

A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL (IE) SOBRE O SUCESSO DO CIRURGIÃO DENTISTA

THE EMOTIONAL INTELLIGENCE (IE) ABOUT THE DENTAL SURGEON'S SUCCESS

Kevin Rathje Chamon¹

Hugo Geraldo Perdigão e Vieira²

João Bosco Dupin³

RESUMO

O objetivo deste trabalho foi: Identificar os benefícios em que o Cirurgião Dentista possui no controle de suas emoções. Também analisar quais são os diferenciais competitivos de mercado, a melhoria do relacionamento entre profissional e paciente, além do relacionamento interno entre os integrantes da equipe. Foi feita uma revisão de literatura e a partir do assunto discutido concluiu-se que o controle das emoções pode trazer transformações significativas, uma vez que o indivíduo se torna mais consciente de suas responsabilidades sobre o bem-estar de si mesmo e de outrem, usando as habilidades adquiridas para promover uma mudança cultural e social no meio em que vive e ou trabalha (GOLEMAN *et al.*, 2007). É propriamente isto que Cury (2008) afirma quando diz que o sucesso de uma pessoa depende de sua inteligência emocional.

Palavras chave: Clínica; Consultório; Empreendedorismo; Inteligência Emocional; Mercado de trabalho e Odontologia; Desempenho; Gestão; Vendas; Sucesso.

ABSTRACT

The goal of this paper is to identify the benefits that the Dental Surgeon has about his emotional control. Also, this paper is focused on analyzing what are the market competitive differences, the improvement of the relationship between the dentist and the patient beyond the intern relationship among the team members. Was made a literature revision about the main topic discussed and the result was the emotional control can bring significant transformations, once the individual turns more aware of his responsibilities about his and the other's welfare using his acquired skills to make a cultural and social change in his life field and workplace (GOLEMAN *et al.*, 2007). It's properly that Cury (*et al* 2007) affirms when he says that a person's success depends on his emotional intelligence.

Keywords: Clinic; Office; Entrepreneurship; Emotional Intelligence; Labor Market and Dentistry; Performance; Management; Sales; Success.

1 INTRODUÇÃO

¹ Graduado em Odontologia pela Faculdade de Ipatinga.

² Mestrado em Odontologia pelo Centro de Pesquisas Odontológicas São Leopoldo Mandic, Brasil (2007); Sócio Proprietário do Policlínica Odontológica Ortoprev LTDA, Brasil; Coordenador do curso de Odontologia da FADIPA – Ipatinga - MG.

³ Graduado em Medicina, Mestre em Ciências da Cardiologia, Doutor em Medicina, Coordenador do Curso de Medicina da FACIPA – Ipatinga – MG.

Este trabalho objetiva elucidar a influência da Inteligência Emocional sobre o sucesso do Cirurgião Dentista, seja a nível clínico ou como empreendedor.

Segundo Daniel Goleman (1998), a IE é a capacidade de identificar nossos próprios sentimentos e os dos outros, de motivar a nós mesmos e de gerenciar bem as emoções dentro de nós e em nossos relacionamentos.

Para Goleman (2002) estas competências estão enumeradas da seguinte maneira:

- a) Autoconsciência emocional – líderes emocionalmente autoconscientes podem ser francos e autênticos, capazes de falar abertamente sobre suas emoções ou com convicção das metas a que visam;
- b) Autocontrole – os líderes dotados de autocontrole permanecem calmos e continuam com a cabeça no lugar mesmo sob grande pressão ou durante uma crise;
- c) Adaptabilidade – podem ser flexíveis na adaptação aos novos desafios, ágeis na adequação à mudança contínua e maleáveis em suas ideias de novas informações ou realidades;
- d) Otimismo – vê os demais sob um prisma positivo, esperando deles o melhor;
- e) Empatia – esses líderes escutam com atenção e são capazes de colocar-se no lugar do outro;
- f) Gerenciamento de conflitos – os líderes que melhor gerenciam conflitos são os que sabem fazer com que todas as partes se manifestem e compreendem as diferentes perspectivas, para então encontrar um ideal comum que conte com o endosso geral;
- g) Trabalho em equipe e colaboração – os líderes que trabalham bem em grupo produzem uma atmosfera de solidariedade amistosa e constituem, eles mesmos, modelos de respeito, prestimosidade e cooperação.

Basicamente, a IE é a capacidade de lidar com as emoções e utilizá-las, intencionalmente, ao seu favor para ajudar em prol de situações específicas. “A inteligência emocional não é uma metodologia, mas nasce a partir de um processo de autoconhecimento e empatia, que permite identificar e reconhecer as emoções, analisar a situação, perceber os envolvidos e então definir de forma assertiva suas atitudes” (SILVA, 2016)

Conforme mostram estudos, a grande parte das situações da vida pessoal e de trabalho envolve relacionamentos entre as pessoas. Isso retrata que, as pessoas que possuem a virtude de fácil relacionamento humano possuem maior possibilidade de alcançar o sucesso (CORTIZO; ANDRADE, 2017).

A dificuldade de manipular as emoções é responsável por inúmeros casos de insucessos e frustrações, levando as pessoas a viverem uma realidade que, muitas das vezes, não era a realidade que elas almejavam ter. O não controle emocional provoca no indivíduo a perda de grandes oportunidades, o faz tomar certas atitudes que são contrárias à sua postura habitual, resultando com isso em consequências não benéficas para ele.

O motivo pelo qual este trabalho está sendo realizado é que a IE, corriqueiramente, é negligenciada pelos profissionais da odontologia, buscando a aquisição de conhecimento técnico e intelectual e postergando ou negligenciando o âmbito emocional, que tem ligação direta com a qualidade do trabalho que é desempenhado e com o sucesso na carreira escolhida pelo mesmo. Outro fator preponderante à preferência foi o desconhecimento social sobre as habilidades emocionais básicas e a condição positiva em poder desenvolvê-las a partir de sua identificação.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo geral

Elucidar a influência da Inteligência Emocional sobre o sucesso do Cirurgião Dentista seja a nível clínico ou como empreendedor.

2.2 Objetivos específicos

- a) Buscar literaturas relacionadas ao controle emocional e a aplicabilidade delas na fundamentação teórica do trabalho;
- b) Ler os artigos e as literaturas que serão utilizadas como base referencial;
- c) Apresentar quais os benefícios em possuir controle emocional;
- d) Descrever o diferencial de um dentista controlado emocionalmente em comparação com um sem esse controle;

- e) Discorrer a ideia de que nascemos já dotados do controle emocional.

3 METODOLOGIA

A presente pesquisa terá caráter qualitativo. Será realizado o método de pesquisa para analisar e correlacionar os artigos científicos selecionados. Será utilizado como base as plataformas da: Pub Med, Scielo, Google Acadêmico, Pepsic e literaturas afins com o tema.

A finalidade do presente artigo é fazer um comparativo entre pesquisas já feitas e a literaturas, e mostrar o quanto a IE pode afetar os Cirurgiões Dentistas (CD) em sua atuação clínica e/ou empreendendo em consultórios e clínicas. Para isso, foram consideradas e analisadas 20 referências, entre artigos e literaturas.

Para assertiva identificação dos artigos e literaturas, utilizaram-se as palavras chave: Clínica, Consultório, Empreendedorismo, Inteligência Emocional, Mercado de trabalho, Odontologia, Desempenho, Gestão, Vendas e Sucesso.

4 REVISÃO DE LITERATURA

Ignorar o poder emocional leva ao distanciamento social, seja por uma dedução errônea dos sentimentos, seja por indelicadeza ou indiferença mecânica que destrói a sinergia. O primeiro passo para desempenhar essa influência é estabelecer um Rapport, ou seja, uma conexão. Obviamente o intelecto e o conhecimento especializado são relevantes, mas o fundamento está nas aptidões emocionais (auto percepção, a empatia e a comunicação). A boa notícia a respeito da IE é que – ao contrário do QI – ela pode melhorar ao longo da vida (GOLEMAN 1998).

Segundo Goleman (2001) a Inteligência Emocional contém cinco competências emocionais e sociais básicas que são classificadas por ele como: autopercepção, auto-regulamentação, motivação, empatia e habilidades sociais. De forma objetiva, a autopercepção diz respeito à pessoa compreender e manipular de modo consciente e confiante suas emoções para desenvolver um comportamento correto diante da situação enfrentada. Auto-regulamentação se refere ao nosso autocontrole, ou seja, a nossa capacidade de usar nossas emoções de modo a facilitar o bom desenvolvimento do dia-a-dia de nossas vidas. A motivação é a

capacidade da pessoa de dirigir suas emoções a serviço de um determinado objetivo. Empatia se refere ao indivíduo perceber seus anseios e os trabalhar de forma positiva para que com isso consiga cultivar sintonia com o maior número de pessoas possível. E por fim, a habilidade social que se caracteriza pela desenvoltura em relacionamentos interpessoais.

O comportamento humano é determinado por causas que, às vezes, escapam ao próprio entendimento e controle da pessoa. Essas causas são forças conscientes ou inconscientes que levam a pessoa a determinado comportamento (CHIAVENATO, 2003).

As empresas que priorizam mais os resultados e a produtividade da equipe, negligenciando sua sanidade emocional (bem-estar), sua lealdade, habilidade de se relacionar com o meio ou pessoas a sua volta, interagir e se comunicar estão sujeitas a diminuição de receita e podendo chegar à falência.

O atendimento odontológico bem feito não depende apenas de se lograr um resultado positivo no tratamento do paciente. Também é necessário criar *Rapport* (conexão) com o paciente, para que este saia, além de satisfeito com o resultado, encantado com o tratamento. Estudos indicam que 1 paciente/cliente satisfeito indica o estabelecimento para 3 pessoas. De acordo com Disney Institute, um cliente satisfeito pode não voltar, se encontrar outro serviço que tenha a mesma qualidade e um menor preço, mas se ele fica encantado com o atendimento do estabelecimento, ele se torna fiel a empresa, transformando-se em um fã, não deixando essa mesmo que encontre um preço menor.

Na América Latina, uma deficiência em IE parece acarretar o fracasso quase certo. Como me disse Fernández-Aráoz, “a América Latina passou por inúmeras mudanças nos últimos anos – hiperinflação, turbulência política, mudanças de economias controladas para economias abertas. As coisas se transformam radicalmente, às vezes quase todos os dias. A experiência das pessoas não é tão crucial quanto sua adaptabilidade. Cada uma precisa de contatos estreitos com todos com quem trabalha: seus clientes, seus fornecedores – todo o mundo – só para se manter a par do que está acontecendo. Há novas formas de organização, novas fusões e coalizões, novas tecnologias, novas regras. Constatamos que a falta de inteligência emocional num ambiente tão instável representa o fracasso inevitável. Esse é o futuro para todos” (*apud* GOLEMAN, 2005).

Em sua grande maioria, os pacientes chegam ao consultório com uma postura tímida e desconfiada, devido a medo e insegurança (advindo de experiências passadas e/ou histórias contadas por terceiros) não só pela compra de

um serviço, como também pela dor que podem sentir. Hoje em dia, para se concretizar uma venda, não é necessário apenas fornecer um bom serviço. É necessária a criação da sinergia com o paciente, o famoso Rapport. Para isso, o profissional precisa desenvolver aptidões sistemáticas e humanas, aspirando melhorias e êxito nos resultados, tendo como premissa que o ser humano possui uma grande competência e que é o diferencial competitivo das organizações (CARLETTO *et al.*, 2005).

O avanço do Quociente Emocional (QE) além do Quociente Intelectual (QI) é cada vez mais significativo para o êxito e permanência das empresas no mercado. Esse grande interesse das empresas pela IE pode estar associado à hipótese de que as pessoas que tem uma melhor administração de suas próprias emoções são mais sucedidas no mercado de trabalho e resultam ter também uma melhor qualidade de vida (COBÊRO *et al.*, 2006).

De acordo com Costa, A. (2009), não existem decisões unicamente lógicas nem decisões unicamente emocionais, tornando relevante uma conexão entre as duas com o propósito de tomar decisões satisfatórias. Possuímos uma maneira de monitorar o autoritarismo da emoção: chama-se razão. Ironicamente, os impulsores da razão também precisam da emoção.

É oportuno explicar que as técnicas para a gestão dos estados emocionais podem suceder de duas maneiras: através do autogerenciamento e do heterogerenciamento. No autogerenciamento, o controle emocional é feito pelo indivíduo em relação aos próprios estados afetivos. Referindo-se ao heterogerenciamento, o controle é feito pelo indivíduo em relação aos estados de outras pessoas ou por outras pessoas em relação ao estado afetivo do mesmo. Adota-se a idéia de que o auto e o heterogerenciamento são dois lados da mesma moeda (BONFIM; GONDIM, 2010).

Em geral, as organizações vivem situações de conflitos causados pela própria dinâmica de trabalho, por isso se destaca a grande importância que possuem a habilidade de negociação, a flexibilidade comportamental para resolver problemas de forma adequada, levando-se em conta o interesse coletivo acima dos interesses individuais para a solução de conflitos. Quando emocionalmente desequilibrados, os indivíduos não se lembram, não têm iniciativa, não se organizam, não acompanham, não aprendem e principalmente não tomam iniciativas com clareza e persuasão (CÂMARA, 2017).

O fato de se ter um relacionamento baseado na confiança e lealdade aumenta a motivação dos envolvidos gerando maior qualidade de vida para todos os envolvidos. As pessoas ficam mais à vontade e se desenvolvem mais, com isso alcançam melhores resultados, afinal a tendência é se dedicar mais ao que estão fazendo quando se sentem motivadas (PEZZI *et al.*, 2020).

Na área de empreendedorismo, do Cirurgião Dentista, um aspecto importante para o logro de pessoas boas para a composição de equipe é o sentido de pertencimento. Ao mesmo tempo em que as pessoas desejam ser reconhecidas individualmente e receber palavras e ações de afeto, também desejam se ver integradas e pertencidas a uma coletividade (MORAES, 2021).

5 DISCUSSÃO

Weisinger (2001) afirma que a Inteligência Emocional é simplesmente o uso inteligente das emoções, isto é, fazer intencionalmente com que as emoções trabalhem a seu favor, usando-as como uma ajuda para ditar seu comportamento a seu raciocínio de maneira a aperfeiçoar seus resultados. Já Goleman (2007) diz que Inteligência Emocional é a capacidade de sustentar motivações para si próprio e de persistir num objetivo apesar dos obstáculos, de controlar impulsos e saber seguir pela satisfação de seus desejos, de se manter em bom estado de espírito e de barrar que a ansiedade interfira na capacidade de pensar, de ser empático e autoconfiante.

De acordo com Weisinger (2001), a ausência de inteligência emocional pode impedir o progresso e o sucesso do indivíduo dentro da empresa e, por outro lado, o seu uso pode levar a resultados produtivos, tanto para o indivíduo quanto para a organização. É basicamente isto que Cury (2008) afirma quando diz que o sucesso de uma pessoa depende de sua inteligência emocional.

6 CONCLUSÃO

O aperfeiçoamento do Coeficiente Emocional (QE) além do Coeficiente Intelectual (QI) é cada vez mais significativo para o êxito e a permanência das empresas no mercado. O QE não se opõe ao QI, é apenas uma competência

diferente. Sendo uma competência, trata-se de uma característica necessária para executar determinadas atividades.

Notou-se uma confluência de ideias entre os autores pesquisados. Em uma mesma linha de ideia transcorrida ao longo dos anos, permaneceu-se com a defesa de que a IE é imprescindível para o sucesso do Cirurgião dentista, não apenas em seu trato com o paciente, mas também em sua atividade empreendedora.

1. Buscaram-se literaturas que se relacionam com o tema proposto e sua aplicabilidade a fundamentação do trabalho.
2. Os artigos selecionados foram lidos.
3. Os benefícios em possuir o controle emocional variam desde um ambiente harmônico de trabalho até um aumento no número das vendas.
4. Foi identificado que o controle emocional leva a um maior fluxo de vendas no consultório e/ou clínica; uma fidelização maior no relacionamento paciente-profissional, um maior engajamento entre a equipe e resultados mais satisfatórios no estabelecimento.
5. Discorreu-se a ideia de que a IE não é algo que as pessoas nascem sabendo ou tendo. Ela é e pode ser adquirida ao longo da vida do indivíduo, para que tenha uma melhor qualidade de vida e maior desempenho em suas ações.

REFERÊNCIAS

1. BONFIM, M.; GONDIM, S. **Trabalho emocional demandas afetivas no exercício profissional**. Salvador: EDUFBA, 2010.
2. CÂMARA, K. **A importância da inteligência emocional nas organizações**. Vale do Itajaí, 2017.
3. CARLETTO, B.; FRANCISCO, A.; KOVALESKI, J. **Competências essenciais: contribuições para o aumento da competitividade**. Porto Alegre: ENEGEP, 2005.
4. CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações**. 7. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.
5. COBÊRO, C.; PRIMI, R.; MUNIZ, M. **Inteligência Emocional e Desempenho no Trabalho: um estudo com MSCEIT, BPR-5 E 16PF**. São Paulo: Paidéia, 2006.
6. CORTIZO, M.; ANDRADE, R. **A relação entre a inteligência emocional e a vida profissional**. O Portal dos Psicólogos. Brasília, 2017.

7. COSTA A; JESUS S. **Inteligência Emocional e assertividade dos enfermeiros**. Faro: Sapientia, 2009.
8. CURY, A. Oitavo código da inteligência: código do eu como gestor da emoção. *In*: CURY, A. **O código da inteligência: a formação de mentes brilhantes e a busca pela excelência emocional e profissional**. Rio de Janeiro: Thomas Nelson Brasil: Ediouro, 2008.
9. GOLEMAN, D. **Inteligência emocional: a teoria revolucionária do que é realmente ser inteligente**. 2. ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.
10. GOLEMAN, D. **Trabalhando com a inteligência emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 1998.
11. GOLEMAN, D. **Trabalhando com a inteligência emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.
12. GOLEMAN, D. **Inteligência emocional: a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2005.
13. GOLEMAN, D. **Os mestres da administração**. Campus, RJ: Elsevier, 2007.
14. INSTITUTE, D. **O jeito Disney de encantar clientes**. Rio de Janeiro: Saraiva, 2011.
15. MORAES, A. Interações e afetividade entre professor e aluno no EAD: relações para a permanência nos estudos em instituições de ensino superior. **Pesquisa e Debate em Educação**, Juiz de Fora: UFJF, v. 11, n. 2, p. 01-18, e32847, jul./dez. 2021.
16. PEZZI, S.; ECKERT, A.; PEZZI, G.; ZANOTTO, M. **A Importância da Inteligência Emocional na atuação da Liderança no Ambiente Organizacional**. XX Mostra de Iniciação Científica, Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão Programa de Pós-Graduação em Administração UCS. Caxias do Sul, 2020
17. RÊGO, C. **A inteligência emocional no âmbito organizacional**. 02/09/2015 Disponível em: <https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/a-inteligencia-emocional-no-ambito-organizacional/>. Acesso em: 9 ago. 2021.
18. SILVA, B.; NEPOMUCENO, N. COUTINHO, R; GARCIA, S; BARBOSA, M. **A Inteligência Emocional na Liderança e Sua Relação com a Melhoria da Comunicação Interpessoal nas Organizações**. SEGet, XI Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. Don Bosco, 2014.
19. SILVA, E. **Inteligência emocional e sua importância nas lideranças e no trabalho**. XII Congresso Nacional de Excelência em Gestão. Rio de Janeiro, 2016.

20. WEISINGER, H. **Inteligência Emocional no trabalho: como aplicar os conceitos revolucionários da I.E. nas suas relações profissionais, reduzindo o estresse, aumentando sua satisfação, eficiência e competitividade.** Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.