



Escola de Serviço Público do
Espírito Santo - Esesp

Eixo: Pessoas

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

2021

SEJAM BEM-VINDOS!

GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Gestão e
Recursos Humanos



MÓDULO I: AFINAL DE CONTAS, O QUE É UMA EMOÇÃO?

1. Pilares da Inteligência Emocional; O que caracteriza uma emoção?
2. Funções básicas das emoções.
3. Classificação das emoções
4. Emoções e sentimentos são a mesma coisa?

MÓDULO II: A REPRESENTAÇÃO DAS EMOÇÕES NAS NOSSAS VIDAS & AUTOCONHECIMENTO.

1. A história das emoções.
2. Emoção e razão: é verdade que são inimigas?
3. O papel das emoções.
4. Alfabetização emocional. 4.1. A regulação emocional e o Serviço Público
5. Princípios da Inteligência Positiva, Sabotadores e Técnicas para Regulação Emocional

MÓDULO III: O CAMINHO ATÉ A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL (IE) & AUTOGESTÃO.

1. Compreendendo a inteligência.
 - 1.1. Quociente de Inteligência (QI). 1.2. As múltiplas inteligências de Howard Gardner.
2. Como surge a inteligência emocional.
3. O caminho até a Inteligência Emocional e as principais contribuições para a IE.
4. As dimensões da IE segundo Daniel Goleman.

MÓDULO 4: A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL , LIDERANÇA & EMPATIA.

1. Liderança, Empatia e IE. 1.1. Como identificar um perfil emocionalmente inteligente na liderança.
2. O que é empatia, afinal? 2.1. A escada para a empatia 2.2. Simpatia, Compaixão e Empatia
3. Tipos de Empatia
4. Bloqueios à empatia
5. Desenvolvendo a empatia e aplicações à liderança

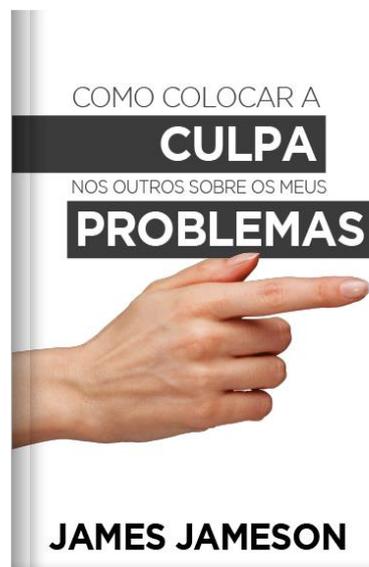
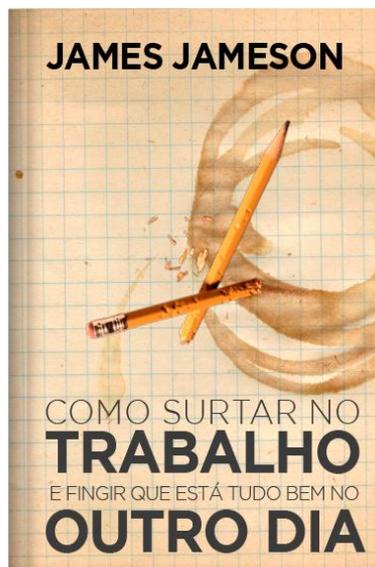
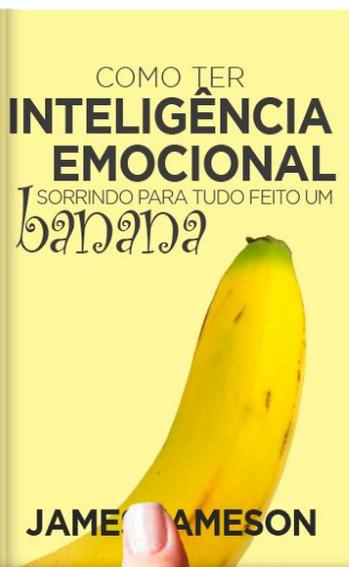
MÓDULO 5: SAÚDE MENTAL, INTELIGÊNCIA EMOCIONAL (IE) & SOCIABILIDADE.

1. Desafios atuais e saúde mental & Autocuidado - 7 passos para saúde mental.
2. Práticas da Psicologia Positiva aplicadas - Mindfulness e Atenção Plena.
3. Sociabilidade, Influência, Feedback e *Feedforward*

PILARES DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL



O QUE NÃO É esse workshop



EXPECTATIVAS



QUE PERGUNTA(S) QUERO RESPONDER?



**Quem tem medo de sair
da zona de conforto, não
alcança o extraordinário.
Permita-se!**

**Priorize você, exercite a
presença e atenção
plena**

**Combinado
& Contrato**

HEY!

**Onde foca, expande.
O que ganha atenção,
ganha poder**

**Reconheça que vai falhar
(aprender?) até chegar
onde deseja**

**Ativar lembrete
de um novo
hábito**



**Ler 03 páginas
de um livro
selecionado**



**Guardar o
celular na gaveta
por 50min**



**“Pequenas e simples ações positivas , feitas
consistentemente, criam grandes resultados”**

Jeff Olson – The Slight Edge

PAP

DINÂMICA DE INTEGRAÇÃO





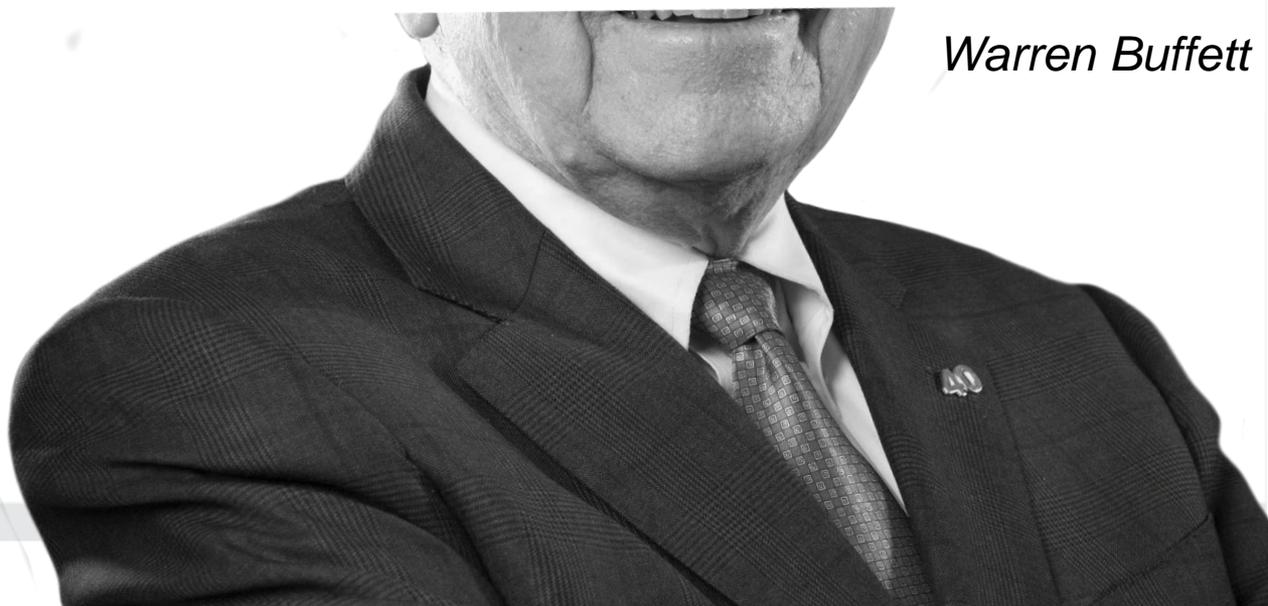
M1

AFINAL DE CONTAS, O QUE É UMA EMOÇÃO?



“quando você tem inteligência comum, o que você precisa é o temperamento para controlar os impulsos que colocam outras pessoas em apuros.”

Warren Buffett



1. O QUE CARACTERIZA UMA EMOÇÃO?



imagine que você está caminhando pela rua e de repente um cão raivoso vem em sua direção.



Seu cérebro registra imediatamente tudo e loucamente ativa um programa de defesa emergente. Pronto!

É ordem para todos os lados: comando para dilatar as pupilas, encher os músculos de sangue, a boca seca, o rosto empalidece e adrenalina jorra no seu sangue.



A emoção é esse programa cerebral que dispara ordens para todo o organismo.

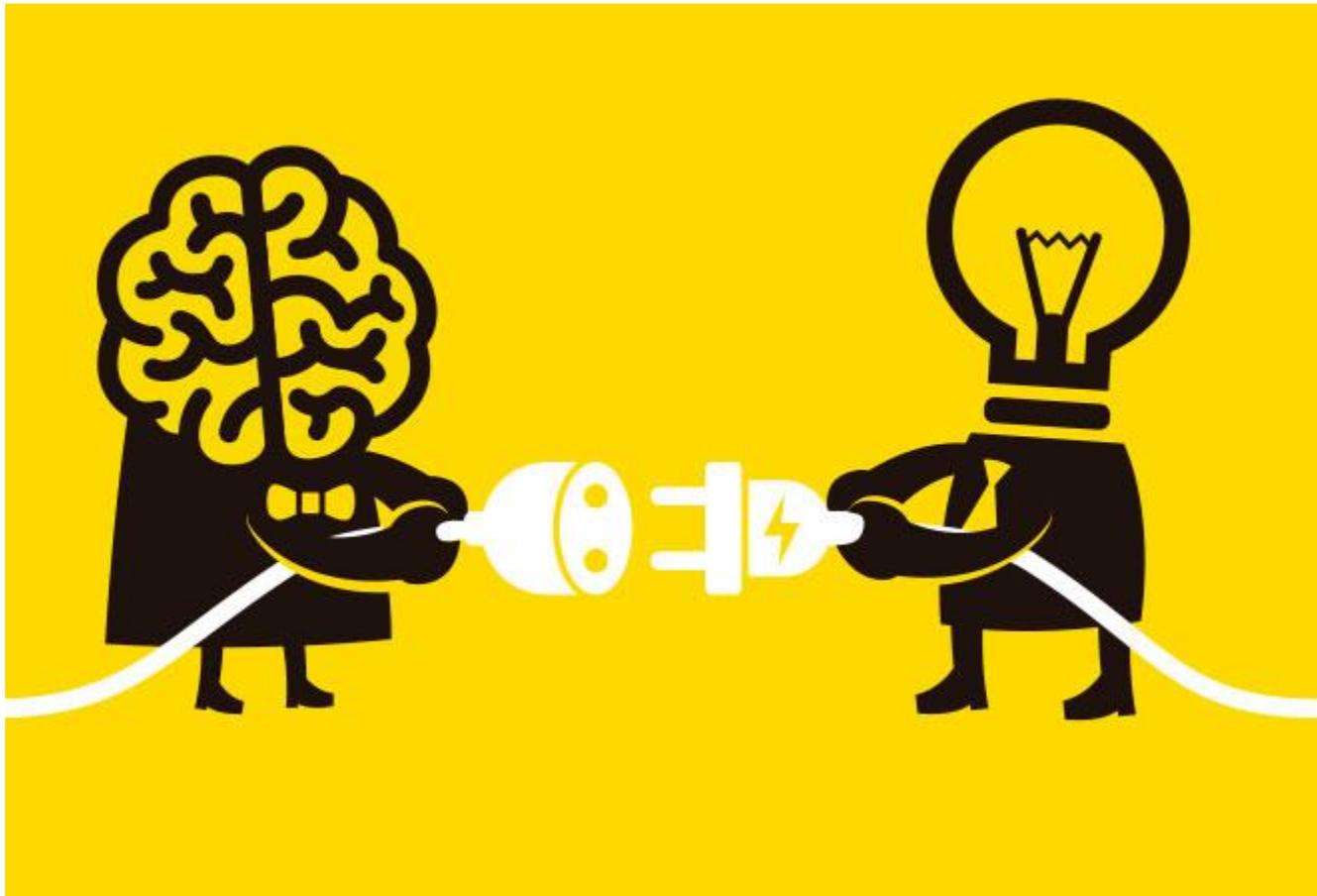
EMOÇÃO



Latim *emovere*, *movere* – (mover + prefixo “e”) que denota afastar-se, agir de imediato.

“ideias são capazes de disparar emoções”

Pedro Calabrez



2. FUNÇÕES BÁSICAS DAS EMOÇÕES:



2. FUNÇÕES BÁSICAS DAS EMOÇÕES:



Adaptativa
Social
Motivacional

Reev

ADAPTATIVA



- facilitadora do comportamento (Darwin, 1872)
- adaptar-se às condições do meio ambiente
- mobilizar energia para direcionar o comportamento a um determinado objetivo.

SOCIAL



- facilitar a interpretação social;
- controlar o comportamento dos outros;
- permitir a comunicação de estados afetivos
- promover conduta pró-social.
- Izard (2010)

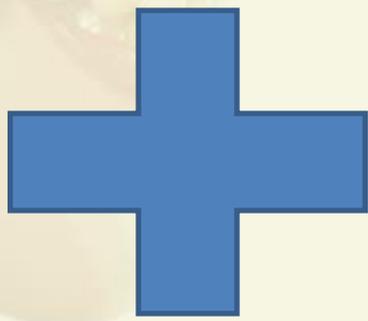
MOTIVACIONAL



- capacidade que a própria emoção tem de emitir e direcionar o intensidade de um comportamento.

3. CLASSIFICAÇÃO DAS EMOÇÕES:





- | | |
|------------|-------------|
| Aceitação | Angústia |
| Afeto | Culpa |
| Alegria | Decepção |
| Amor | Desespero |
| Ânimo | Desgosto |
| Bem-estar | Estresse |
| Diversão | Frustração |
| Entusiasmo | Indignação |
| Esperança | Ira |
| Felicidade | Medo |
| Gratidão | Nojo |
| Humor | Opressão |
| Motivação | Preocupação |
| Paixão | Raiva |
| Prazer | Rancor |
| Satisfação | Tédio |
| Segurança | Tristeza |
| | Vergonha |





Emoções básicas ou primárias:

são emoções consideradas inatas e estão ligadas à vida instintiva, à sobrevivência. Independe da aprendizagem

.....
Raiva
Medo
Alegria
Tristeza
Nojo
Surpresa

Emoções secundárias, sociais ou adquiridas:

Influenciadas pelo contexto, cultura e diferenças individuais. Construídas sobre as emoções primárias

.....
Culpa
Ciúme
Vergonha
Orgulho
Vaidade
Frustração



“Você estará no caminho certo para a escolha emocional quando começar a apreciar o fato de que existe uma grande gama de emoções a serem vivenciadas e começar a entender que cada uma delas está tentando comunicar.”

Leslie Cameron

4. EMOÇÕES E SENTIMENTOS SÃO A MESMA COISA?



Emoção:

algo que nos move, é uma reação química e neural (inata) que acontece quando o cérebro recebe algum tipo de estímulo externo e combina esse impulso com as nossas memórias emocionais.

Sentimento:

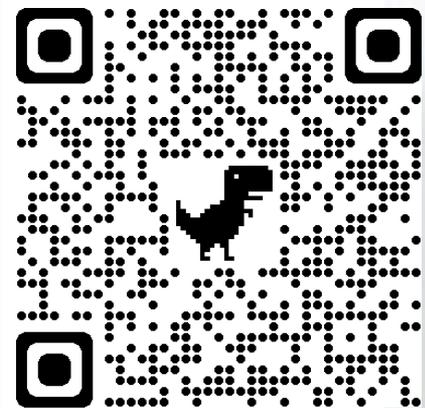
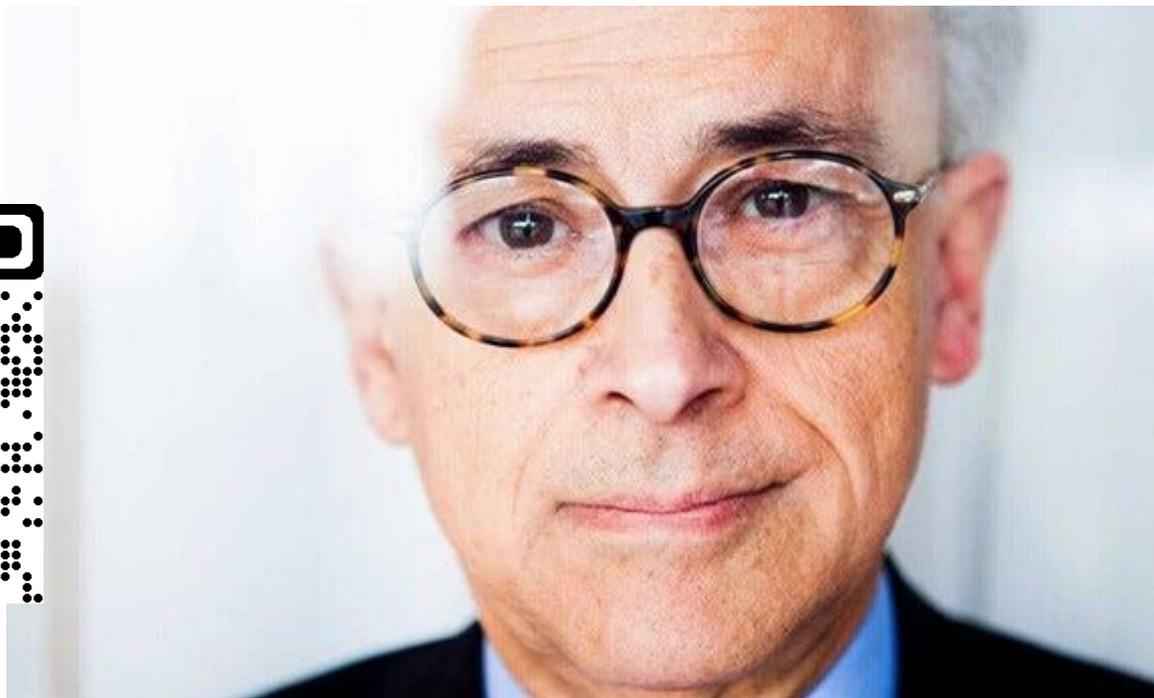
é uma resposta à emoção. Ele diz como eu me sinto diante daquela circunstância, e pode ser muito diferente de acordo com cada pessoa. Experiência mental.



Sistema Afetivo

“As emoções ocorrem no teatro do corpo. Os sentimentos ocorrem no teatro da mente”

Antônio Damásio



A diferença entre emoção e sentimento

<https://www.youtube.com/watch?v=2COAN5Y6S9U>

Antônio Damásio

O que são emoções e sentimentos

<https://www.youtube.com/watch?v=SUAQeBKiqk0>

Pedro Calabrez



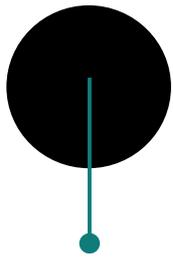


“por trás de todo comportamento existe uma necessidade.

toda agressão é uma expressão trágica de uma necessidade não atendida”

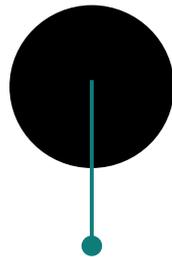
Marshall Rosenberg

5 PASSOS PARA DESENVOLVER SEU SAR



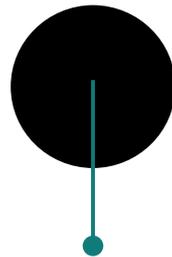
1

Estabeleça
uma meta



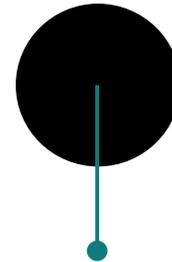
2

Simplesmente
anote



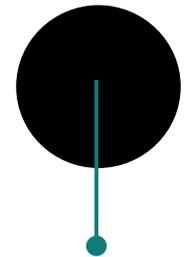
3

Visualize e abuse de
afirmações positivas



4

Lista para
não fazer



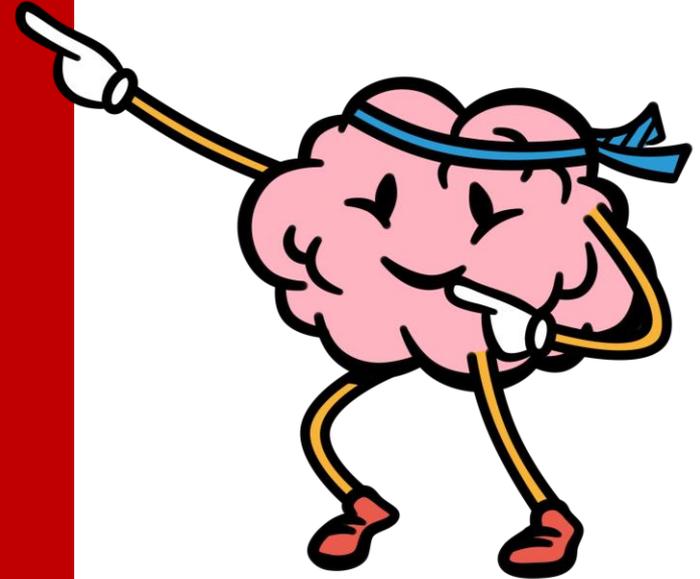
5

Mantenha o
controle e feedback

Pequenos objetivos,
grandes realizações

RESUMINDO

- PAP resolve!
- Eu não sou refém de minhas emoções
- Emoções: compreender sim, controlar não
- Necessidade é tudo, meu filho!
- Ative seu SAR





M2

A REPRESENTAÇÃO DAS EMOÇÕES NAS NOSSAS VIDAS.



Nossa missão na vida não é **provar** o quão inteligentes somos ou o quão certos estamos, nossa missão na vida é **fazer uma diferença positiva**

Peter Druker

1. A HISTÓRIA DAS EMOÇÕES.

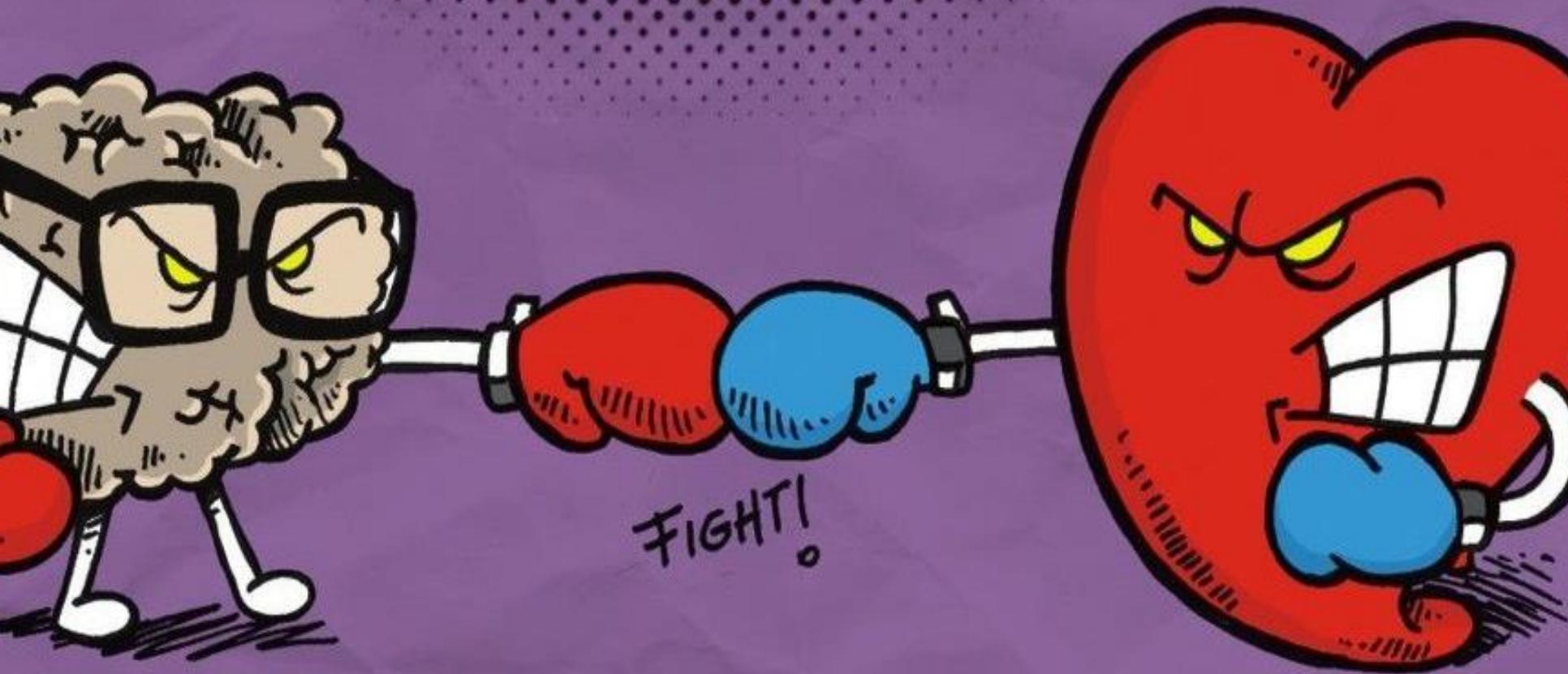


- As emoções foram ignoradas por muito tempo até mesmo por filósofos e pesquisadores das ciências em detrimento da razão ou do pensamento lógico.
- Emoções eram consideradas processos menos importantes, primitivos e até mesmo indicadores patológicos.



- Na Antiguidade Clássica, as emoções representavam, para muitos filósofos (e.g., Platão), algo desconcertante que descontinua e se intromete na razão humana.
- A alma era considerada um conceito mais importante.

2. Razão e emoção: é verdade que são inimigas?



Pensar e sentir coisas diferentes é um dos maiores obstáculos enfrentados pela nossa mente para chegarmos ao tão desejado equilíbrio emocional.

Frequentemente nos sentimos perdidos em meio a tanta informação a ser absorvida, tantas decisões a serem tomadas, tantos caminhos a serem trilhados.



Sem emoções, nossa capacidade de tomar decisões coerentes fica consideravelmente comprometida. As emoções funcionam como um guia, facilitando as escolhas que fazemos.



Nossas decisões são regadas por razão e emoção. Ambas são extremamente importantes e precisam estar harmonizadas para tomar uma decisão.

3. O PAPEL DAS EMOÇÕES NAS NOSSAS VIDAS.



EMOÇÕES E TRABALHO

Quando se considera que a regulação emocional é fundamental para a adaptação do indivíduo ao meio onde está inserido, já que ele atualmente passa, em média, um terço do dia no trabalho, o desenvolvimento dos estudos de estratégias emocionais no ambiente de trabalho é de grande relevância





É impossível não se emocionar.
Os eventos que acontecem ao
longo de um dia inevitavelmente
provocam reações.



**As emoções comunicam e tem
um propósito de gerar ação**

4. ALFABETIZAÇÃO EMOCIONAL



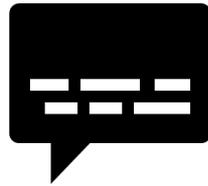
PASSOS ALFABETIZAÇÃO EMOCIONAL

1



Aprender a reconhecer emoções e sentimentos (sinais, expressões, gestos, palavras etc)

2



Comunicar os próprios sentimentos de forma adequada e produtiva, perceber que as emoções influenciam as nossas decisões diárias e refletir constantemente sobre como nos sentimos em diferentes situações.

Autogestão

4.1. A REGULAÇÃO EMOCIONAL e o SERVIÇO PÚBLICO

- ❖ A estrutura e o contexto do serviço público estão mudando. Neste momento de transição, surgem diferentes valores, crenças, modelos de política, entre outros elementos que interferem no convívio social.
- ❖ Essas mudanças provocam inseguranças que são manifestadas emocionalmente e controladas a partir das estratégias de regulação emocional.
- ❖ Por isso, a necessidade de entender melhor como se manifestam as emoções no contexto das organizações públicas.

Regulação Emocional

habilidade de manter, aumentar ou diminuir um ou mais componentes da resposta emocional, incluindo os sentimentos, comportamentos e respostas fisiológicas que constituem as emoções (James Gross)



Refere-se ainda à capacidade de compreender e aceitar sua experiência emocional de modo a utilizar estratégias saudáveis para manejar as emoções quando necessário.

CARACTERÍSTICAS REGULAÇÃO EMOCIONAL

Aliviar tensões

Regulação das emoções
negativas

Inicialmente inconsciente,
podendo tornar-se
intencional e controlada





“A **frustração** faz com que continuemos a lutar. É bom sentir-se frustrado, para em seguida ter acesso às emoções de **paciência** e **determinação**, para conseguir atingir o objetivo que deseja. O valor da emoção deve ser medido não pela quantidade de prazer que se tem ao senti-la, mas apenas pelo resultado final que **poderá atingir**”

Leslie Cameron



1

Em trios, lembre algo que queria conseguir no passado e não conseguiu



2

Compartilhe a situação com o time e colha feedbacks



3

Escolha um case do grupo e compartilhe

Na prática



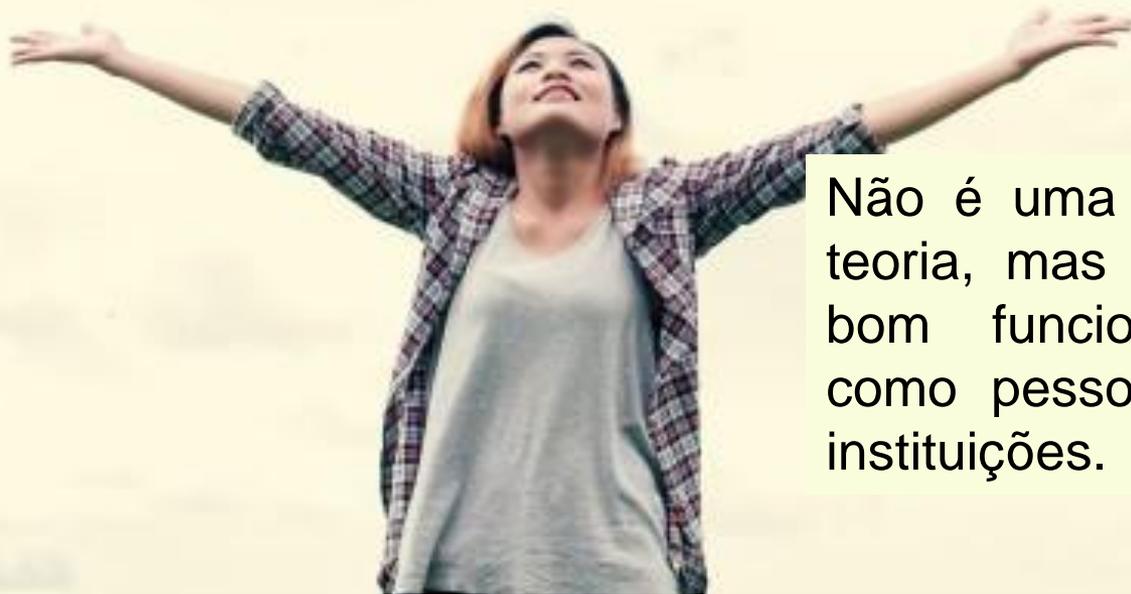
5. PSICOLOGIA POSITIVA

- A Psicologia Positiva é considerada uma nova forma de prevenção e intervenção que promove a melhoria da qualidade de vida das pessoas, dos grupos e das organizações.
- Concentra-se nas experiências positivas como as **emoções** (felicidade, esperança, alegria), as **características** (caráter e virtudes) e as **instituições positivas** (instituições, organizações, comunidades e sociedade).

Fonte: (Chamine, S. 2013)



PSICOLOGIA POSITIVA



Não é uma linha teórica específica ou teoria, mas um enfoque que estuda o bom funcionamento psíquico assim como pessoas, assim como grupos e instituições.

Questão central: o que há de certo com as pessoas?

INTELIGÊNCIA POSITIVA



“Inteligência positiva é a indicação do controle que você tem sobre sua mente e o quão bem sua mente age em seu próprio benefício”

INTELIGÊNCIA POSITIVA

Controle sobre a mente e como ela pode agir em benefício próprio

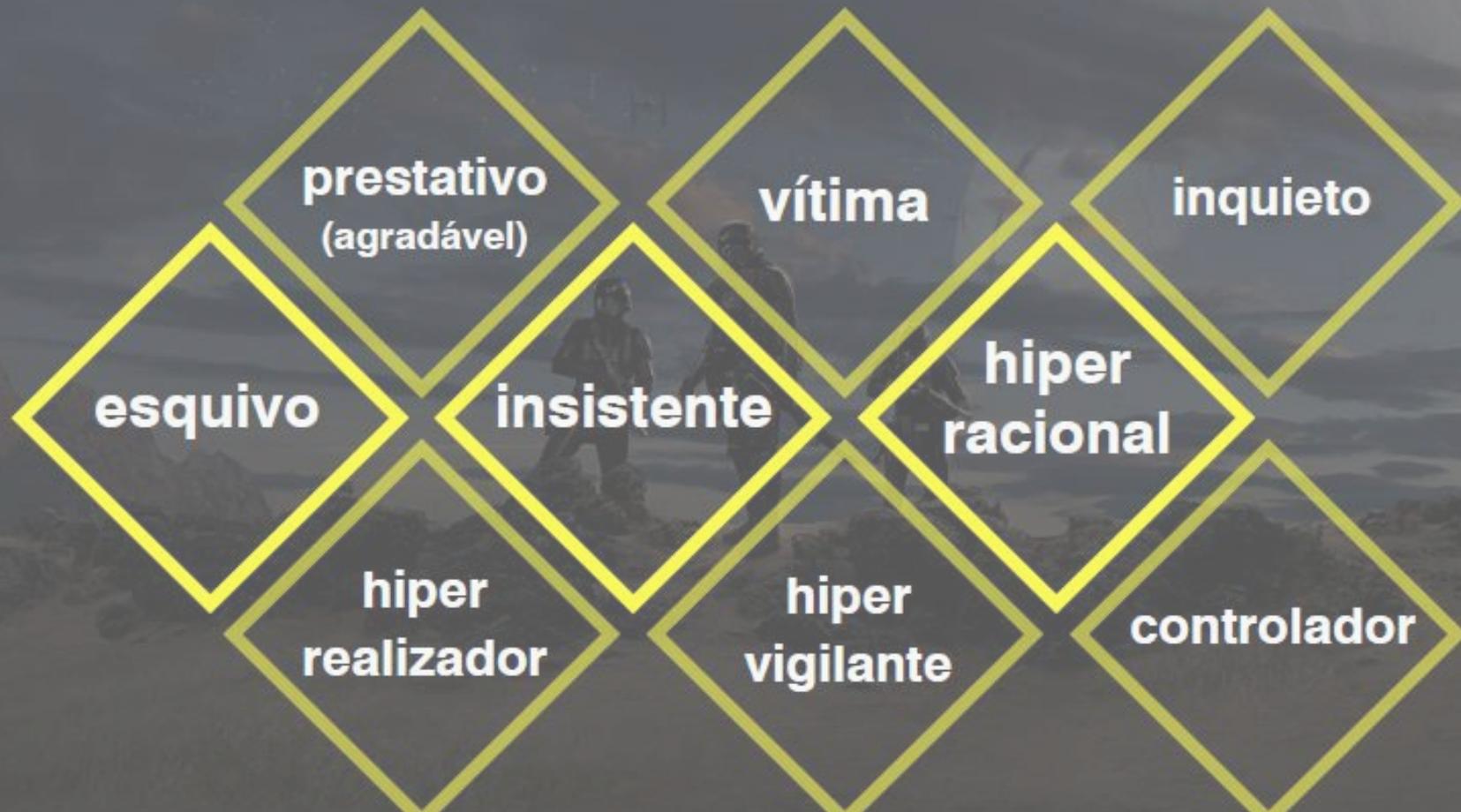
Pode ser melhor amiga, mas também sua inimiga.

Amiga – quando diz que você deveria fazer o seu melhor para se preparar para uma reunião importante.

Inimiga – Quando ela o acorda às 3h da manhã, ansiosa por causa da reunião, gerando ansiedade.

SABOTADORES: INIMIGOS INTERNOS

“Conjunto de padrões mentais automáticos e habituais, cada um com sua própria voz, crença e suposições que trabalham contra o que é melhor para você” Shirzad Chamine



3 PASSOS PARA ATIVAR A INTELIGÊNCIA +

1. Enfraquecer seus Sabotadores: observar os pensamentos dele.

Ex: “Ah, o crítico voltou para dizer que vou fracassar!”

2. Fortalecer seu Sábio : acessar os **05 poderes** e descobrir maneiras melhores de lidar com os desafios.

Experimente: Empatia, inovar, navegar, explorar, ativar

2. Fortalecer os músculos do seu cérebro QP – por meio de atividades simples.

Ex: atenção em suas sensações físicas.

TÉCNICA DOS 3 PRESENTES



Pensar em pelos menos

3 situações em que a suposta situação ruim poderia se transformar em dádiva e oportunidade.

5 PODERES DO SÁBIO

EMPATIA



O que é: sentir e mostrar apreciação, compaixão e perdão por si e outros.

Quando usar: sentimentos fortes envolvidos. Reserva emocional baixa.

Como aplicar: imagine e expresse como uma pessoa deve estar se sentindo; imagine-se segurando um filhote de cachorro ou abraçando alguém amado(a).



INOVE

O que é: perguntar-se qual modo novo de fazer algo. Sair do convencional.

Quando usar: ideias óbvias não são suficientes.

Como aplicar: fale “Sim ...e ...” para cada nova ideia que surgir; aprecie o que surgir e não critique.



NAVEGUE

O que é: tomar decisões com base em um bússola interna (valores pessoais)

Quando usar: diante de vários caminhos disponíveis/inércia

Como aplicar: olhe para o futuro. Se imagine no final de sua vida revendo as escolhas que tem que enfrentar agora. Desse ponto de vista vantajoso, o que gostaria de ter escolhido nessa ocasião?



EXPLORE

O que é: olhar para si, outro e situações com curiosidade e fascinação.

Quando usar: precisa descobrir mais sobre o que está acontecendo antes de agir ou decidir.

Como aplicar: seja um antropólogo fascinado. Busque descobrir as coisas exatamente como são. Não filtre de forma seletiva.



ATIVE | FOCO SOLUÇÃO

O que é: entrar em ação, aceitando tudo como dádiva e oportunidade.

Quando usar: procrastinação ou distração.

Como aplicar: tome o lugar dos sabotadores e tente prever como ele pode tentar atrapalhar sua ação. Descredite o ataque do sabotador por meio de uma ação.

AMIGDALAS

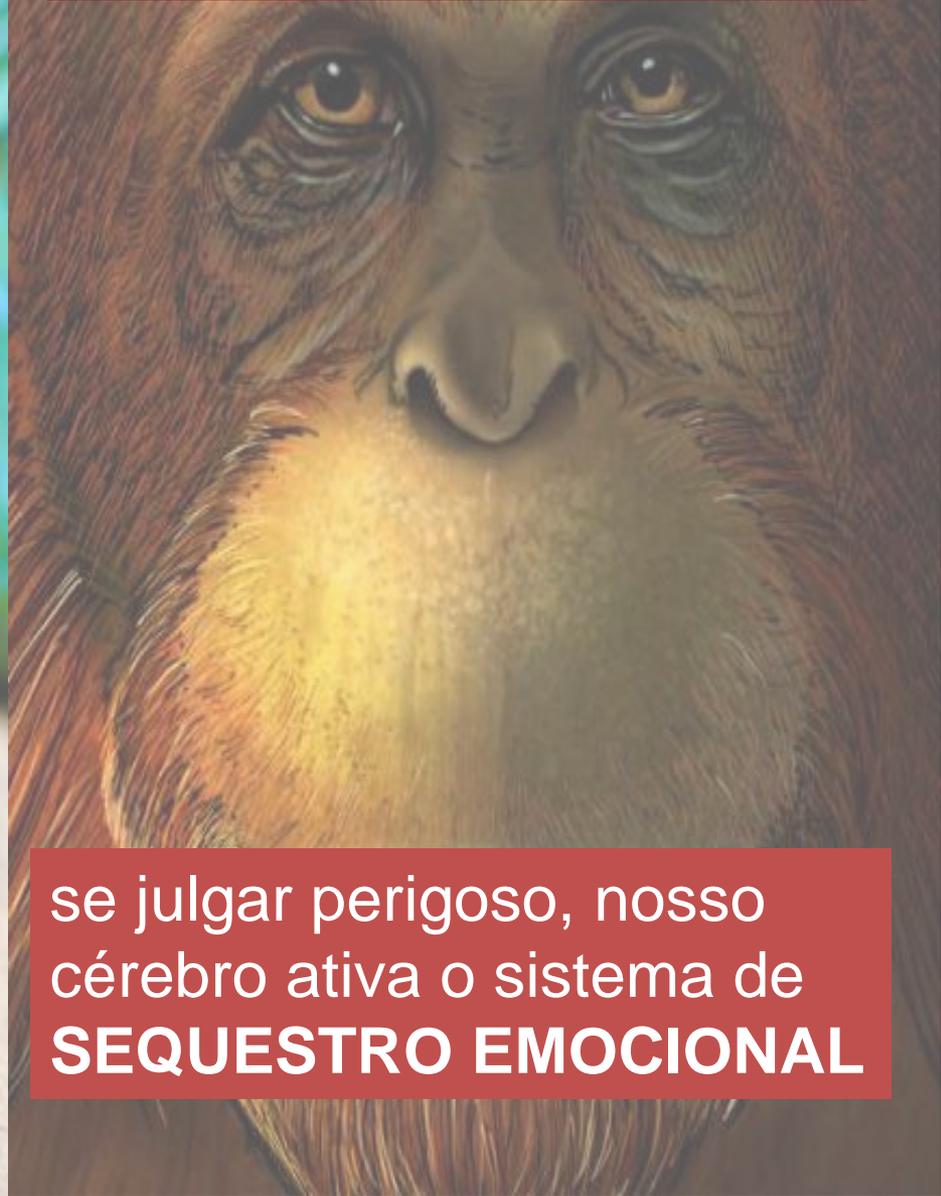
Cérebro primitivo emocional



a parte mais primitiva do
nosso cérebro recebe a
informação primeiro!

NÉOCORTEIX

Cérebro “moderno”/racional

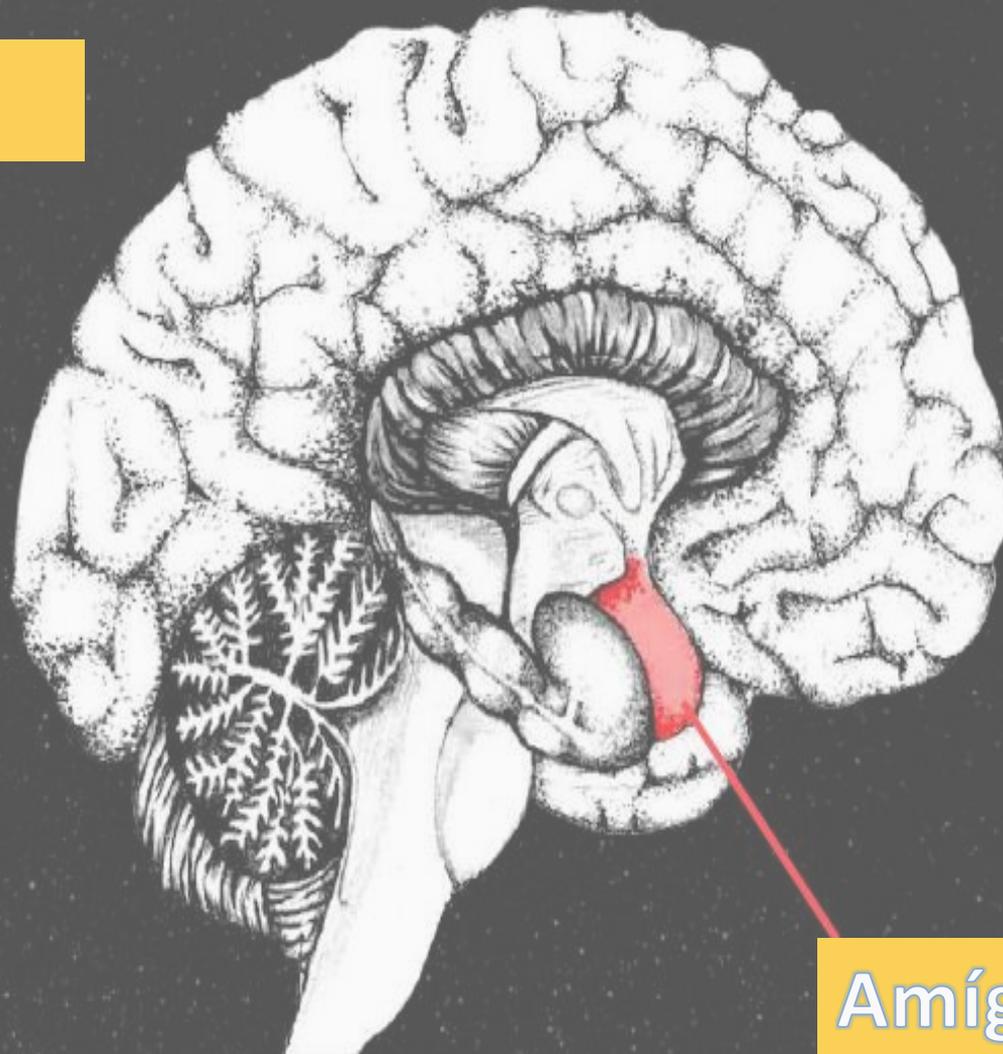


se julgar perigoso, nosso
cérebro ativa o sistema de
SEQUESTRO EMOCIONAL

na prática

Neocórtex

Cérebro
“moderno”
racional



Cérebro
primitivo
Emocional

Amígdalas

A woman with her arms raised in a field under a cloudy sky. She is wearing a grey t-shirt and a plaid jacket. The background is a vast green field with a line of trees in the distance under a bright, cloudy sky.

P

PARE

R

RESPIRE

O

OBSERVE

A

AÇÃO

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

alguém me “fechou” no trânsito, estávamos em baixa velocidade, mas meu primeiro impulso é me vingar

>>

acho que um colega de trabalho está me boicotando no projeto e isso está prejudicando minha visibilidade na instituição

>>

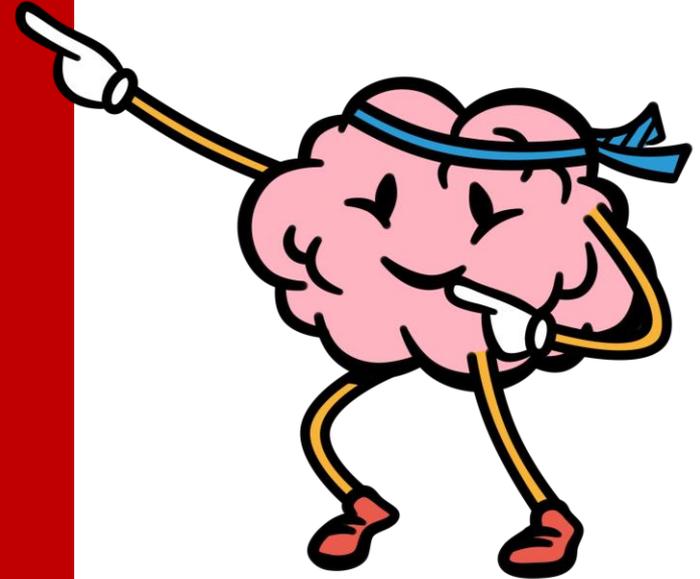
tive novamente uma discussão com a pessoa que mora comigo por causa da desorganização dela, isso me atrapalha muito

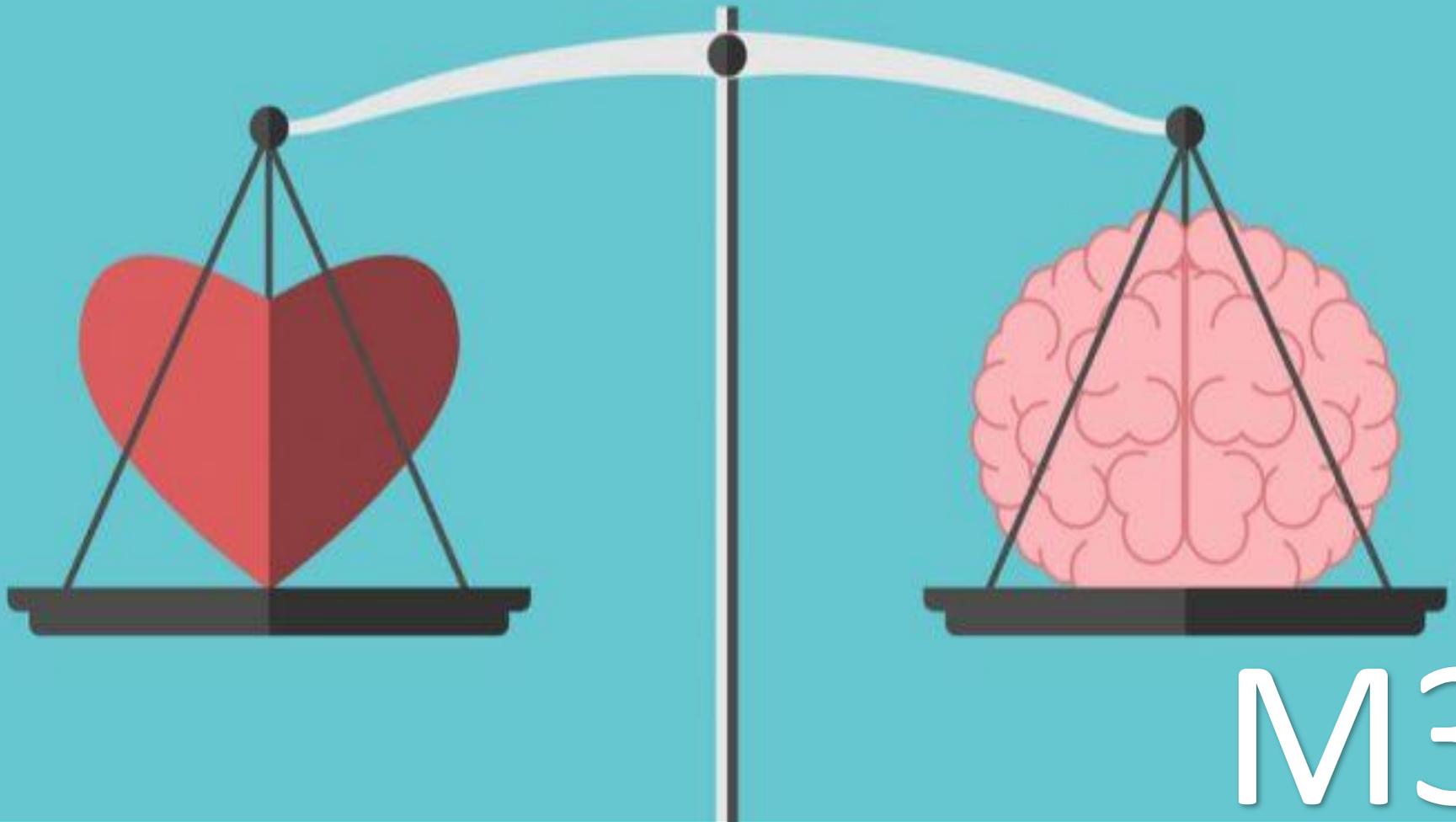
>>

>> meu colega de trabalho não me deu “bom dia” e isso me chateou

RESUMINDO

- Emoções comunicam!
- Sabotadores: perdas e ganhos
- PROA nos inimigos internos
- Pergunte e respire para ganhar tempo e domar seu cérebro emocional
- Desenvolva seu QA





M3

O CAMINHO ATÉ A INTELIGÊNCIA
EMOCIONAL.

1. COMPREENDENDO A INTELIGÊNCIA.



INTELIGÊNCIA

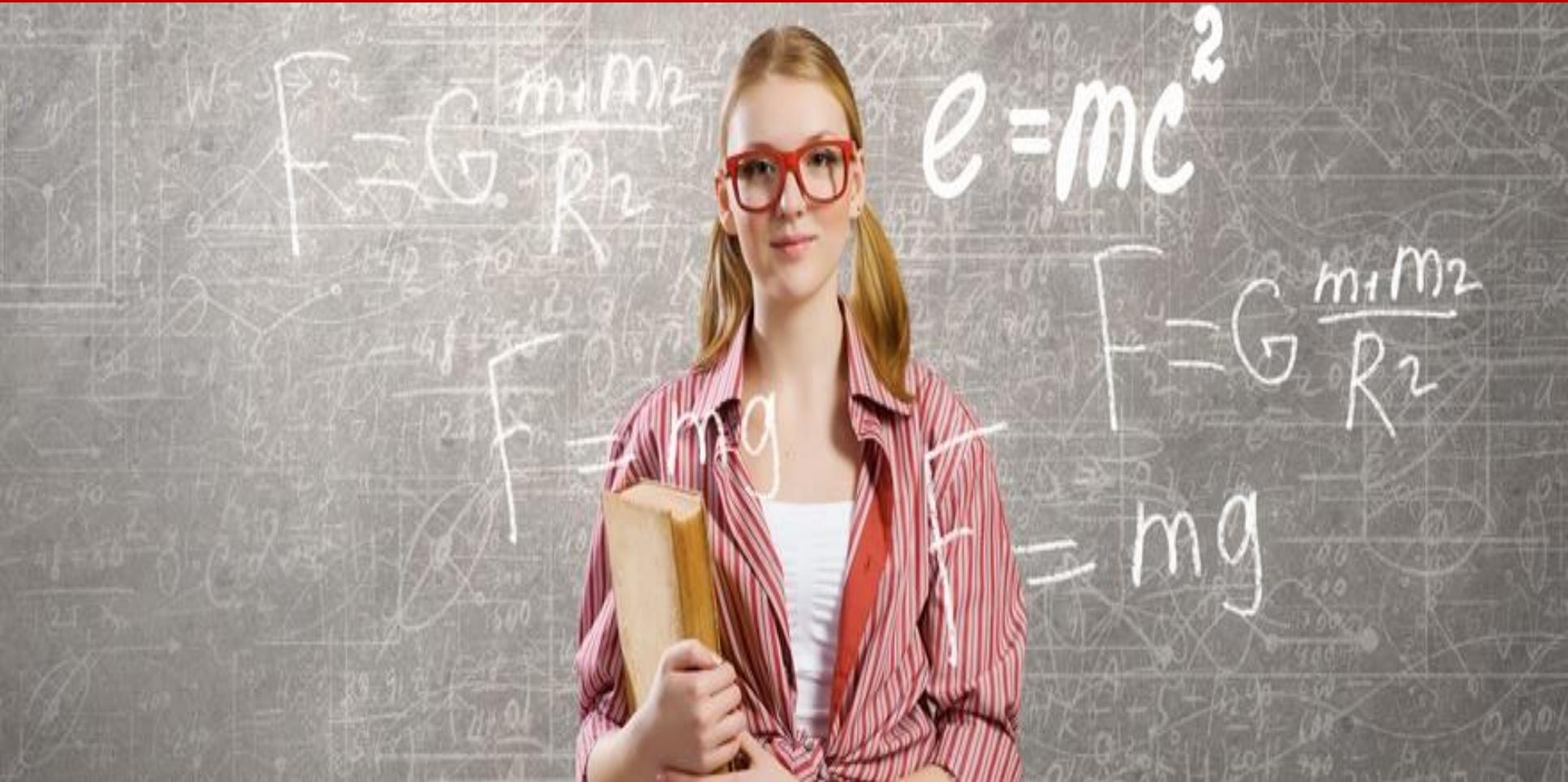
inter (entre) + legere (eleger ou escolher)

- capacidade de fazer a escolha melhor entre duas ou mais situações.

- capacidade de resolver problemas e criar obras

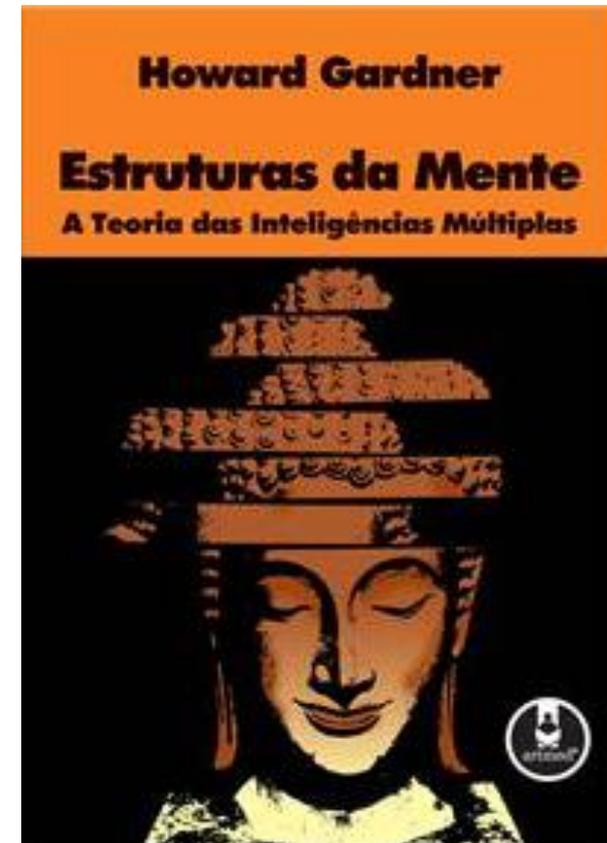


Até então, o padrão mais aceito para a avaliação de inteligência eram os testes de QI, criados nos primeiros anos do século XX pelo psicólogo francês Alfred Binet (1857-1911) a pedido do ministro da Educação de seu país.



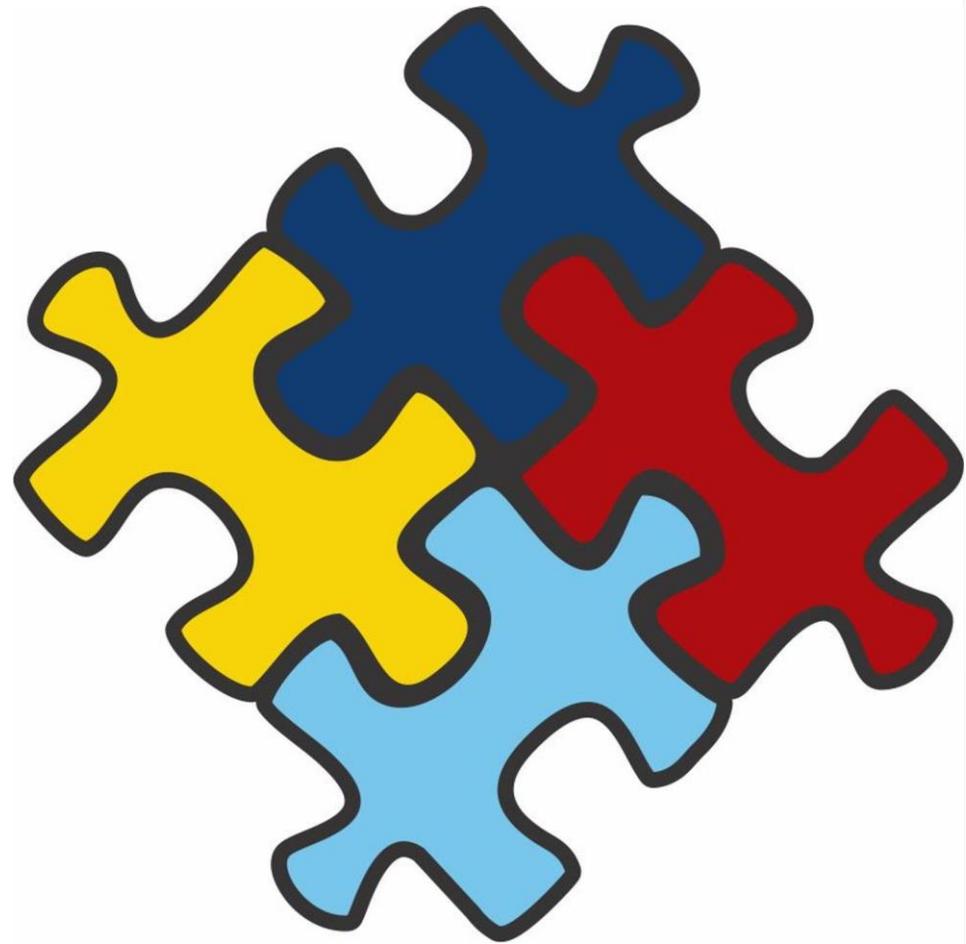
QI: COEFICIENTE DE INTELIGÊNCIA.

- ❖ Até a década de 1990, o Quociente de Inteligência (QI) era considerado o único fator de medida de inteligência e, conseqüentemente, de êxito
- ❖ O auge dos testes de QI foi durante a Primeira Guerra Mundial, quando 2 milhões de americanos foram submetidos em massa ao teste de Lewis Terman.
- ❖ O primeiro livro de Gardner questionando a supremacia do QI foi o “Frames of mind” (publicado no Brasil como “Estruturas da mente” – 1983)



Anos 80 | Harvard Howard Gardner

inteligência humana é
como um quebra-cabeça
composto por nove peças,
todas de mesmo valor e
importância, criando a
célebre teoria das
inteligências múltiplas



1.1. AS MÚLTIPLAS INTELIGÊNCIAS DE HOWARD GARDNER

<https://www.idrlabs.com/pt/inteligencias-multiplas/teste.php>

Converse com
pessoas/empatia

INTERPESSOAL

Reconhecer e entender os sentimentos, motivações e intenções de outras pessoas

EXISTENCIALISTA

Ter consciência de si no universo, de ver o todo e questionar-se o porquê da vida

LÓGICO-MATEMÁTICA

Desenvolver equações, encontrar padrões, fazer cálculos, resolver problemas e provar hipóteses

Apps de jogos e
desafios

Aprenda a trocar
um instrumento

MUSICAL

Produzir e compreender diferentes tipos de sim, ritmos, tons e timbres

NATURALISTA

Identificar e distinguir os diferentes tipos de seres vivos e fenômenos da natureza

ESPACIAL

Interpretar e reconhecer formas/distâncias e de inferir movimentos e posições mentalmente

Encontre um
destino sem GPS

Leia livros, medite e
invista em
autoconhecimento

INTRAPESSOAL

Conhecer a si mesmo, seus sentimentos, desejos e personalidade

LINGUÍSTICA

Capacidade de se comunicar, expressar ideias, improvisar e contar histórias por meio da língua

CORPORAL-CINESTÉSICA

Controlar e usar o próprio corpo para resolver problemas, expressar-se ou produzir conceitos

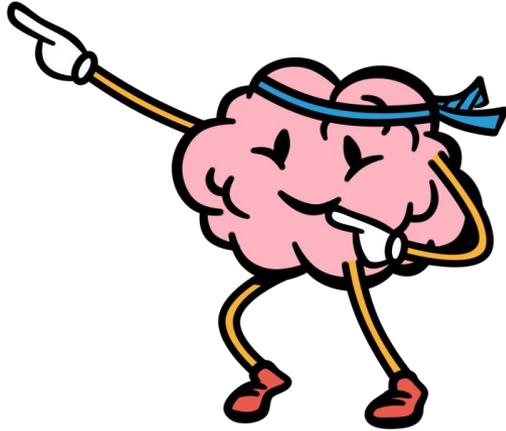
Pratique
esportes

Leia Filosofia/estude religiões

Contato com natureza/animais
estimação

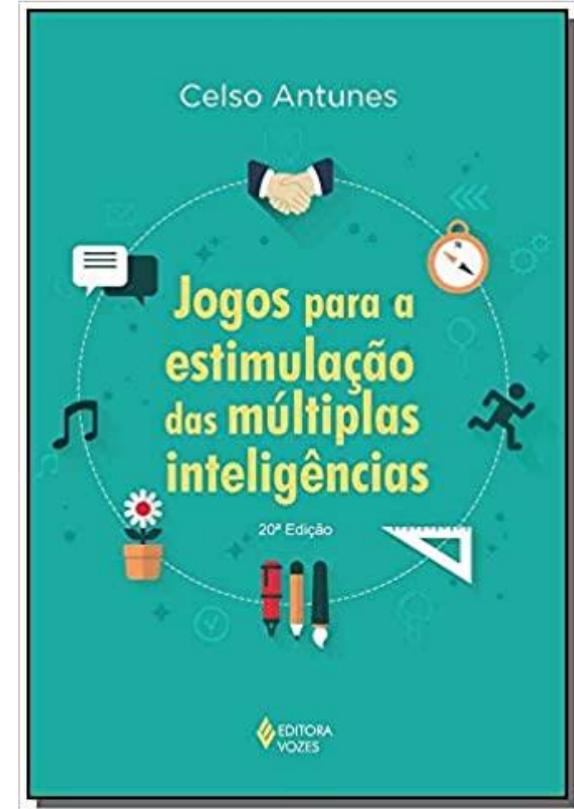
Faça vídeos no Youtube

1.2. APLICAÇÕES

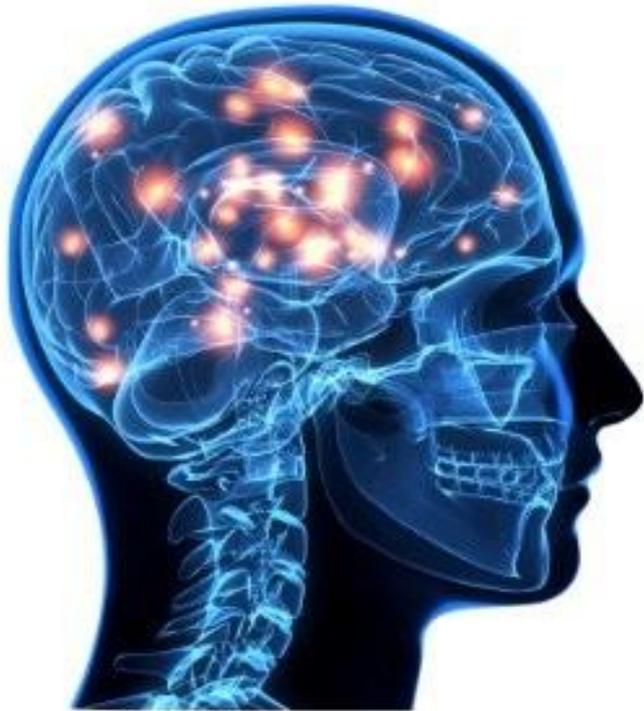


- ❖ Inteligência é como um músculo – quanto mais você estimula, mais você desenvolve

- ❖ Direcione seus liderados, filhos entre outros de acordo com suas principais inteligências e potencialize o desempenho/resultados.

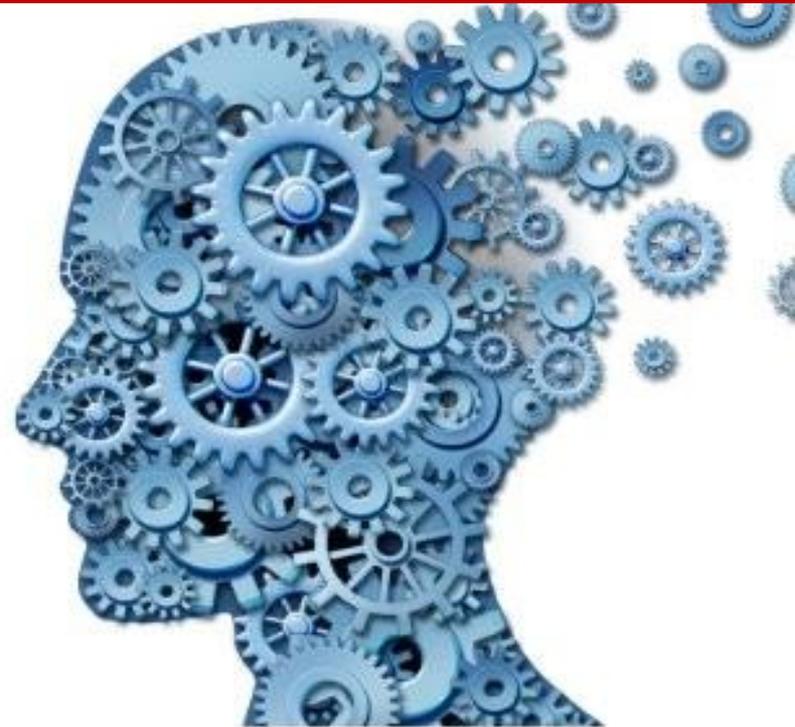


2. COMO SURGE A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL (IE):



IQ

vs



EQ

1920



EDWARD THORNDIKE

Usou o termo “Inteligência Social” para descrever a habilidade de se relacionar com outras pessoas.

1980



HOWARD GARDNER

Os indicadores de inteligência como o Q.I não explicam inteiramente a capacidade cognitiva. Criou a teoria das inteligências múltiplas

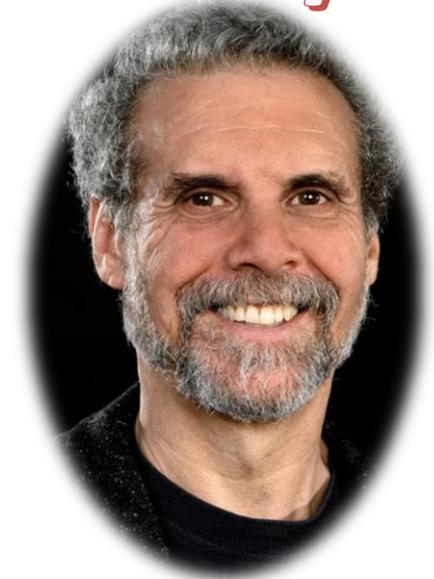
1990



PETER SALOVEY E JOHN MAYER

O termo “inteligência emocional” foi utilizado pela primeira vez por esses 2 psicólogos.

1995/6



DANIEL GOLEMAN

Daniel Goleman (1996), lançou o livro intitulado "Emotional intelligence", ocasionando a ampliação e a "mudança" da definição da IE

2.1. COMPREENDENDO NA PRÁTICA A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL.

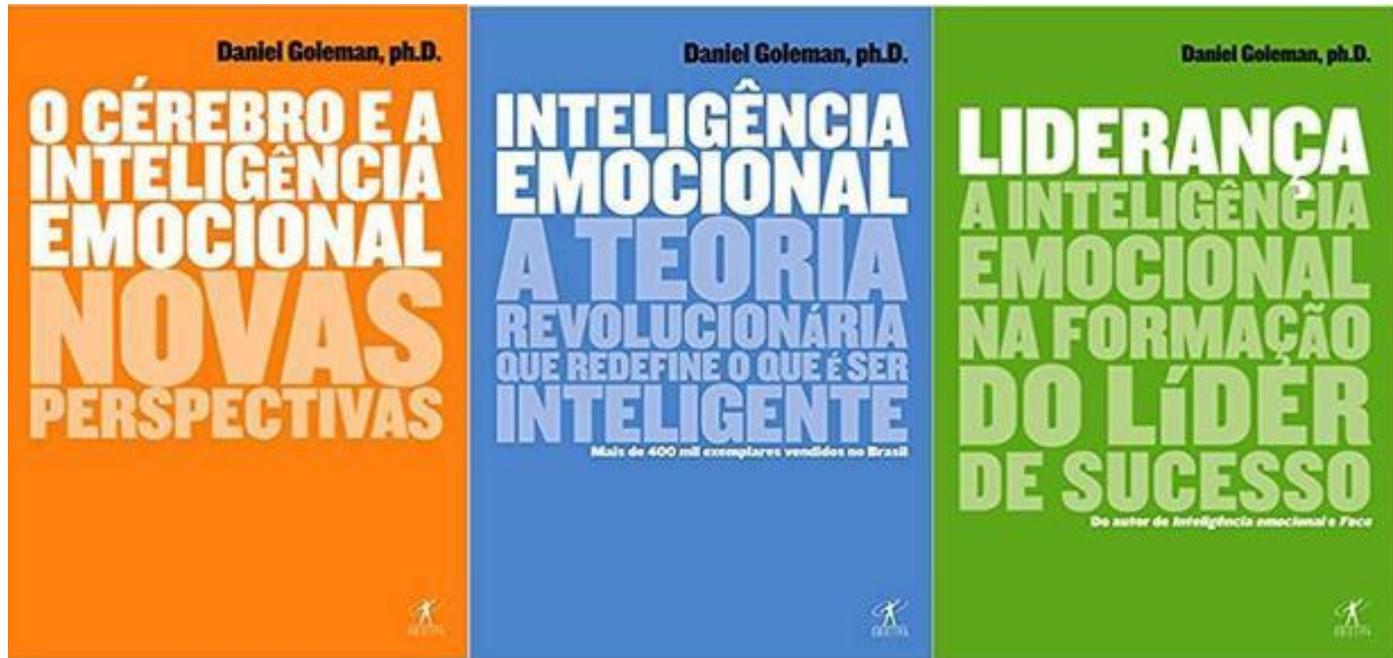


B) REAÇÕES FÍSICAS, VONTADE DE REAGIR,
MAS PENSAM NOS PREJUÍZOS

C) SEGUIR OS IMPULSOS E ...



4. AS DIMENSÕES DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL SEGUNDO DANIEL GOLEMAN:



<https://www.resumocast.com.br/inteligencia-emocional-daniel-goleman/>



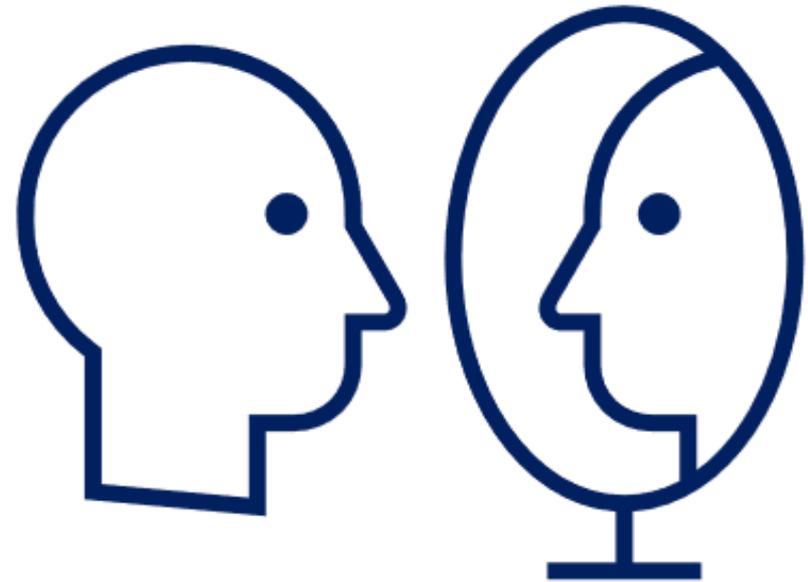
PILARES DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL



1. CONHECER AS PRÓPRIAS EMOÇÕES:

AUTOCONHECIMENTO

Capacidade de reconhecer seus sentimentos no momento em que ocorrem, para que seja possível ter discernimento emocional - este é um dos pilares principais para a inteligência emocional.



2. GERENCIAR AS EMOÇÕES:

AUTOGESTÃO

O gerenciamento das emoções é feito a partir do conhecimento delas. Logo, após entender as suas emoções, é o momento de regulá-las para alcançar um equilíbrio.



3. EMPATIA:

SOCIAL

Empatia é reconhecer emoções nos outros – a capacidade de estar em sintonia com o mundo externo, onde é possível perceber o que as pessoas precisam ou querem (necessidades);



4. RELACIONAR-SE INTERPESSOALMENTE:

RELACIONAMENTO

Lidar com relacionamentos – é basicamente o modo como lidar com as emoções dos outros.

Englobam habilidades de negociar, liderar entre outras.

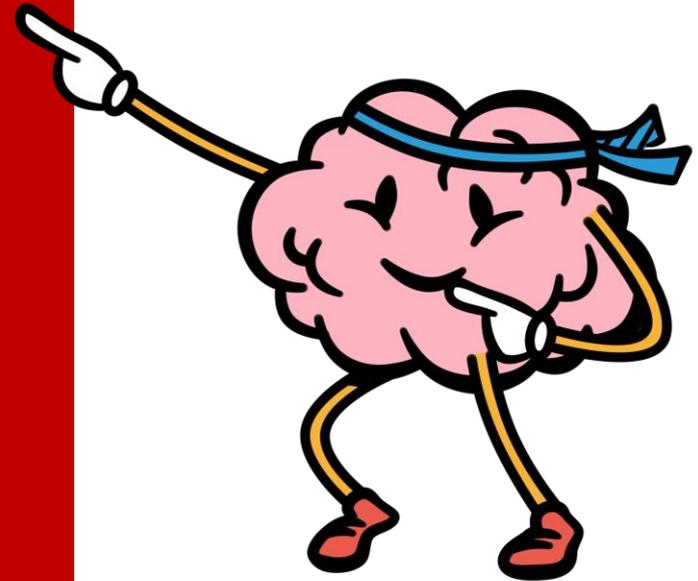


Avalie as dimensões da sua IE e desenhe seu plano de ação



RESUMINDO

- QE é o novo diferencial
- Desenvolva suas múltiplas inteligências
- Descubra a área da IE que precisa desenvolver
- Ative os 5 poderes do sábio





M4

A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E SEU
IMPORTANTE PAPEL NA
LIDERANÇA.



“Dois **lideres**, nas mesmas circunstâncias, fazendo a mesma coisa, podem gerar resultados completamente distintos dependendo do **lugar interior** a partir do qual cada um deles age ”

Otto Schamermer

1. LIDERANÇA, EMPATIA e IE

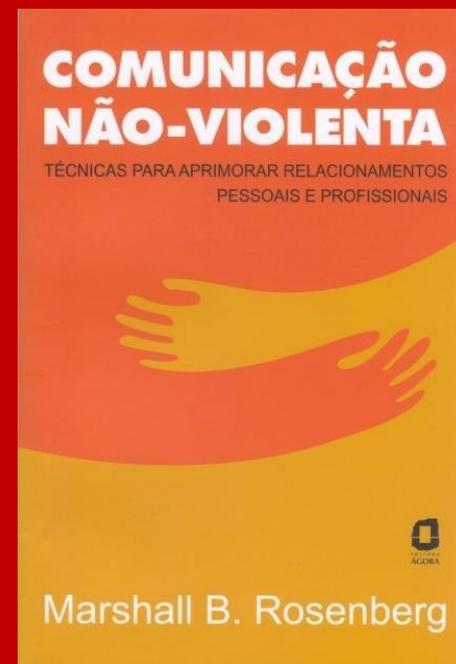
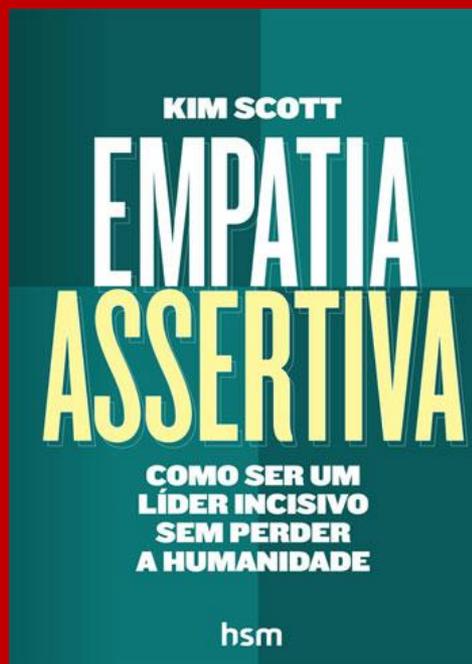
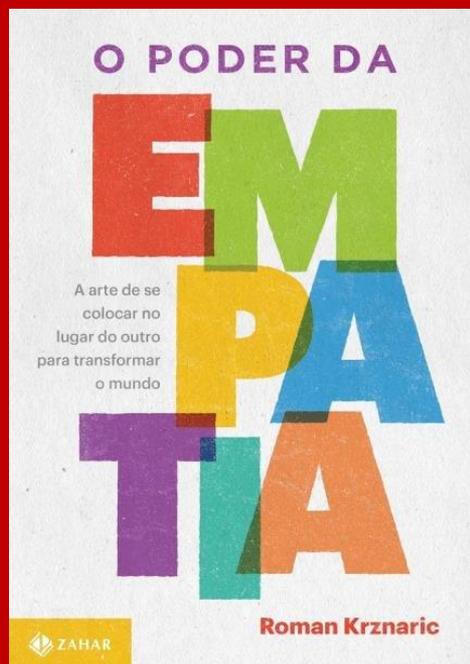


1. COMO IDENTIFICAR UM PERFIL EMOCIONALMENTE INTELIGENTE NA LIDERANÇA:

Autoconsciência	Controle Emocional	Consciência Social	Gestão de Relacionamentos
Autoconsciência das emoções	Autocontrole das Emoções Adaptabilidade Orientação para realização Otimismo	Empatia Consciência organizacional	Influência Coach e mentoria Gestão de conflitos Trabalho em equipe Liderança inspiradora

Seleção da situação	a) Evitaria essas situações no futuro.
Modificação da situação	b) Preparar-me-ia emocionalmente para enfrentar situações como essa no futuro.
Atenção posicionada	distração c) Não daria demasiada importância a essa situação para ela não me incomodar no futuro.
	concentração d) Refletiria sobre a situação.
	ruminação e) Não conseguiria deixar de pensar no problema até perceber que ele foi bem assimilado.
Mudança cognitiva	f) Buscaria avaliar o lado bom da situação.
Controle de reações fisiológicas	g) Respiraria fundo ou usaria outros meios de relaxar para diminuir o sentimento negativo.
Regulação da expressão pela supressão	h) Evitaria demonstrar minha insatisfação e desagrado com a situação.
Compartilhamento social	i) Conversaria com outras pessoas sobre esses sentimentos negativos.

“se colocar no **lugar do outro** por meio da **imaginação**, compreendendo seus sentimentos e perspectivas e usando sua compreensão para guiar as próprias ações”



2. O QUE É EMPATIA

Presença

Contato dos olhos
uhum, sim
Abanar a cabeça

Escuta ativa

Verificar
entendimento
Repetir com as
próprias palavras
Fazer um resumo

Empatia

colocar-se no
lugar do outro
Focar nos
sentimentos e
necessidades
Reconhecer
desejos e pedidos

CAMINHOS PARA A EMPATIA



EMPATIA COGNITIVA

“IMAGINAR outras perspectivas além da sua própria”



EMPATIA EMOCIONAL

“capacidade de **SENTIR** as razões por trás do comportamento de uma pessoa”

3. TIPOS DE EMPATIA

EMPATIA

“Veja, pelo menos...”



COMPAIXÃO



SIMPATIA

“Eu não sei o que
dizer, mas estou feliz
que você me
contou.”

interpretar X observar

Ele foi um grosso

Ele escreveu e-mails em CAPS LOCK

Ela não liga para o projeto

Ela não veio nas últimas 2 reuniões

Ele SEMPRE se atrasa

Ele se atrasou nas últimas 3 reuniões

Ela é burra

Eu já expliquei isso 2 vezes para ela

Ele é um amor de pessoa

Ele trouxe bolo uma vez

Ela fez um ótimo trabalho

Ela superou a meta estabelecida

Ele é ótimo

A mesa dele geralmente está organizada

Você nunca me escuta

Eu te pedi e você não me ajudou

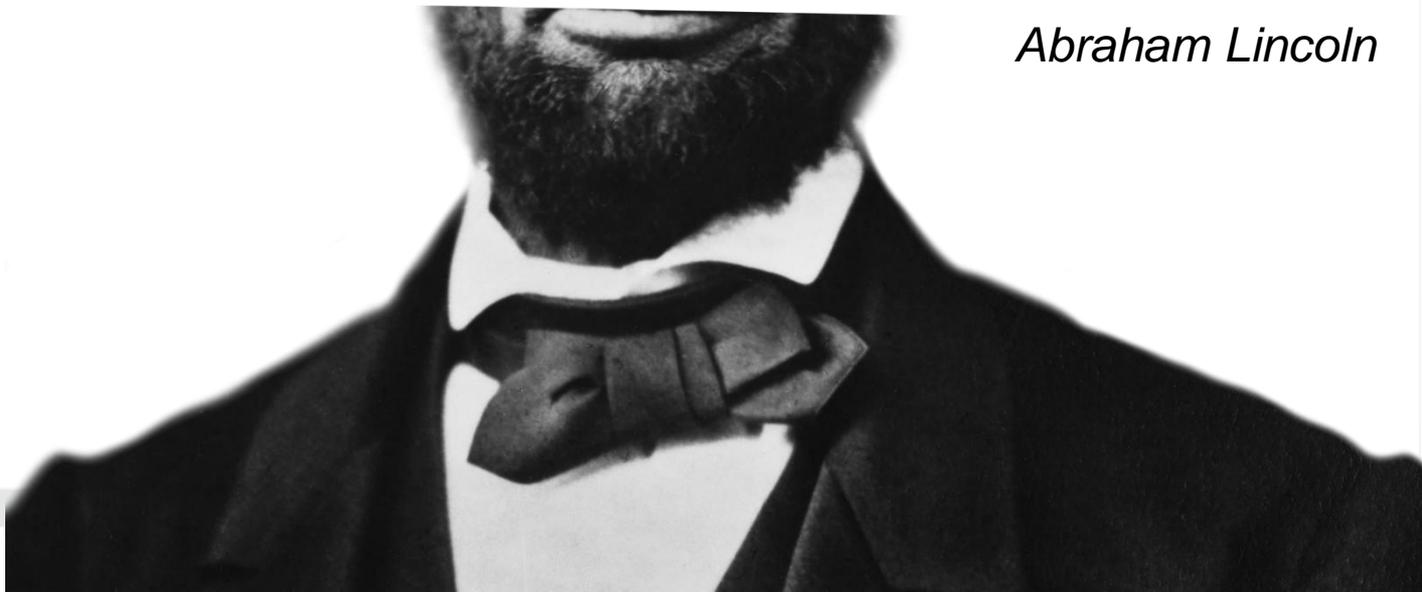
Você não se importa comigo

Eu te liguei e você não atendeu

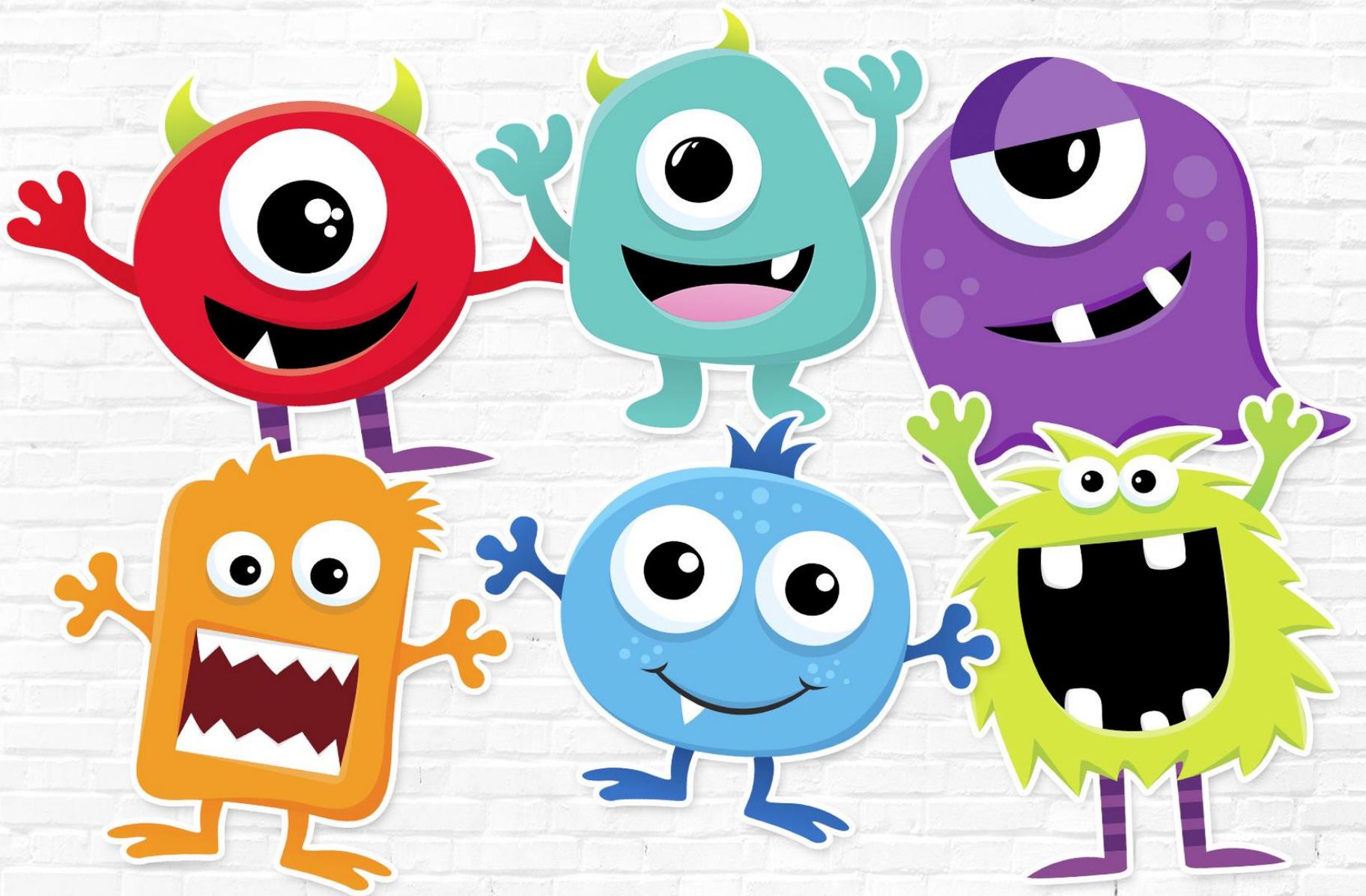


“Eu não gosto daquele homem. Preciso conhecê-lo melhor”

Abraham Lincoln



4. BLOQUEIOS À EMPATIA



**ABOMINÁVEL
HOMEM
“IBGE”**

Encerrar o assunto



ABOMINÁVEL HOMEM “MEU PIOR É MELHOR”

Competir



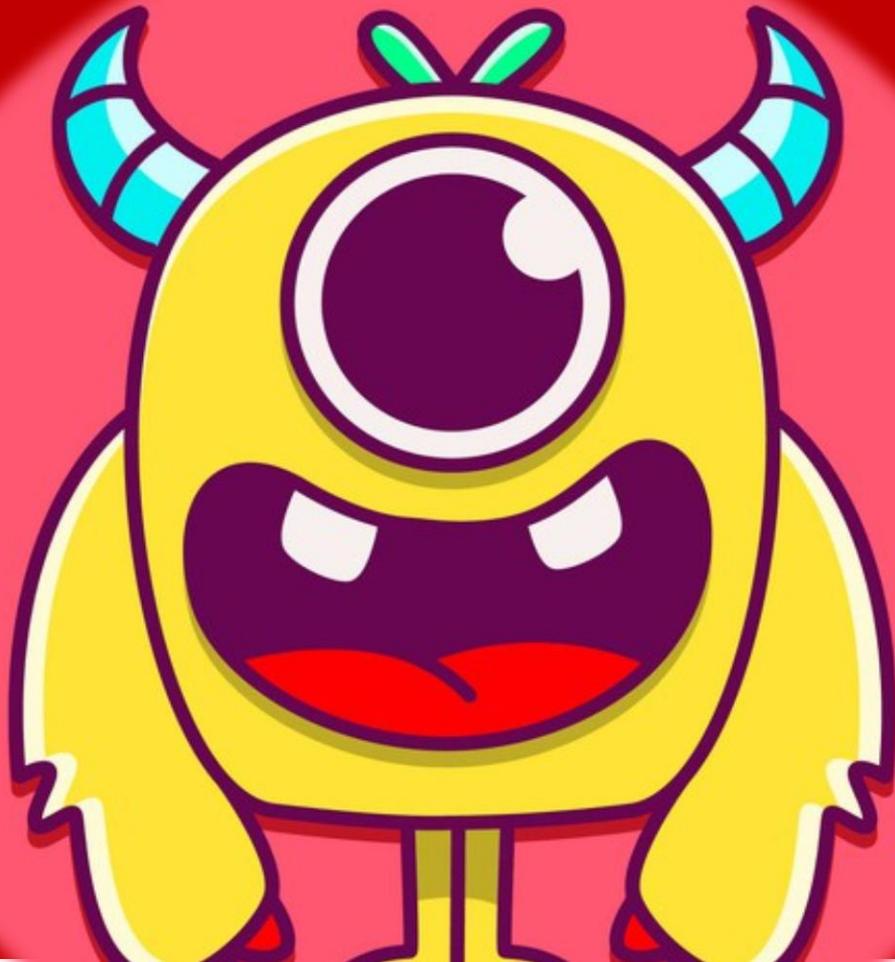
ABOMINÁVEL HOMEM “SABE TUDO”

Aconselhar/educar



**ADORÁVEL
HOMEM DA FOFURA**

Consolar





“EMPATIA É CRIAR ESPAÇO”

CAROLINA NALON

5. DESENVOLVENDO A EMPATIA



01 observação

- >> ouça com curiosidade.
- >> ouvir de verdade e **não interromper!!!!**
- >> pergunte para focar a conversa, parafrasear, ouvir sem julgar.
- >> 90% dos nossos **sufrimentos** acontecem por causa das nossas **interpretações**.
- >> observação + avaliação = crítica

02 sentimento

explore os sentimentos envolvidos. Sem rótulos.

ao invés de falar “eu sinto que você...” fale “eu sinto que eu...”

~~fiquei desapontado com você~~

“**fiquei** triste quando você não apareceu **porque eu** queria conversar a respeito de algumas coisas que estavam me incomodando”

“o que você sentiu/ está sentindo em relação a isso?” (explorar a reação emocional por trás do fato)



se há uma
carga emocional

é preciso primeiro
conectar para
depois esclarecer
ou orientar

03 necessidade

busque a **necessidade** da pessoa e o
que causou o **sentimento** nela

DESCOBRINDO NECESSIDADES

aqui em casa é sempre assim, é tudo culpa minha!

apoio, igualdade

você sempre aponta meus defeitos, nunca minhas qualidades!

reconhecimento

você tem uma visão muito pessimista das coisas, mãe!

ambiente com mais alegria, bom humor

você não sai do whatsapp!

presença, atenção

você é um egoísta!

atenção, carinho, cuidado

04 ação | pedido

>>

Você pode ajudar a pessoa. Ou apenas mostrar o que ela pode fazer.

>>

Ela pode te fazer um pedido. Você pode negociar esse pedido.

“eu ouvi você, entendi pelo o que está passando.
Já aconteceu uma vez isso comigo. Posso te dar um conselho?” (ela pode aceitar ou não)

“então o que você vai fazer a respeito?” (você não precisa resolver o problema da pessoa)

“eu não sabia que isso que eu fazia causava esse impacto em você, a partir de hoje posso ser mais.....” (proposta)

pedido

fórmula da assertividade

- >> Quando você... (fato específico)
- >> Eu sinto... (sua percepção e seus sentimentos)
- >> Porque para mim é muito importante
- >> Será que você poderia... (pedido)

RESUMINDO

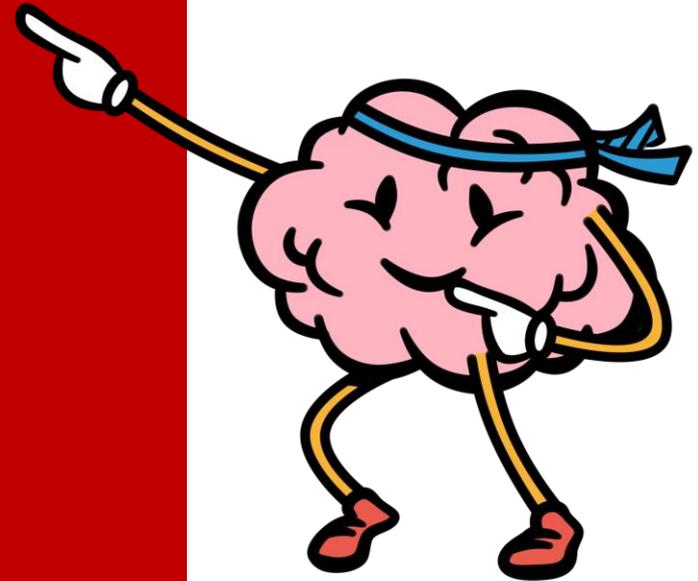
Interpretar X observar

Os 4 obstáculos da empatia

Os 4 passos para a empatia

Fórmula da assertividade

Empatia de nós mesmos!



MÓDULO 5: SAÚDE MENTAL, IE & SOCIABILIDADE





“todo ponto de vista é a vista de um ponto.”

Leonardo Boff



1. Desafios atuais e Saúde Mental



- Durante as epidemias, o número de pessoas cuja saúde mental é afetada tende a ser maior que o número de pessoas afetadas pela infecção
- (ORNELL, Felipe et al . "Pandemic fear" and COVID-19: mental health burden and strategies. Braz. J. Psychiatry, São Paulo, 2020)
- Pessoas em alto nível de estresse tiveram absenteísmo 37% maior e apresentaram 60% mais erros ou problemas em suas entregas (Gallup)
- Ansiedade, depressão e Síndrome de Burnout, já eram recorrentes antes da pandemia e a OMS já afirmava que a depressão seria o principal motivo de afastamentos do trabalho até 2020



Qual seu nível
de estresse
atual?

Saúde Mental /OMS

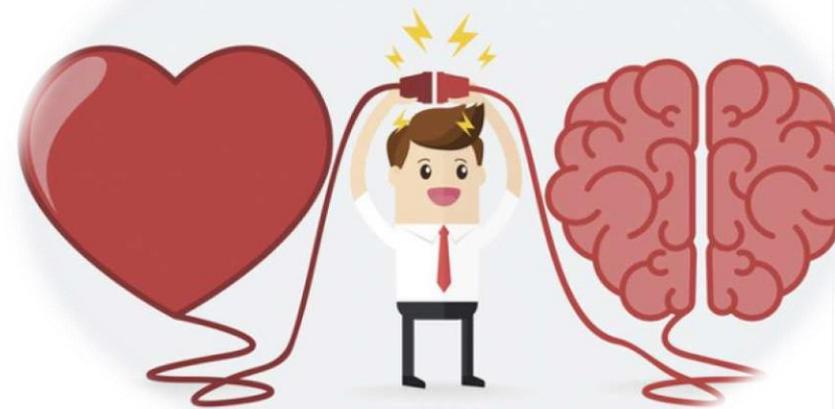
“como uma pessoa reage às exigências, desafios e mudanças da vida e ao modo como harmoniza suas ideias e emoções”

- capacidade de sensação de bem-estar e harmonia,
- a nossa habilidade em manejar de forma positiva as adversidades e conflitos
- o reconhecimento e respeito dos nossos limites e deficiências
- nossa satisfação em viver, compartilhar e se relacionar com os outros -algo muito maior e anterior ao início dos transtornos mentais.

Saúde Mental em 7 passos

1. Entenda que corpo e mente estão conectados

Ou seja: se você come mal ou dorme pouco, a sua mente também vai sentir. É muito comum ter uma saúde mental ruim porque outras áreas da sua saúde também estão ruins.



Saúde Mental em 7 passos

2. Comece cuidando do seu corpo

Como disse antes, corpo e mente estão ligados de muitas formas. Por isso, cuide bem do seu corpo para cuidar melhor da sua mente. Então, você pode começar tendo uma [dieta balanceada](#), comendo o que quer mas com moderação.

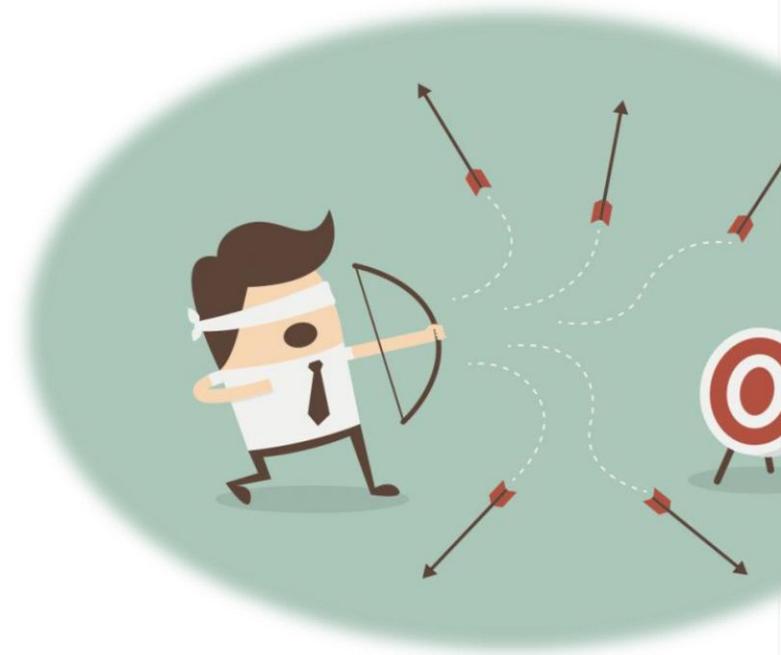


Saúde Mental em 7 passos

3. Seja concreto nas suas metas

Dizer “hoje vou comer bem” é muito vago. Você pode trocar isso por: “hoje vou comer duas frutas diferentes”; amanhã você passa para três frutas diferentes, e por aí vai.

Ou, então, ao invés de anotar “meditar” na sua agenda, escreva: “relaxar ouvindo todo o áudio do **DurmaZen**, antes de dormir”. Isso já te dá uma média de tempo, pois o vídeo tem 10 minutos, e é uma meta concreta.



Saúde Mental em 7 passos

4. Tenha uma rotina organizada

Não coloque 50 coisas para fazer no dia se você não conseguirá cumprir – isso só vai te deixar desmotivado e culpado. Siga a regra três à risca e pense como a sua rotina pode ser equilibrada.

A dica principal é colocar suas obrigações, mas sem esquecer o tempo de lazer ou, pelo menos, de pausa entre as responsabilidades.



Saúde Mental em 7 passos

5. Durma bem e controle o estresse

Uma boa noite de sono é vital para ter uma boa saúde mental. Dormir bem é também uma chave para reduzir o estresse.

Quando estamos estressados, ficamos desequilibrados. Com isso, nossa saúde mental não dá conta, e a harmonia se desfaz.

Por isso, tentar controlar o estresse é uma forma muito boa de manter a sua saúde mental em dia.



Saúde Mental em 7 passos

6. Comece rápido e do jeito que der

É aquele ditado: feito é melhor que perfeito. Mesmo que você ache que não tem condições de começar, mesmo que você pense que deveria esperar mais, não faça isso. Apenas comece.

Tente fazer como fazemos com band-aid: comece rápido, sem nem pensar, só faça. Você verá que desse jeito é bem menos sofrido do que quando pensa e reflete demais, pensando sobre vários jeitos de dar errado ou coisa do tipo.



Saúde Mental em 7 passos

7. Não tenha medo de procurar ajuda

Se a sua saúde mental está fraca e você sente que não consegue seguir essas dicas por conta própria, não se preocupe. Você tem várias saídas.

A melhor forma de melhorar a sua saúde mental é ir atrás de um bom [terapeuta](#), para que você possa avaliar que aspectos melhorar e que mudanças fazer na sua vida. Este é um bom empurrão para você ter mais clareza em como agir.



Saúde Mental e Preconceito

Como a saúde mental está no corpo e no meio, muitas vezes é concebida como uma fraqueza do sujeito, algo sobre o qual ele teria condições de atuar e não o faz.



Autocuidado e Saúde Mental



*“O homem que move
montanhas...*

*...começa carregando
pequenas pedras”*

Confúncio, pensador e filósofo chinês

Viés da negatividade



Priorize atualizar-se após atividades físicas (impacto menor)

Corpo e imunidade



Endorfina = analgésico dores físicas e emocionais. 30 minutos diários.

Alimentação saudável



Stress = efeito compensatório. Elimine o açúcar. Dieta do mediterrâneo.

Higiene do sono



Rituais. Diário emoções. Reduz substâncias tóxicas.

CAMINHOS PARA O AUTOCUIDADO

2. Atenção Plena e Mindfulness

Ser capaz de levar uma percepção consciente, franca e direta ao que você estiver fazendo enquanto o estiver fazendo.



Se sintonizar com sua mente e no seu corpo, bem como no mundo exterior, a cada momento

Como desenvolver a atenção plena



Lembre-se de uma escolha que precisou fazer recentemente e pergunte-se: **você tomou essa decisão no piloto automático ou de maneira consciente?**

Você se deixou levar pelos seus pensamentos, emoções e sensações ou estava presente quando decidiu?



Quando receber um telefonema ou e-mail, **respire profundamente** antes de atender ou responder a mensagem.

Concentre-se no momento presente e escute a pessoa de maneira atenta e consciente



Fale com atenção plena! Ao conversar com alguém, observe seu impulso de falar alguma coisa.

Como está sua ansiedade ao se expressar? Respire e **concentre-se na sua fala.** Perceba o que acontece com sua mente, seu corpo e suas emoções.

Como desenvolver a atenção plena



Ao tomar banho, concentre-se no momento e perceba as sensações produzidas pela esponja em contato com sua pele, pela água e pela espuma escorrendo pelo corpo.

Experimente tomar banho com a luz apagada, coloque uma playlist que te agrade, relaxe profundamente. Use óleos naturais com essências para relaxamento, **foque sua mente no seu banho, no seu corpo e esqueça o mundo lá fora.** Esse é o seu momento. A hora do seu autocuidado.



Quando se sentir ansioso por ter diversas tarefas a realizar, **pare e faça uma lista de todas as atividades do dia.** Construa essa lista com base no que é realmente prioridade e no tempo que você precisa para concluir cada demanda. No final do dia, risque os itens que você já concluiu.

Consulte a lista e procure segui-la, revisando apenas uma atividade por vez, sem pensar nas demais enquanto não concluir a que estiver fazendo. A ideia é transferir as preocupações para o papel.



Escute! Quando estiver conversando com uma pessoa, preste total atenção ao que ela está falando, sem pensar no que vai responder ou no que precisa fazer.

Concentre-se em cada palavra, no ritmo, no tom de voz e na expressão facial da pessoa. Perceba que assim você consegue assimilar melhor a mensagem

1

2

RES



PIRA

4

3



Regra 3:1

Bárbara Fredrickson

Para levarmos uma vida plena e feliz, dentre outros fatores, precisamos vivenciar no seu dia-a-dia um mínimo de 3 emoções positivas para cada uma negativa (3.1)

Sociabilidade e Comunicação



- Formem duplas. Vocês devem ficar em posições em que não consigam ver o outro.
- Um receberá uma figura, o outro uma folha em branco.
- Aquele com a figura deverá explicar apenas usando palavras o que o outro deve desenhar.
- Aquele com a folha em branco deve apenas desenhar sem falar nem perguntar nada.

FEED

BACK



*Específico
Valor
Autêntico*

3. FEEDBACK

TIPO DE FEEDBACK	OBJETIVO DO EMISSOR
Reconhecimento	Reconhecer, conectar, motivar, agradecer
Orientação	Ajudar receptor a aumentar seus conhecimentos, aprimorar técnicas, aperfeiçoar capacidades ou abordar os sentimentos do receptor
Avaliação	Classificar ou comparar com um padrão, ajustar expectativas, subsidiar a tomada de decisão

Douglas Stone e Sheila Heen – Obrigado pelo feedback

FEEDBACK | TIPOS

Em sua festa de casamento, **tia Gêgê** falou que o discurso que você fez foi muito emocionante.

Sua **amiga Lili** disse que você ficou muito bem de cabelo preso. deveria fazer isso mais vezes.

O **tio Momô**, antes de sair da festa, disse que o peixe estava frio e ele não conseguiu comer.

A **prima Tatá** falou que para o Natal devemos avisar os parentes de longe com mais antecedência, já que eles não puderam vir no casamento.

FEEDBACK +

Tia Gêgê

FEEDFORWARD +

Amiga Lili

Tio Momô

FEEDBACK -

Prima Tatá

FEEDFORWARD -

FEEDBACK | TIPOS

FEEDBACK +

**na lata para
reconhecer**

FEEDFORWARD +

**Ideias para manter
ou aperfeiçoar**

**O que não pode
continuar**

FEEDBACK -

**Ideias para
mudança**

FEEDFORWARD -

FEEDBACK | APLICAÇÃO

M = Momento: contextualize

A = Ação: descreva o fato

R = Reação : impacto em você ou nos outros

C = Consequência: para o individuo

A = Alternativa : o que pretende fazer diferente*

Investigativo



Com base nas ações e comportamentos do PASSADO

Críticas e comentários a respeito das ações e comportamentos realizados

Pode criar estereótipos negativos

Necessidade de saber se esta indo bem

Criativo



Com base nas sugestões para o FUTURO

Sugestões e idéias para ações ainda a serem tomadas

Não julga nem cria preconceitos

Necessidade de saber o que e como fazer para ir bem

FeedForward

1. O feedforward é uma via de mão dupla

Em toda sessão de feedforward, todos têm a oportunidade de falar, pois é um processo de análise de todos os ângulos de uma mesma interação: seja uma dupla ou um time inteiro. Não há nenhuma superioridade entre líder e liderado - são todos parte de um time.

FeedForward

2. O feedforward pensa no futuro

A crítica pela crítica não vale nada pra ninguém. O que tem valor é a crítica que olha para como melhorar futuro. Por isso, o feedforward tem como objetivo projetar possíveis ações e caminhos para fazer diferente, e não somente olhar para o que não deu certo no passado.

FeedForward

3. O feedforward aproxima e conecta pessoas

Ao criar um ambiente seguro para a troca de sentimentos e percepções, a aproximação entre as pessoas é certa. O feedforward é um momento em que podemos expor nossa vulnerabilidade e, quanto mais nos permitimos ser quem nós somos, mais as outras pessoas se encorajam a ser quem são também.

FeedForward

4. O feedforward contribui para produtividade dos times

Quando feito com frequência mensal, por exemplo, o feedforward não deixa acumular questionamentos e incômodos como em feedbacks semestrais ou anuais. Também é um momento frequente de reconhecer as pequenas vitórias e os pontos positivos de cada um. Com isso, a relação melhora a cada conversa e ele intensifica a transparência, a aproximação e a motivação do time.

FEEDFORWARD | APLICAÇÃO



Trios / A = Eu gostaria de ser mais “x”

B e **C** oferecem *1 sugestão alternativa para o futuro*

A = exercite a escuta e agradeça

	Mais urgente	Menos urgente
Mais aplicável	Q1 Menor nota Transformação imediata	Q2 Nota média ou alta Grande impacto na rotina
Menos aplicável	Q3 Nota mais baixa Transformação num prazo maior	Q4 Maior nota Menor impacto na rotina

Matriz de **Priorização**

1. Defina quais competências irão alavancar sua performance
2. Distribua as habilidades seguindo os critérios de cada quadrante
3. Entre em ação e acompanhe seu progresso/time.
4. Melhoria continua!

Fonte: Escola Conquer



PeterNoronha
coaching e treinamento

contato@peternoronha.com.br

[@peteraltoenoronha](#)

www.peternoronha.com.br