uma expressividade muito grande para caracterizar os aspectos emocionais em diferentes situações e ambientes.

Através de cada uma dessas emoções define-se o posicionamento pelo administrador.

2.4– EMOÇÕES INTIMAS

Inteligência emocional é útil para diversas áreas da vida, inclusive em relacionamentos íntimos. Expressar cuidado, emoções amorosas e confiança também faz parte do seu lado emocional.

“O valor das coisas não está no tempo em que elas duram, mas na intensidade com que elas acontecem por isso existem momentos inesquecíveis, coisas inexplicáveis e pessoas incomparáveis.” (Fernando Pessoa).

3. O CONCEITO POR GOLEMAM

É necessário encontrar equilíbrio entre o intelectual e o emocional, precisamos desenvolver competências emocionais desde criança. Isso ajuda a sermos resistentes ao perigo, lidarmos com os riscos com mais facilidade quando adultos.

“Todas as emoções são essência, impulsos, ligados pela evolução, para uma ação imediatista, para planejamentos instantâneos que visam a lidar com a vida ...” (Daniel Goleman, 1995)

DANIEL GOLEMAM classifica a inteligência emocional em cinco habilidades:

- Autoconhecimento emocional: Conhecimento que o ser humano tem de si mesmo, dos seus sentimentos, autoconsciência e intuição.
- Controle emocional: Capacidade de administrar emoções adequando-as a cada situação.
- Automotivação: Capacidade de usar os sentimentos a nosso serviço, direcionar as emoções para dar continuidade aos objetivos estabelecidos.
- Empatia: Compreender o outro para uma melhor gestão das relações, reconhecer suas emoções e saber colocar-se no seu devido lugar.
- Relacionamentos pessoais: Aptidão e facilidade de relacionamento, relacionar-se com empatia é um fator essencial nas empresas.
- A base da inteligência emocional é a autoconsciência, ou seja, reconhecer a presença de um sentimento na altura em que “a chave para tomar boas decisões pessoais é ouvir os sentimentos”.

Pessoas com inteligência emocional desenvolvida são mais comunicativas e criativas, possuem forte sentimento de responsabilidade e uma grande capacidade de adaptar-se com mudanças no dia-a-dia. Deve haver equilíbrio entre o QI (quociente intelectual) e o QE (quociente emocional), pois mesmo sendo realidades separadas, existe uma dependência entre sentimentos e intelecto que revela a necessidade de domínio de ambas às dimensões. Precisam-se usar as emoções para facilitar as razões e as razões para gerir as emoções.

4. DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

Hoje em dia há algumas mudanças que influenciam a vida moderna, por exemplo, um gestor de pessoas tem que ter uma inteligência em equilíbrio para facilitar seu modo de trabalho. Com um perfil comprometido em sua função visando ações, focando nos resultados juntamente às pessoas, como elas lidam em relação as suas emoções, alto controle e empatia. Tudo isso só é possível com a estratégia de praticar continuamente desenvolvendo habilidades motivacionais, liderança individual, grupo e principalmente organização.

No ambiente de trabalho muitas vezes temos que usar a razão e deixar as emoções de lado, mas se possuímos um domínio maior das emoções poderá usar a razão da melhor forma.

A base de tomadas de decisões está na emoção. Ter aptidão de transformar uma emoção negativa para uma positiva. Muitas vezes pensamos “qual o caminho devo tomar?”, mas não conseguimos ir em frente por falta de desejo e ainda damos desculpas de que não podemos fazer. Sempre o nosso parecer é certo e discordamos do ponto de vista de outras pessoas. Sendo assim é essencial o pensar para um ato emocional.

É importante lembrar que a forma em que propagamos as nossas emoções será ligadas a uma cultura ou ética que observamos ao longo da nossa vida. Por esse motivo nunca temos certeza de que as pessoas que nos cercam possui o mesmo comprometimento emocional. De modo que combinando um planejamento, definindo tarefas, seja impossível duas pessoas entrarem em acordo, gerando até mesmo um desentendimento.

Vários processos de sofrimentos são devido a dinâmicas emocional e fisiológica, tendo a possibilidade de levar a um estado depressivo. Porém possuindo a capacidade de dominar suas emoções o indivíduo terá uma melhor qualidade de vida e um grande diferencial na área de trabalho.

4.1 – INTELIGENCIA EMOCIONAL É GENÉTICA?

O professor Miron Hofer desenvolveu pesquisas com bebês, analisando suas reações ao ouvirem diversos sons, notas musicais e o som materno. E todas as vezes que a mãe falava com o bebê ele dava sinal de reconhecimento.

Essas experiências foram realizadas com o intuito de trazer informações sobre o aprendizado do ser humano. Foi realizada uma pesquisa no laboratório do Congresso Científico norte americano, que despertou grande interesse dos pais, em relação à inteligência emocional e intelectual, por ser mais fácil o desenvolvimento desde a infância do que a possibilidade de herdar geneticamente.

Novas descobertas trouxeram mais estudos sobre o cérebro, já sendo possível filmar com detalhes a sua evolução e chegaram à conclusão de que o desenvolvimento intelectual e emocional, não está ligado somente a estudos, mais sim as conexões cerebrais. Os cientistas sustentam a afirmação de que até os três anos de idade as conexões são formadas, que é o que vai definir se o indivíduo terá maior capacidade de desenvolvimento intelectual ou emocional.

O cérebro humano necessita dessas conexões para beneficiar o aprendizado, assim se explica uma criança de oito anos com mais facilidade de aprender.

No Brasil é muito comum se deparar com pessoas que mal sabem escrever um recado, a dificuldade não é somente por falta de não frequentar a escola, mas por muitos processos passados que vem desde a vida intrauterina e nos primeiros anos de vida, sofrendo danos de conexões.

Segundo estudos é necessário que os pais sejam atenciosos com os filhos, desde a formação e crescimento das crianças, sempre conversar com o bebê, brincar, abraçar, cantar, beijar, ler histórias, desenvolver brincadeiras com brinquedos educativos, assim o bom relacionamento contribuirá para a formação das conexões cerebrais quem vem de estímulos externos.

Com a carga genética que herdamos de nossos ancestrais, mais os afetos que recebemos desde o nascimento, determinam os limites de desenvolvimento intelectual e emocional.

Nas casas mais carentes é muito difícil encontrar estímulos positivos, pois muitas vezes as crianças são cercadas pela violência e vícios, que acarretam a ter uma estrutura cerebral mais falha, tendo maior dificuldade de relacionamento, sendo uma pessoa mais agressiva.

4.2 – NA VIDA AMOROSA

Para manter um relacionamento bem sucedido e duradouro depende das nossas habilidades para cria-los e mantê-los sem magoas. Na maioria das vezes, no inicio amoroso é uma tudo mil maravilhas, até acabar mais tarde em separação. A falta de habilidade na inteligência emocional, trás vários danos na vida amorosa, por não ter capacidade de compreender suas próprias emoções. Existem cinco habilidades mais importantes que precisam ser incluídas na sua vida amorosa que são importantes.

1. O autocontrole do stress: Prejudica a comunicação e a disponibilidade para outras pessoas. O primeiro passo é reverter à situação, reconhecendo que os níveis de stress estão alterados e procurar um estado de relaxamento em consciência.
2. Reconhecer e gerir emoções: As emoções básicas de raiva, tristeza, medo, alegria e desgosto, desencadeiam trocas afetivas. Essas trocas são essenciais para reforçar o processo de comunicação.
3. Comunicar de forma não verbal: É a forma de atrair a atenção das pessoas com a expressão facial, tom de voz, gestos, posturas e toque, são formas que não necessita falar muito, mas na linguagem visual um suspiro bem colocado ou um tom de voz pode significar muita coisa, sendo vital para manter o relacionamento saudável e forte. Muitas vezes quando estamos em um estado ativo, as nossas expressões falam por nós mesmo, revelando oque estamos pensando.
4. Ter humor: O humor ajuda a enfrentar situações problemáticas, ajudando a ver o lado cômico da situação. Se lembrar de experiências positivas também ajudam a levantar o astral, encontrando forças internas e vontade de manter-se sempre com um bom humor.
5. Resolver conflitos: O conflito aumenta a raiva, a desconfiança e a perda de respeito. Duas pessoas não são iguais, tem opiniões diferentes, mas isso não é ruim, pois nos relacionamentos passam trocas de experiências de bom senso em cada conflito resolvido de uma forma saudável, transformando em aliança de amor e confiança.

4.3 – NA EDUCAÇÃO DOS FILHOS

Atualmente uma das principais preocupações dos pais é de estruturar seus filhos com uma boa educação e valores éticos, para ter futuramente a capacidade de resolver todos os desafios que se apresentar em sua vida.

Para o desenvolvimento da inteligência emocional na infância é muito importante o relacionamento amigável entre pais e filhos. Os pais devem aproveitar os estados de emoções das crianças, estar sempre presente para ouvi-los e ter esses momentos como uma oportunidade de intimidade e orientação, impondo limites e ajudando a encontrar soluções para que assim não tenha obstruções na infância e gere bloqueios de capacidade.

A criança precisa ser estimulada para ter um autocontrole de impulsos e desenvolver a capacidade de lidar com suas emoções socialmente, manter seu estado de espírito regular assim ter sua mente sempre aberta para gerar ideias e liberar seus melhores talentos.



4.4 – COMO OBTER A INTELIGENCIA EMOCIONAL

Se desejar ser bem visto pelas pessoas que o cercam, inclusive pelo seu chefe, não queira agrada-lo, mas busque um equilíbrio de vida, não deixando levar pelo coração, para que não corra riscos de ser apontado como imperfeito, busque renovações a cada dia. Ser o mais inteligente não significa que é o melhor, mas sim que tem uma atitude de saber o que fazer quando for necessário. Sempre tenha em mente que seu modelo mental é diferente do modelo mental das outras pessoas, por isso a sua lógica de bom senso é diferente, só depende de sua iniciativa, para fazer acontecer, confiando sempre em sua capacidade.

Pesquisas realizadas revelam que quase todos os problemas na sociedade moderna está relacionada à carência emocional. Isso ocorre devido ao grande Q.I elevado, deixando o emocional como tropeço para o sucesso. O mundo está em transformação, pois este conceito já é passado, e o foco não está sendo somente em um Q.I elevado, mais em profissionais com qualidades humanas, possuindo muitos valores deixando a agressividade competitiva e autoridade, buscando pessoas com inteligência emocional, gerando resultados positivos para a empresa.



5. A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO TRABALHO

Com a falta de controle das empresas no dia-a-dia pode-se perceber vários fatores decorrentes de pessoas que culpam a estrutura da empresa, com a falta de capital e descontrole de processos para justificar os seus problemas. Só que todos esses recursos não se administram sozinhos, é necessárias pessoas para efetivar esses processos e decisões para movimentar tudo nas empresas, tanto internamente como externamente. O quadro de funcionários, clientes, familiares dos patrões e até mesmo sua família afeta no ambiente de trabalho.

Por este motivo que o fator emocional nas empresas é o maior responsável pelo sucesso ou fracasso da mesma. Por isso se tornou de grande importância saber controlar as emoções através de um raciocínio lógico de um determinado objetivo, sendo capaz de suportar e resolver qualquer situação desagradável, lembrando-se do cérebro que é o nosso motor e guia que passa informações de ordem, processo e análise através do:

- **Corpo** – executa-se dentro dos limites da nossa biologia.



- **Linguagem** – com ela analisamos, julgamos, formamos conceitos e narramos.



- **Emoções** – transmitimos de diferentes maneiras.



Estes três itens tem grande impacto na nossa vida pessoal e principalmente profissional.

Cada ser humano constrói uma visão própria do mundo em que vive, a ideia que fazemos do mundo, não é a realidade propriamente dita, cada um obtém percepções e interpreta-o de modo subjetivo, pessoal e único.

Dessa forma podemos fazer um mundo diferente, mas para essa transformação precisamos conhecer e começar esta mudança em nós mesmos.

5.1 – DESCOBRIR A REALIDADE

O principal desafio é saber o que realmente tem importância nas perspectivas das pessoas, levando em consideração os valores do grupo e a integridade da organização.

O segundo a ter uma visão clara dos pontos que realmente precisam ser mudado, mesmo que seja algo que já faça parte da rotina de cada dia motivando-as principalmente implantando esperanças e sonhos, eliminando o medo da mudança, mostrando os benefícios e respeitando os sentimentos e valores de cada uma.

Os líderes devem escutar atentamente o que as pessoas têm a dizer sobre a cultura e realidade emocional da organização. Ouvir individualmente e dialogar em grupo ajudam a chegarem a um consenso e estimular o desempenho.

Dedicar um tempo para discutir sobre o que está bem ou que está mal na organização é um meio de intervenção poderoso, levar as pessoas a pensar e a falar aumentando o entusiasmo e a adesão é se tornar mais fácil transformar palavras em ações.

5.2 – VISUALIZAR O IDEAL

Para visualizar o seu ideal junto ao dos outros, os profissionais tem que observar muito, começando a entender os próprios sentimentos depois o dos outros.

Por exemplo: Quando você olha uma pessoa só como física, não se vê os corações. Para isso, os líderes tem de ser capaz de “ver” ao nível das emoções, para depois conceberam uma visão significativa com a qual as pessoas se identifiquem profunda e pessoal.

As pessoas têm necessidades de sentir e tocar os valores e a visão da organização sem que os seus próprios sonhos, crenças e valores fiquem comprometidos.

Um líder deve pensar que antes da estratégia, existe uma pessoa.

Os líderes emocionalmente inteligentes utilizam estilos de lideranças que geram ressonância e criam normas que estimulem relações de trabalho. Saudáveis (em vez de usarem estilos que originam medo e cinismo), origem com positividade, concebem a visão com paixão, e promovem uma missão organizacional inspiradora que se enraíza na textura profunda da organização e saber como dar às pessoas a noção de que o trabalho que fazem tem sentido.

5.3 – SUSTENTAR A INTELIGENCIA EMOCIONAL

Para transformar a visão em ação é preciso transformar as estruturas organizacionais e as funções, mudar as normas de relacionamento, remodelar os sistemas e o desempenho de acordo com a visão e fazer com que as tarefas que as pessoas executam sejam melhores. Nas missões organizacionais são criados sistemas de práticas emocionalmente inteligentes. Os sistemas são importantes, assim como para as pessoas às regras e os procedimentos. Chamar a atenção das pessoas para o que é aceitável ou não é importante, sendo feitos através de procedimentos ou pela liderança.

A liderança aproveita para mostrar em que consiste a visão, quais sentimentos provocam e como pode ser usada tanto hoje quanto no futuro. Passam a ser exemplo de mudanças, mantém relações de proximidades com o processo e não medem esforços para atingirem os objetivos.

Os líderes atuam de formas coerentes em todas as interações e decisões, com seus próprios valores e com valores da organização. Exercem essa função através do aconselhamento da visão e da democracia e tem respeito pelas pessoas que os rodeiam.

A função básica de um líder é criar organizações que sejam emocionalmente inteligentes, ajudando a identificar sua própria realidade para depois explorar a visão ideal e ajudar os membros da organização a descobrirem quais papéis devem desempenhar nessa visão. E é ainda ao líder que compete sintonizar as pessoas com visão e tornar a iniciativa das ações de mudança.

Os líderes emocionalmente inteligentes criam normas que estimulam relações saudáveis no trabalho criando estratégias de uma força poderosa de energia coletiva da organização. Esse tipo de líder promove uma missão organizacional inspirando e mostrando as pessoas que no que elas trabalham fazem todo sentido.

6. RECURSOS HUMANOS E A INTELIGENCIA EMOCIONAL

As empresas sempre buscaram internamente uma gestão eficiente dos fatores de competitividade, que a mais de 20 anos era desenvolvida pela área financeira das organizações. E mais tarde o fator de competitividade era investir em tecnologia que diminuíssem os custos ficando responsável a área de tecnologia da informação.

Hoje o novo paradigma de competitividade e o colaborador, que não pode ser substituído e nem padronizado, para suas atitudes, habilidades e competências são diferenciados fazendo de cada colaborador um ser único e importante para a organização. O Recursos Humanos encarregado de explorar da melhor forma possível os valores de cada pessoa. As empresas reconhecem que não convêm altos custos de investimentos e alta tecnologia se não tiver colaborador capacitado para dirigir.

Diante das novas mudanças e do aumento das exigências do mundo de trabalho atual tornou-se de plena importância à aplicação da inteligência emocional nas empresas.

O setor de Recursos Humanos precisa ver a organização como um todo, participando de reuniões de estratégias, conhecer seu funcionamento, cultura e enquadrar os valores da missão e visão para um melhor aprimoramento dos colaboradores e da empresa.

O Recursos Humanos tem a tarefa de elaborar ambientes passivos, palestras e atividades em equipe que estimulam a motivação no trabalho, desenvolver avaliações de satisfação para a redução de problemas, formando uma corrente de comprometimento entre o funcionário e a empresa que refletira em um crescimento contínuo.

A função do Recursos Humanos é:

- Identificar as necessidades dos funcionários;
- Manter a saúde e segurança na organização;
- Planejar estratégias de melhorias em um todo;
- Capacitar e qualificar;
- Avaliar o desempenho funcional e comportamento.

Em algumas organizações ainda se encontra barreiras do Recursos Humanos burocrático e para quebra-las é preciso utilizar estratégias como a implantação de avaliação de desempenho organizacional.



6.1 – GESTÕES DE PESSOAS X INTELIGENCIA EMOCIONAL

A inteligência emocional na gestão de pessoas é essencial para o desenvolvimento, porque trabalha com a participação, capacitação e o capital humano que é o bem mais precioso de uma organização que tem a função de tornar a pessoa mais humana. A área de gestão de pessoas com as habilidades da inteligência emocional estimula o desenvolvimento na formação os colaboradores éticos e responsabilidade em suas ações, como trabalhar em equipe, ser flexível, conhecer a missão e valores da empresa, ter capacidade de atuar com uma visão empreendedora e realizar tarefas que trás inovação e tecnologia. Para o Recursos Humanos, tem que possuir a habilidade de inspirar e encorajar os colaboradores já serem emocionalmente mais inteligente com o objetivo de que toda a organização desenvolva uma boa comunicação com compreensão, respeitando e ajudando para obter metas em grupos.

6.2 – O PAPEL DO GESTOR

O gestor deve ter ética em todas suas ações não só na empresa como na sua vida particular para conseguir confiança e respeito na organização, facilitando para o bom relacionamento entre as equipes. O gestor tem que ter habilidades e competências da inteligência emocional para ter a capacidade de lidar com as rápidas transformações sociais e transmitir os princípios da organização. As qualidades necessárias para um gestor é:

- Ter relacionamento interpessoal para trabalhar em equipe;
- Planejar;
- Ter criatividade;
- Boa comunicação;
- Habilidade de liderança;
- Ser dinâmico;
- Ter iniciativa.

A falta de motivação pode afetar o desempenho dos colaboradores de algumas empresas, que acabam desanimando e abandonando suas funções, deixando de fazer o que se espera de cada um ao ser contratado pela empresa. Para solucionar estes quadros é preciso que o gestor seja mais humano e perceba que está lidando com pessoas que possuem sentimentos e não com simples máquinas.

Os conceitos da inteligência emocional na gestão de pessoas trás benefícios positivos para bons relacionamentos entre funcionários e para a lucratividade da empresa.



7. A IMPORTÂNCIA DAS EMOÇÕES

As emoções são estímulos rápidos do ambiente, são distintas sensações que vivemos em determinadas situações. Esses estímulos podem ser desencadeados através de som, imagem, cheiro ou até mesmo um toque. Elas podem ser sutis ou extremamente fortes, estão sempre presente, pois sentimos algo diferente e a todo o momento.

As emoções básicas são: Medo, Raiva, Tristeza e Alegria. Todos os demais sentimentos são misturas variáveis dessas emoções.

- Medo – Impede que se ocorra grandes riscos;



- Raiva – É uma forma de defender a si mesmo;



- Tristeza – É uma emoção que nos ajuda nos momentos de sofrimento, limpa a dor da perda de algo ou alguém na vida;



- Alegria – Sentimos quando temos liberdade segurança e contatos satisfeitos.



As emoções são importantes para a nossa sobrevivência, tomadas de decisões, ajustes de limites, comunicação e união. As pessoas mais inteligentes emocionalmente são as que foram educadas ainda crianças, deve-se ensinar o ser humano o senso de respeito e a importância da responsabilidade. Pois esses valores individuais constroem cidadãos responsáveis emocionalmente e preparados para uma vida social saudável e produtiva.

Estamos sempre buscando sucesso em nossa vida profissional, social e financeira, devemos ter bons relacionamentos para atingir nosso objetivo. Com isso iremos aprendendo novas técnicas de como podemos melhorar nosso fracasso. Pois muitas vezes nos deixamos levar pelas emoções e com isso voltamos à estaca zero.

Às vezes a emoção nos impede de ter bons desempenhos em algo, atrapalha nos relacionamentos e distancia a realização de sonhos. Durante a nossa vida, temos várias experiências, ouvimos tantas coisas e isso pode interferir no nosso cotidiano sem que notemos esses acontecimentos. Para alcançar os objetivos, precisamos sentir que somos capazes e que vamos conseguir transformar o saber em sentir, e assim as emoções permitem que você tenha a vida que sempre quis, ela nos alerta quando as necessidades humanas naturais são encontradas.



7.1 - MODELOS DE TESTE DE INTELIGENCIA

1. Palavras coloridas: Exercício para juntar o sentido visual e a habilidade de raciocínio verbal.

No menor tempo possível, fale em voz alta a cor em que a palavra esta impressa na figura abaixo, tentando não ler a palavra. Esse exercício usa dois hemisférios do cérebro. Durante essa atividade os neurônios são forçados a operar entre campos visuais e verbais enquanto você se concentra em um tipo de resposta visual, tentando inibir a resposta verbal.

AMARELO	PRETO	LARANJA	AZUL
AZUL	VERMELHO	VERDE	VERMELHO
LARANJA	VERDE	PRETO	ROXO
VERDE	ROXO	AMARELO	LARANJA

2. O teste Palográfico: Trata-se de um teste projetivo (subjetivo) de grafismo. É baseado na realização de traços pelo sujeito. Apresenta dados de ritmo e qualidade de trabalho, fragilidade, inibição, elação, depressão, temperamento, constituição tipológica, inteligência, etc.

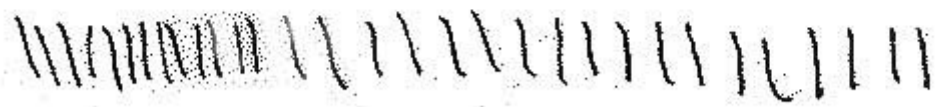
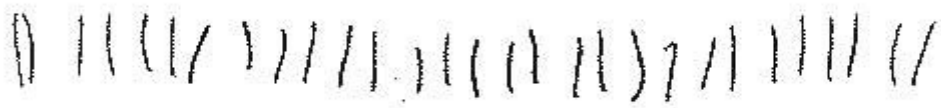
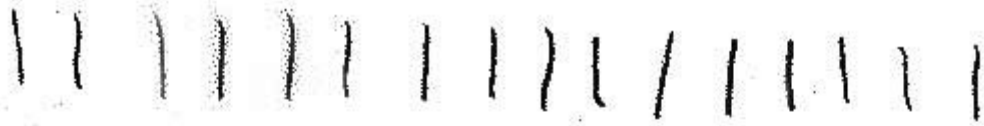
É fornecida uma folha sem divisão de linhas, com margens. Há três traços na primeira linha e um traço na segunda linha já impressos, com altura de 7 mm, que devem ser imitados no decorrer do teste. Nesta folha, o candidato deverá riscar com um lápis tantos traços verticais quanto puder e o mais perfeitos possível, no tempo de cinco minutos. A cada minuto será dado o comando “sinal” pelo psicólogo, no qual o candidato deverá riscar um traço na horizontal, continuando a fazer traços na vertical. Ex.:

|||||-----|||||-----|||||-----|||||-----|||||

Há um treino inicial de 2 minutos e 30 segundos, dividido em 5 tempos de 30 segundos cada, e após um intervalo de 2 a 3 minutos é realizado o teste.

|||||-----|||||-----|||||-----|||||-----|||||

Exemplos de testes de Palográfico:



Significados:

- Normais ou Média: Indicativo de bom equilíbrio emocional demonstrando boa capacidade na realização de seus objetivos.
- Aumentada ou Ampla: Pode indicar excitabilidade, resposta impulsiva aos estímulos como também extroversão e expansividade.
- Muito Aumentada ou Muito Ampla: Revela demasiada impulsividade com tendências exibicionistas. Egocêntrico, demonstra necessidades de chamar atenção.
- Diminuída ou Estreita: Significa introversão, inibição, prudência e desconfiança. Demonstra economia no cumprimento do dever assim como não apresenta necessidades de expansão.
- Muito Diminuída ou Muito Estreita: Pode representar avareza, desconfiança e detalhes insignificantes.
- Irregular ou Desigual: Indica insegurança, ambivalência e dificuldade em estabelecer critérios. Pode refletir uma emotividade desordenada, bem como dificuldades para resolver conflitos, problemas e necessidades. Pode também relacionar-se a conflitos internos e a falta de ritmo nas atividades.
- Diminuição Progressiva: Indica espontaneidade reprimida por fatos emocionais.
- Aumento Progressivo: Representa inibição inicial que se dilata a medida que se adquire maior segurança na realização das tarefas.
- Acentuada Irregularidade com Avanços Bruscos: Demonstra impulsividade e apresentando possível desequilíbrio emocional.

8. COMO USAR A INTELIGENCIA EMOCIONAL AO NOSSO FAVOR

Segundo estudos, pessoas que sabem lidar com as emoções acabam se tornando pessoas bem sucedidas profissionalmente. Saber controlar as emoções apesar de não afetar diretamente no mercado de trabalho é um grande passo para atingir o êxito profissional.

Ter o autoconhecimento é um dos pilares da inteligência emocional, pessoas de sucessos (emocionalmente inteligentes) tendo consciência de seus pontos fortes e fracos, se concentram nos fortes, assim tendem ser mais eficazes gerando mais resultados e conseguem atingir as metas propostas.

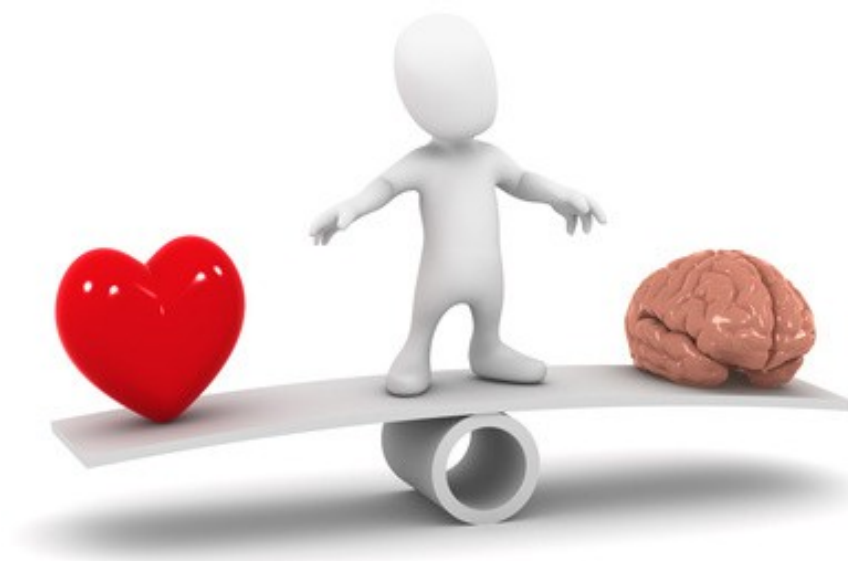
Influenciar e engajar pessoas, são ações que atuam de forma colaborativa e, consegue motivar colegas, chefes e subordinados.

Ser otimista e atravessar uma fase desagradável sem surtar e sem deixar o trabalho.

Encarar o lado bom de um stress, procurando preencher a mente com coisas boas.

Criar mecanismos que alterem estados mentais, controlar o impulso ao falar, ouvir uma música preferida pode dar uma dose extra de energia para um dia difícil de trabalho;

Saber observar expressões dos outros pode melhorar a capacidade de negociação e melhorar as tomadas de decisões.



9. 5 DICAS PARA USAR A INTELIGENCIA EMOCIONAL

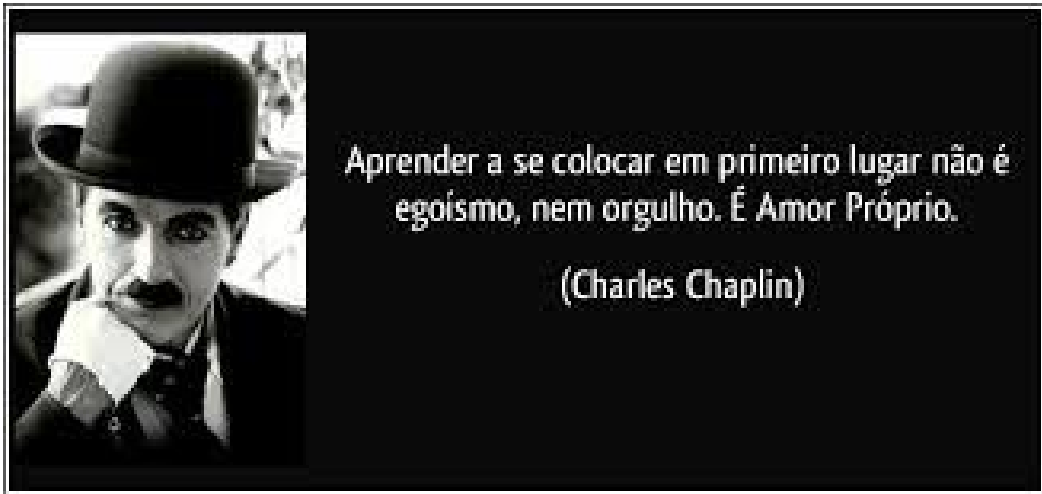
1. **Autoconhecimento** - Fazer autoanálise de suas emoções, e em qual situação temos variações de sentimentos: Medo, Raiva, Alegria, Estresse, Satisfação. Faça uma lista e coloque ao lado as situações mais comuns em que aparecem.



2. **Autocontrole** – Com esta lista é hora de pensar antes de agir, controlar estas emoções, usar com inteligência as emoções, percebem o progresso e fazer ajustes necessários.



3. **Automotivação**- Buscar motivos que faça manter a positividade e o foco no futuro, e ver o que te motiva.



4. **Empatia** – Se colocar no lugar do outro, buscando entender as emoções alheias ao invés de julgar, sabendo apoiar quando necessário.



5. **Networking** – Manter as relações pessoais e profissionais periodicamente, podendo ter contato através de mídias sociais facilitando contatos.

Fazer network por fazer network é coisa de desocupado.

(Mestre Ariévlis)

kdfrases.com

10. OS MODELOS MENTAIS

O conhecimento é tudo o que você cria e transforma em experiências de forma direta ou indireta. Esses depósitos de conhecimento podem influenciar nas atitudes das pessoas estabelecerem padrões de bom senso e ética em cada um de nós.

Esse aprendizado é tido como modelo mental. Cada ser humano possui seu modelo mental de acordo com sua relação ou interação com o meio ambiente em que viveu.

Com as empresas, equipe de pessoas e rede de relacionamentos ocorre o mesmo processo. Cada um possui seu modelo mental que age com aperfeiçoamento, regulando o perfil comportamental dentro da empresa de modo que apenas permaneça o que se enquadra com as pessoas, ideias e projetos. Muitas vezes ideias ou planos não fluem porque entram em conflitos com outras pessoas de diferentes modelos mentais.

As pessoas criam valores e trocam recursos para satisfazer suas necessidades, através de suas habilidades e suas competências.

Os modelos mentais definem o seu comportamento, sendo quatro pressupostos:

- **Biologia:** Está ligada com o nosso sistema nervoso, que uma vez possuindo barreiras fisiológicas, interfere na capacidade de agir.
- **Linguagem:** Através da linguagem cada indivíduo observará apenas o que concorda, estruturando sua consciência.
- **Cultura:** Têm como base as experiências compartilhadas em grupo.
- **História pessoal:** Sua origem étnica, sexo, cor, raça, nacionalidade, influências familiares e condições sociais.

Os modelos mentais são muito importantes no mundo organizacional, porque todos esses conceitos tornam-se um giro forte, em relação à capacidade de relacionamento, juntamente por ser constituídos por um conjunto de regras escondidas, que são difíceis de ser mensuradas.

11. INTELIGENCIAS MÚLTIPLAS

Não tem como falar de inteligências múltiplas sem falar de Howard Gardner. Essa teoria foi desenvolvida em volta de 1980 por universitários de Harvard, liderada por ninguém menos que Gardner. Com muitos anos de pesquisa sobre inteligências humanas, ele concluiu que o cérebro humano possui oito tipos de inteligência, mas é rara a pessoa que tem mais de duas inteligências múltiplas. Vemos isso em casos de pessoas que são boas em exatas e ruins com expressões artísticas. Uma pessoa com um caso raro é Leonardo da Vinci, que foi um excelente pintor, botânico, matemático, anatomista e inventor. Mas por outro lado é difícil uma pessoa não ter nenhuma inteligência.

As inteligências podem se manifestar de duas formas: Algumas pessoas já nascem com algumas inteligências, onde a genética ajuda bastante. Já as experiências vividas também ajudam para o desenvolvimento de algumas inteligências. Os estímulos e ambiente ajudam no desenvolvimento das inteligências, por exemplo, se uma pessoa nasce com uma inteligência musical, mas as condições de ambiente como escola, família, região em que vive não oferecem os estímulos necessários para o desenvolvimento, dificilmente a pessoa será um músico.



(Howard Gardner)

As inteligências são:



Lógica: É voltada para pessoas com grande facilidade com dados numéricos e exercícios que usam a razão. Essas pessoas costumam fazer contas de cabeça sem problema nenhum.



Linguística: Pessoas com essa inteligência tem uma capacidade elevada para a comunicação e expressão. Elas têm grande facilidade para falar em público e fácil aprendizado para outros idiomas.



Corporal: Pessoas com essa inteligência utilizam o corpo para se expressar com atividades artísticas ou esportivas



Intrapessoal: Quem possui essa inteligência tem a capacidade de se autoconhecer e tem facilidade para fazerem melhorias com base em seus conhecimentos.



Interpessoal: A pessoa que tem essa inteligência tem facilidade em se relacionar com outras pessoas, conseguem identificar as personalidades alheias e são ótimos em trabalhos em equipe.



Espacial: São habilidades para a interpretação e reconhecimento de fenômenos que envolvem movimentos e posicionamento de objetos.



Musical: Pessoas com essa inteligência tem uma capacidade maior de interpretar e produzir sons com instrumentos musicais.

12. CURIOSIDADE

Teste Marshmallow feito em 1960 por Walter Mischel

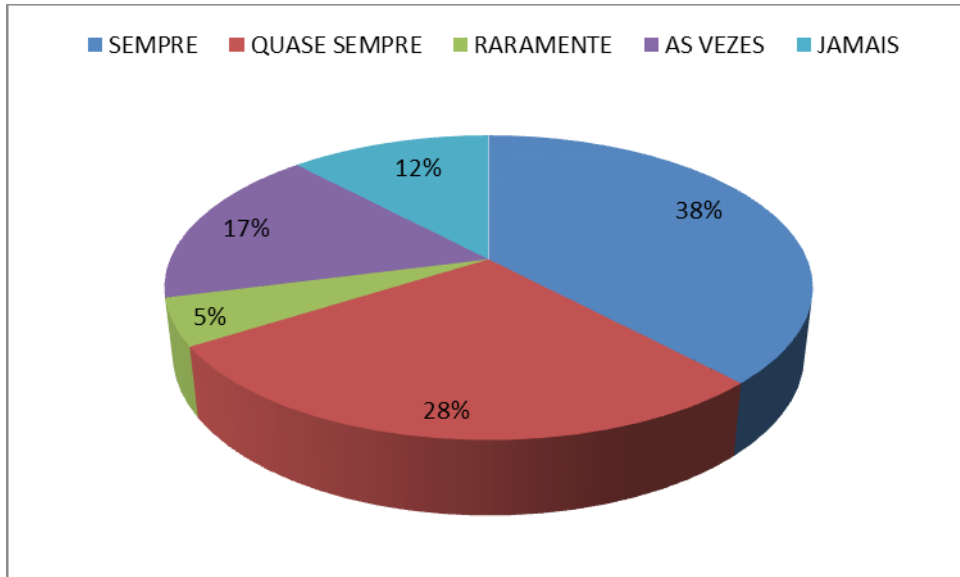
“Um grupo de crianças com quatro anos de idade foram colocados em uma sala para um experimento. Cada uma podia ver a sua frente um Marshmallow apetitoso. Os pesquisadores entraram na sala e disseram que se elas esperassem quatro minutos antes de comer o doce, poderiam ganhar dois deles. Algumas crianças se contiveram, outras não. Foi acompanhado o progresso delas ao longo dos anos com mais testes e os pesquisadores perceberam que as crianças capazes de esperar pelo segundo doce se tornaram mais confiáveis e equilibradas. Elas tinham melhores notas e melhor relacionamento com os colegas em comparação as crianças impulsivas. O resultado? Elas se tornaram adultos mais bem sucedidos.”



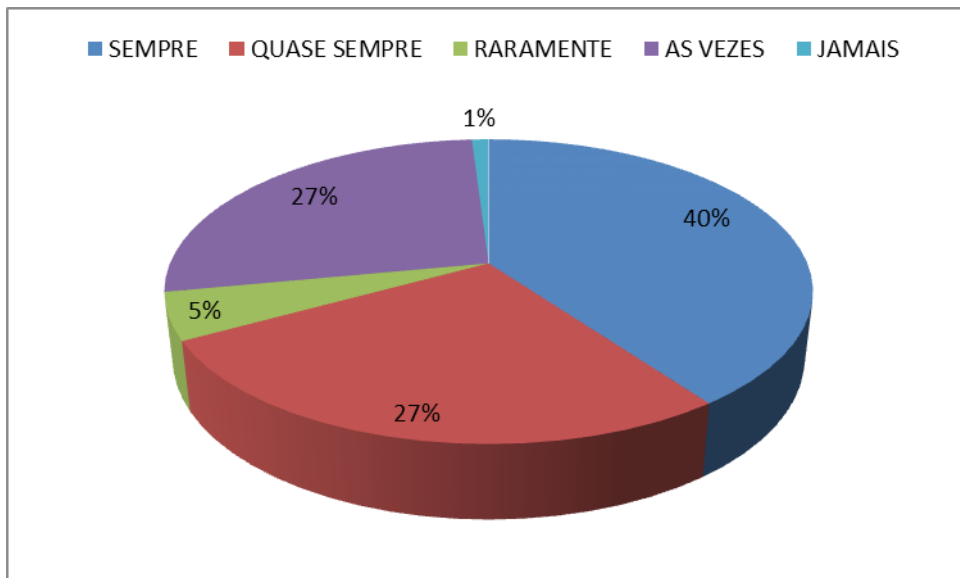
(Walter Mischel)

13. PESQUISA DE CAMPO

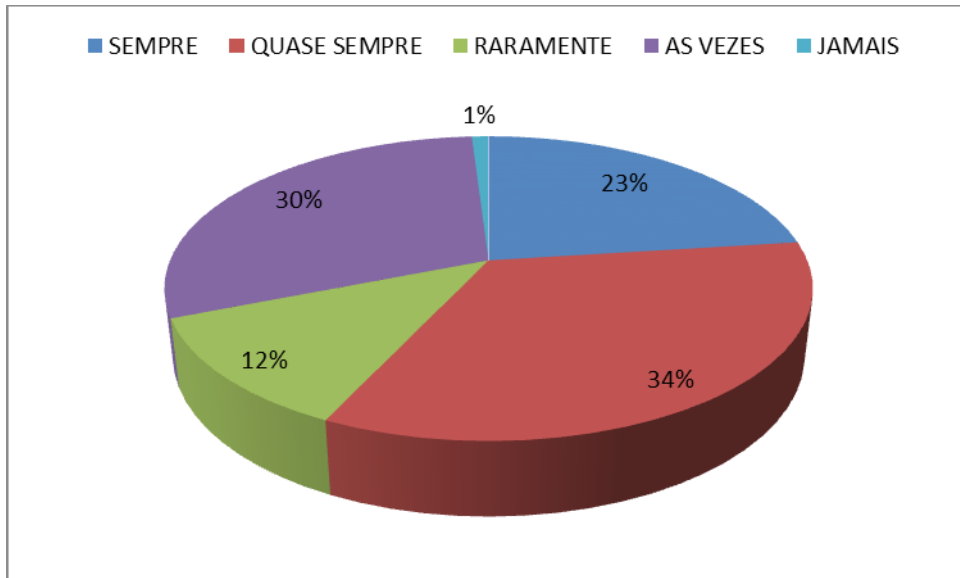
1) Sou uma pessoa que persiste quando está frente a um novo desafio, não desistindo nas primeiras dificuldades.



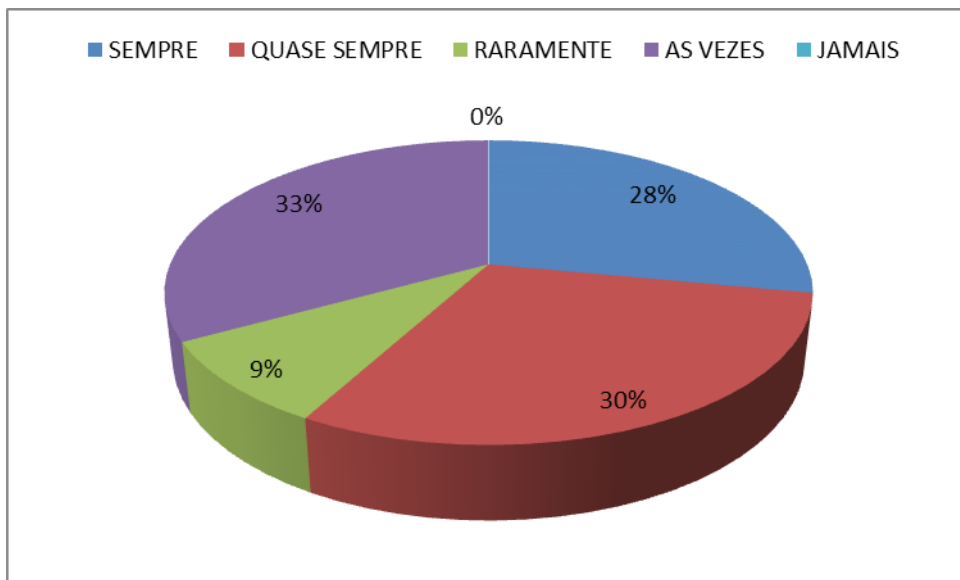
2) Sou uma pessoa que procura se colocar no lugar do outro, sendo compreensiva em relação aos momentos difíceis de outra pessoa.



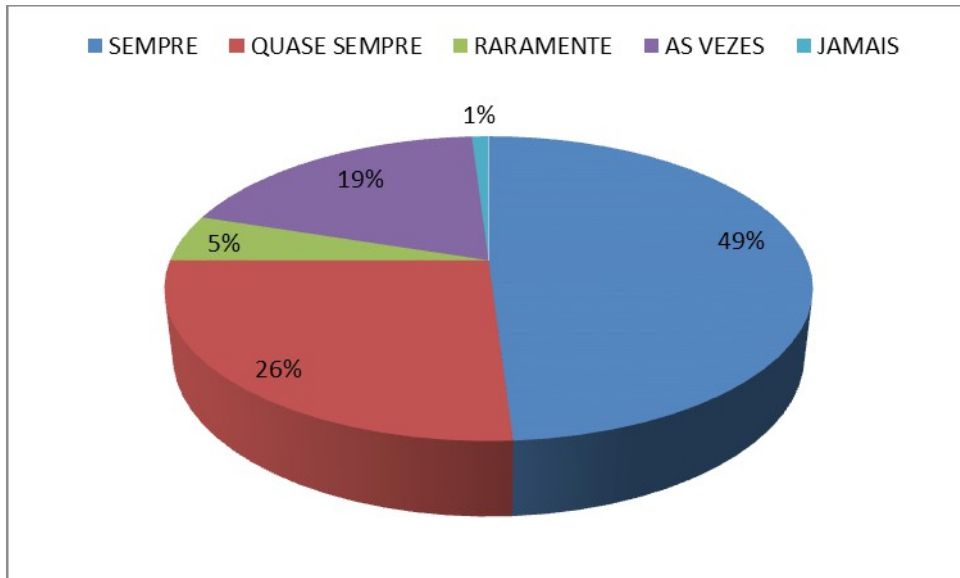
3) Sou uma pessoa que consegue manifestar suas emoções de acordo com as pessoas, situações e o momento oportuno.



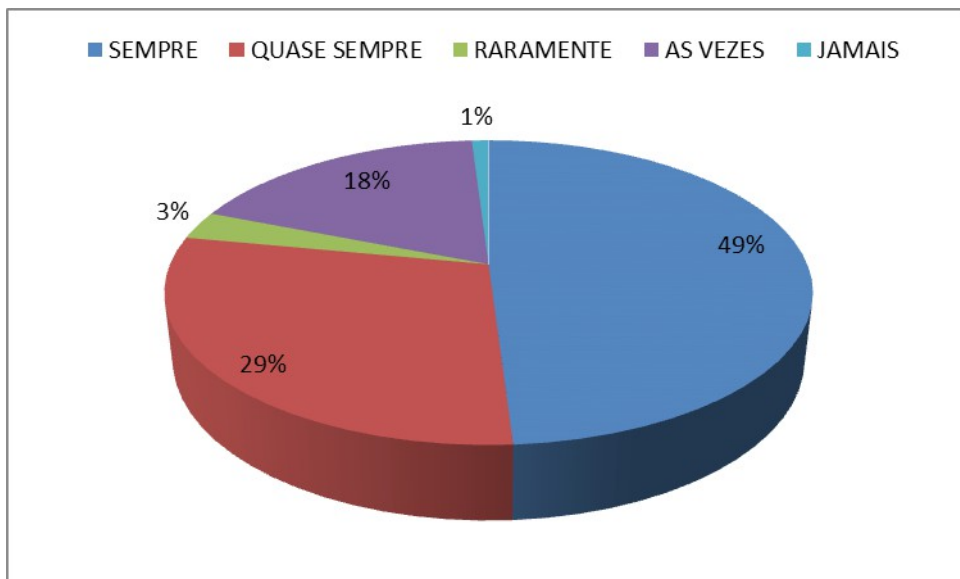
4) Sou uma pessoa que consegue controlar suas emoções, mantendo a calma nos momentos difíceis.



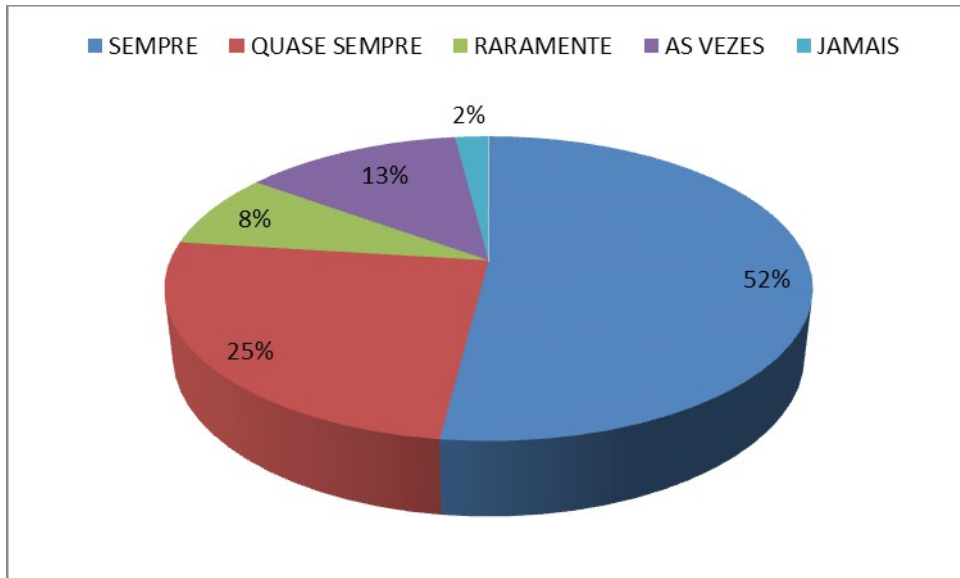
5) Sou uma pessoa que tem uma visão realista de si mesmo, com adequada percepção de suas potencialidades e limitações.



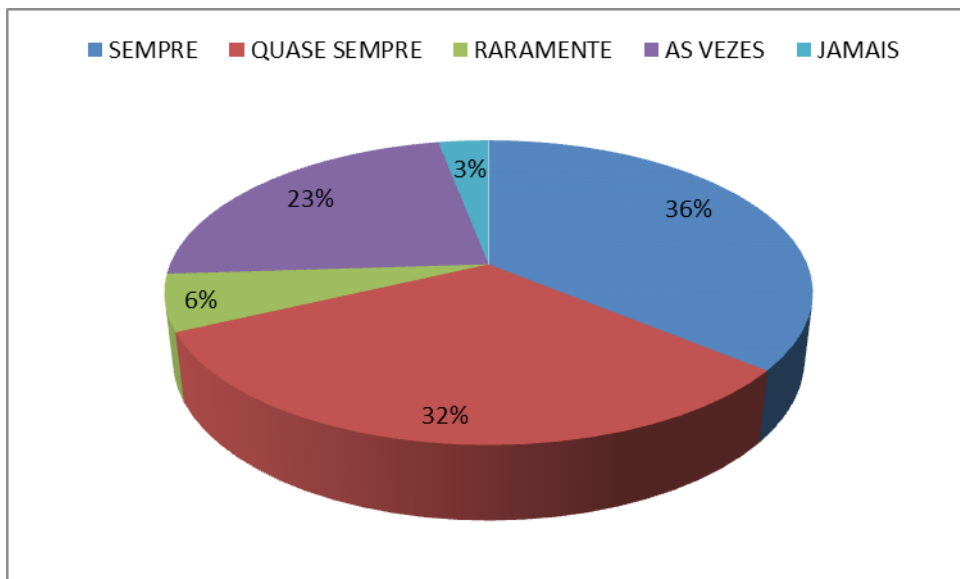
6) Sou uma pessoa que consegue superar meus sentimentos de frustração quando alguma coisa não dá certo, procurando aprender com as experiências negativas.



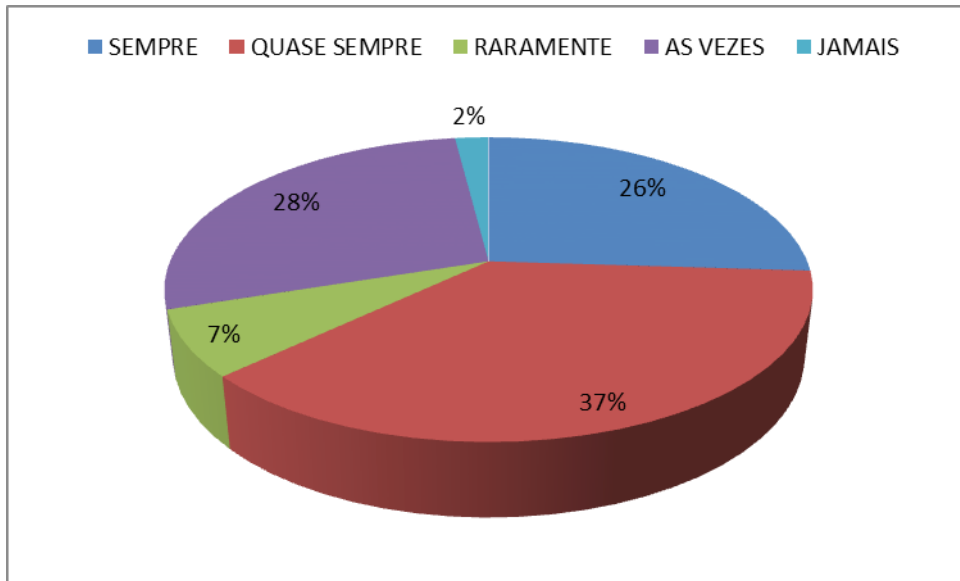
7) Sou uma pessoa que quando tem dificuldade com outra pessoa, procura conversar diretamente com ela, evitando fofocas e mal entendido.



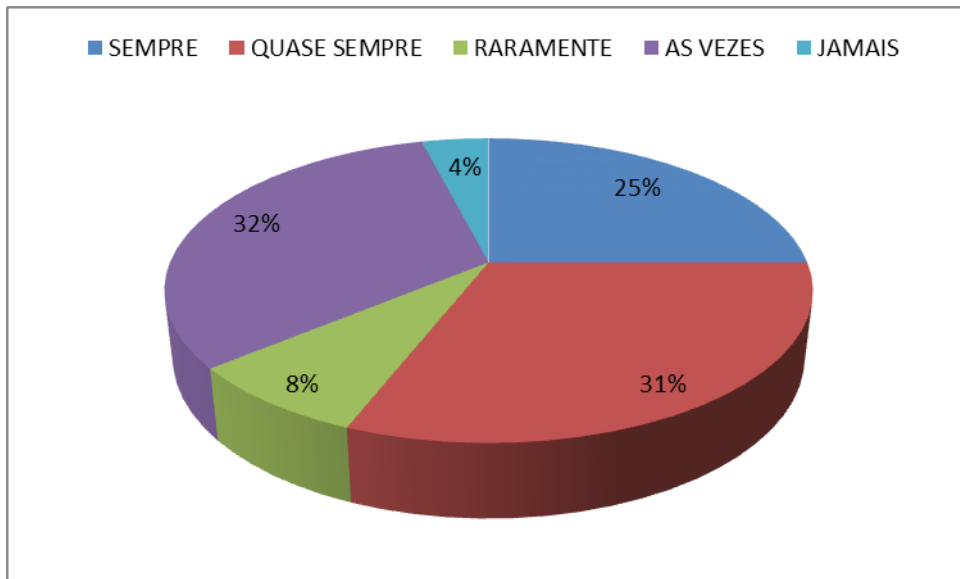
8) Sou uma pessoa que é muito difícil de perder a paciência com as pessoas de que gosto. Se perco, logo recupero e me arrependo de ter perdido.



9) Sou uma pessoa que consegue expressar suas opiniões de forma clara e percebe que é ouvida com atenção.



10) Sou uma pessoa que se sente segura diante das outras pessoas.



Essa pesquisa foi feita com 100 pessoas de lugares distintos, como empresas, escola, na rua e com familiares e amigos.

Com o resultado dos testes, analisamos que a maioria das pessoas são bem desenvolvida emocionalmente, porém sabemos que em um questionário como este as pessoas não costumam ser muito sinceras. Basta olhar para as perguntas e os gráficos que dá pra ver nitidamente que há algo de errado. As pessoas têm grandes dificuldades em controlar suas emoções, um bom exemplo é quando não gostamos de alguém, isso fica visível em nosso rosto à insatisfação. Não há necessidade de ofensas e nem agressão, basta só uma expressão facial para saberem que algo não vai bem. Não estamos dizendo que todos que fizeram os testes omitiram a verdade, mas sim uma grande parte.

As pessoas fazem bastante isso em entrevistas de emprego e é certo que ninguém vai chegar falando mal de si mesmo para o entrevistador, mas seria bom tentar focar naquilo que você realmente é e não inventando uma pessoa que gostaria de ser.

Se analisarmos bem os gráficos poderíamos ver que no começo as pessoas tem um nível de empatia grandíssimo, mas na ultima pergunta elas dizem que não se sentem muito seguras diante de outras pessoas. Ou seja, ao mesmo tempo em que ela omite a verdade em algumas questões, ela acaba sendo sincera em outras, e isso acaba entrando em divergência, fazendo com que os resultados variem de uma pergunta para a outra.

14. CONCLUSÃO

Conclui-se que a inteligência emocional é de suma importância para o crescimento pessoal e profissional do ser humano.

O autoconhecimento, o saber aonde quer chegar, a identificação e a interpretação dos próprios sentimentos juntamente com a flexibilidade dos sentimentos dos outros auxilia a construção de bons relacionamentos e facilita tanto na educação das crianças como com as amizades.

Recomenda-se que as empresas realizem treinamentos voltados para o desenvolvimento da inteligência emocional de seus colaboradores, para que estes obtenham o conhecimento sobre a importância da inteligência emocional e saiba usa-las a seu favor, melhorando e aumentando sua eficácia dentro da organização.

A função de uma organização é preparar líderes motivados, comunicativos, eficazes, competentes e estimuladores, pessoas comprometidas e inteligentes emocionalmente para torna-la competitiva, lucrativa e preparada para o futuro.

Ser inteligente emocionalmente é uma tarefa difícil, é preciso mostrar as pessoas os seus pontos fortes e fazer dos pontos fracos experiências para se tornarem melhor. Não basta apenas ser inteligência intelectualmente e deixar as emoções de fora, somos feitos de emoções e são elas que nos fazem ter bons relacionamentos interpessoais trazendo grandes conquistas para a nossa vida.

“Todas as emoções são essência, impulsos, legados pela evolução, para uma ação imediatista, para planejamentos instantâneos que visam a lidar com a vida...” (Daniel Goleman).

15. BIBLIOGRAFIA

http://epocanegocios.globo.com/.../voce_tem_o_nivel_ideal_de_inteligencia_emocional.html

<http://terrear.blogspot.com.br/2010/10/licoes-construir-uma-organizacao.html>

<http://www.escolapsicologia.com/como-contruir-um-relacionamento-estrordinário/>

<https://ainteligenciaemocional.wordpress.com/goleman/>

www.catho.com.br/carreira/trabalho

www.rh.com.br

<http://www.fredericoporto.com.br/postagens/importancia-das-emocoes/>

http://pt.wikipedia.org/wiki/Intelig%C3%A2ncia_emocional

<http://noticiasdeitabuna.blogspot.com.br/2012/09/curiosidade-cientifica-os-sete-tipos-de.html>

www.futuretrends.pt/fotos/editor2/inteligenciaemocional

www.folha.uol.com.br/esp/1997/s/04/mundo7.html

<http://www.saskiapsicodrama.com.br/inteligenciaemocionalnaeduca%C3%A7%C3%A3o.html>

www.infonet.com.br/fernandoviana/ler.asp?id=46032&titulo

<http://www.guiarh.com.br/z84.htm>

<http://avidanoespelho.blogspot.com.br/2013/01/qicoeficiente-intelectual-x.html>