

Resiliência e o autocontrole emocional

Autor: Ricardo Piovan - Palestrante e Consultor Organizacional

Já não lhe aconteceu de ter uma reação explosiva no ambiente de trabalho, quando entrou em conflito com um colega ou recebeu um feedback ofensivo do chefe? Realmente, muitos já passaram por situações em que ficaram profundamente irritados e perderam a paciência com alguém, o que os levou a atitudes de que se arrependem depois. É nesses momentos que falta a famosa, mas tão pouco utilizada, “inteligência emocional”.

De acordo com Daniel Goleman, psicólogo americano especializado no assunto e autor do best seller "Inteligência Emocional", há uma explicação neurológica para o comportamento agressivo diante de situações desagradáveis ou ameaçadoras. Ela está ligada a uma pequena estrutura do cérebro chamada amígdala, que gera respostas emocionais e imediatas para a nossa proteção e é a responsável por essas explosões.

Localizada na parte inferior do cérebro, a amígdala é uma das estruturas mais primitivas do ser humano. Quando nossos ancestrais das cavernas ouviam ou viam algo e esse estímulo auditivo ou visual era interpretado como sinal de perigo, a amígdala imediatamente dava uma ordem do tipo “fuja” ou “ataque”. Era, portanto, uma reação emocional, impulsiva, sem nenhum questionamento da melhor atitude para a situação. Só bem mais tarde, com a evolução do homem, surgiu na região próxima a testa uma estrutura chamada neocórtex, que comanda as ações racionais. Quando recebe algum estímulo, o neocórtex analisa a situação e elabora uma resposta racional.

Se evoluímos e nos tornamos capazes de reações racionais, por que então continuamos tendo explosões emocionais? Segundo Goleman, isso ocorre porque o estímulo chega primeiro à amígdala. Quando vivenciamos uma situação que é interpretada pela amígdala como ameaça, ela dispara o alarme do “fuja” ou do “ataque” antes que o neocórtex pense "calma, vamos montar um plano de ação para resolver este problema mais assertivamente". Goleman chama esse processo de "seqüestro da amígdala".

Hoje percebo que por várias vezes fui “refém” desse seqüestro. Lembro-me de uma situação que vivenciei com um cliente de minha empresa de sistemas. Durante uma reunião, ele começou a fazer críticas ao projeto que eu apresentava e apontar defeito em tudo. A certa altura, chamou minha empresa de incompetente, e aí meu sangue ferveu. A palavra “incompetente” foi o estímulo auditivo que disparou o alerta da amígdala e me fez ter uma reação emocional: fechei o notebook e saí da

sala dizendo que jamais trabalharia para aquela empresa. Graças a essa reação emocional e intempestiva, perdi o cliente e oportunidade de desenvolver um projeto crucial para o crescimento da minha empresa. Hoje compreendo que se tivesse ficado quieto até o neocórtex se manifestar, poderia ter explicado melhor o projeto ao cliente e feito as correções necessárias para atender suas necessidades. Com isso, teria um novo produto para comercializar e talvez tivesse mantido o cliente comigo até hoje.

Acredito que uma pessoa resiliente consegue desativar o seqüestro da amígdala, evitando as reações impulsivas que podem pôr tudo a perder. Elas fazem o famoso " conte até 10 " para dar tempo de o neocórtex processar a situação racionalmente. Com isso, evitam atitudes destemperadas que são catastróficas para uma solução eficaz, pois, como dizia Albert Einstein, "um problema não pode ser resolvido no mesmo estado emocional em que foi criado ou descoberto ".

Agora, se contar até dez ainda não for o suficiente para elaborar uma resposta emocional à situação que tira você do sério, diga essa utilíssima frase que aprendi para esses momentos: "Vou pensar nisso e falo com você depois".

Gostaria de saber sua opinião a respeito.

Ricardo Piovan - Palestrante e Consultor Organizacional
ricardo.piovan@portalfox.com.br