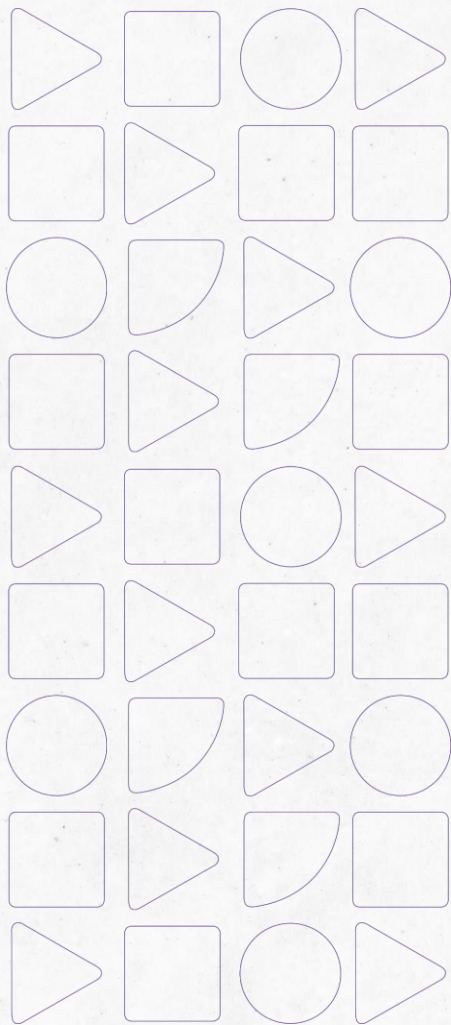


Inteligência emocional e competências comportamentais

Disciplina: Educação Corporativa e Comportamental



Conteúdos:

Inteligência Emocional e Competências Comportamentais.

Habilidade(s):

- Aplicar os conceitos de inteligência emocional nas ações cotidianas;
- Compreender a importância das competências comportamentais para o desenvolvimento pessoal e profissional.

Bloco 1

Como você se sente na maior parte do tempo?



Irritado(a)



Feliz



Preocupado(a)



Satisfeito(a)

▶ ◻ ○ ▶ ◻ ○ ▶ ◻ ○ ▶ ◻ ○ ▶ ◻ ○ ▶ ◻ ○ ▶

Tente responder

Você sabe qual é a diferença entre
emoções e **sentimentos**?





Emoções e sentimentos

Emoções

Definição

Respostas naturais e instintivas a estímulos do ambiente que ocorrem de **forma automática e involuntária** em qualquer ser humano.

Exemplos

Alegria, tristeza, raiva, medo, nojo etc.



Emoções e sentimentos

Sentimen - tos

Definição

Interpretação **cognitiva** e **subjetiva** das emoções. Uma mesma situação pode gerar sentimentos diferentes em pessoas diferentes, a depender de como esses indivíduos interpretam o evento.

Exemplos

Amor, inveja, compaixão, decepção, frustração etc.

- **Cognitivo:** Como o cérebro processa e interpreta as emoções.
- **Subjetivo:** Como cada pessoa sente e percebe as emoções de forma única.

Emoções X Sentimentos

A principal diferença entre emoções e sentimentos está no tempo de reação e na forma como são processados:

Emoções: São respostas automáticas e instintivas do corpo a um estímulo (exemplo: susto ao ouvir um barulho alto). Elas são rápidas e envolvem reações fisiológicas, como aumento dos batimentos cardíacos.

Sentimentos: São a interpretação consciente das emoções, influenciados por pensamentos e experiências (exemplo: sentir-se ansioso depois de um susto porque lembra de um evento traumático). Eles duram mais tempo e podem ser modificados pela razão.

Explicando as emoções

Enquanto andava na rua, João não viu o cachorro que ali estava e se assustou com o seu latido.

Como resposta a esse estímulo, ele não racionalizou o que sentiu e o seu sentimento **imediato** foi **medo**. Por isso, as emoções são instintivas.



Explicando as emoções

As emoções são como um **alarme de incêndio**.

Da mesma forma, um alarme dispara no momento em que detecta fumaça, antes mesmo de alguém verificar se há fogo.

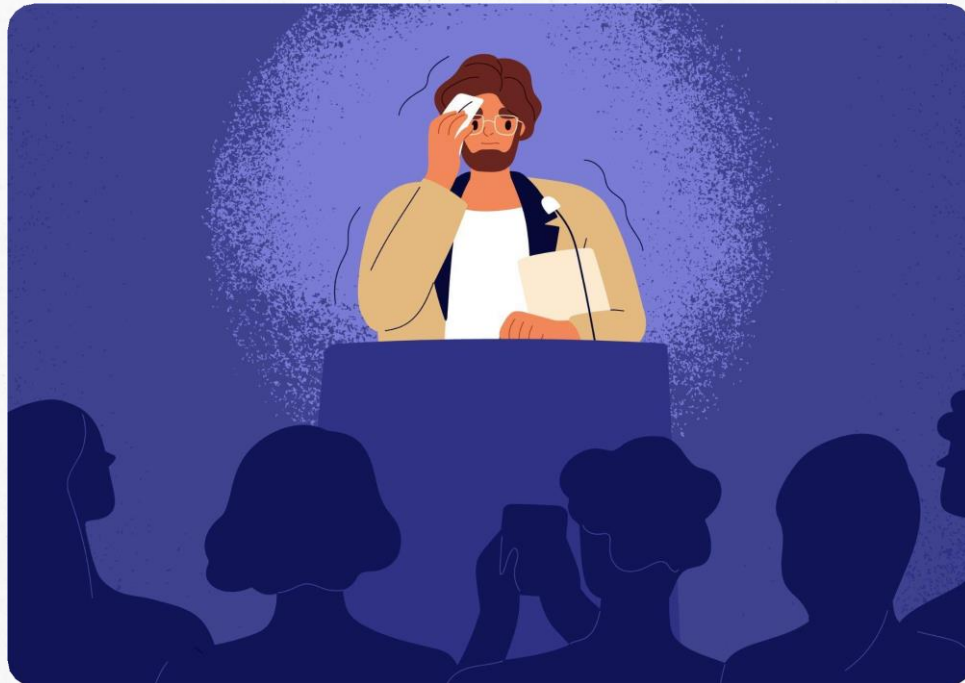
Esse mecanismo rápido e instintivo ajuda a **proteger e preparar o corpo** para reagir ao perigo.



Explicando os sentimentos

Imagine o seguinte:

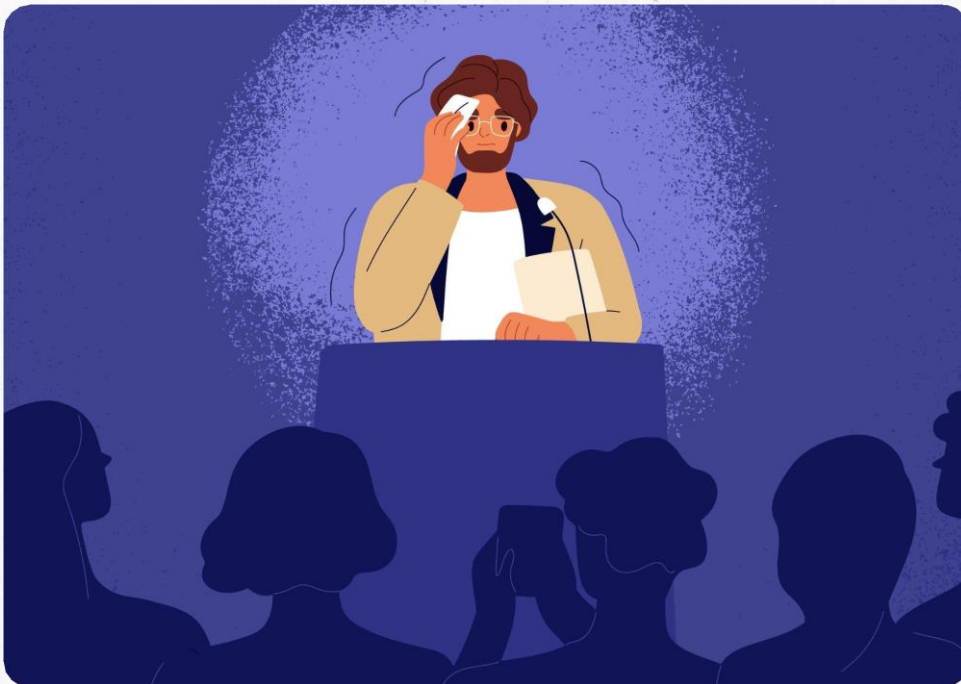
João precisa apresentar o seu trabalho de pesquisa para um grupo de pessoas, mas ele sempre fica nervoso ao falar em público, pois lembra de um episódio de sua infância em que riram dele na escola.



Explicando os sentimentos

Primeiro, ele tem uma memória que é seguida de uma análise cognitiva, o que causa o sentimento de nervosismo.

Esse sentimento pode se misturar com a emoção do medo de falar em público.



- **Cognitivo:** Como o cérebro processa e interpreta as emoções.

Tipos de emoções

Podemos definir as emoções em três grandes grupos:

Primárias

São fáceis de serem identificadas e estão mais ligadas às reações instintivas.

Um exemplo é o medo.

Secundárias

São mais difíceis de perceber, pois são mais sutis.

Exemplo: ciúmes.

De fundo

Não são perceptíveis por outros indivíduos, apenas pela própria pessoa.

Um exemplo disso é a calma.



Dica

Se você está em busca de uma experiência cinematográfica repleta de emoção, risadas e reflexões profundas, não deixe de assistir ao filme ***Divertida Mente* (2015)!**

De maneira lúdica, ele nos faz mergulhar na mente humana, acompanhando as aventuras das personificações das nossas emoções: alegria, tristeza, medo, nojinho e raiva. É um filme para todas as idades.

Bloco 2

▶ ◻ ○ ▶ ◻ ○ ▶ ◻ ○ ▶ ◻ ○ ▶ ◻ ○ ▶ ◻ ○ ▶

Tente responder

O que é **inteligência emocional**?



Inteligência emocional

- No mercado de trabalho, é importante ter **inteligência emocional** para lidar com situações desafiadoras;
- Ela é um conjunto de competências comportamentais essenciais para que seja possível lidar com as emoções de forma eficaz;
- Ela também envolve a capacidade de perceber, processar, compreender e gerenciar as emoções de forma habilidosa;
- A inteligência emocional pode ser treinada e aprimorada.





Inteligência emocional

- A inteligência emocional **não consiste em controlar as emoções**, visto que elas **são reações automáticas** e não podem ser completamente controladas;
- Ela está relacionada à habilidade de entender, refletir e lidar de forma consciente e adequada com as emoções;
- Envolve, ainda, a capacidade de reconhecer e de compreender as próprias emoções e as emoções dos outros;
- Abrange, também, utilizar essa compreensão para tomar decisões e agir de maneira construtiva.





Quatro grandes pilares da inteligência emocional

1

**Autoconheci -
mento
emocional**



Inclui a habilidade de identificar e nomear as emoções que sentimos, bem como a de compreender as suas causas e os seus efeitos, nos dando uma percepção clara de nossos padrões emocionais e das nossas reações habituais.

2

**Autorregulação
emocional**



Gerenciar e regular as próprias emoções de forma adequada. Isso inclui a capacidade de controlar impulsos, lidar com o estresse, regular o próprio humor e adaptar-se emocionalmente de acordo com as diferentes situações.



Quatro grandes pilares da inteligência emocional

3

Empatia

Compreender e se conectar emocionalmente com as emoções dos outros, o que inclui a habilidade de perceber e compreender as emoções das outras pessoas, demonstrando respeito e consideração pelos sentimentos alheios.

4

Habilidades sociais

Comunicar-se efetivamente, resolver conflitos de forma saudável, trabalhar em equipe, construir relacionamentos interpessoais saudáveis e cultivar a liderança positiva.

▶ ◻ ○ ▶ ◻ ○ ▶ ◻ ○ ▶ ◻ ○ ▶ ◻ ○ ▶ ◻ ○ ▶

Desses quatro pilares, qual você tem desenvolvido de forma mais eficaz? Qual deles você precisa explorar e desenvolver melhor?

**Autoconhecimento
emocional**

Autorregulação emocional

Empatia

Habilidades sociais

▶ ◻ ○ ▶ ◻ ○ ▶ ◻ ○ ▶ ◻ ○ ▶ ◻ ○ ▶ ◻ ○ ▶

Tente responder

O que é **resiliência**?



Resiliência

Não é um pilar, mas é extremamente importante.

Diz respeito à capacidade de se adaptar e de crescer após situações de crise ou adversidades.

Além disso, é a capacidade de superar desafios e de transformar algo ruim em um grande aprendizado, fazendo com que o obstáculo se torne uma força impulsionadora.



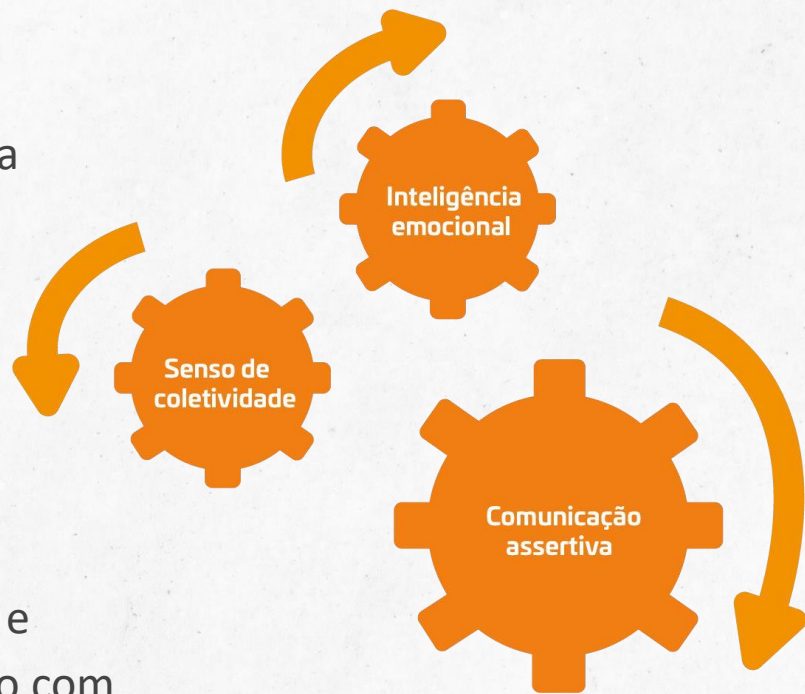
Tente responder

Quais são as **competências, habilidades e atitudes** que você considera **fundamentais** para um profissional da área de **tecnologia**?



Habilidades comportamentais

- As **soft skills** são habilidades comportamentais valorizadas no mercado de trabalho, assim como a formação acadêmica e a experiência profissional;
- Elas incluem a capacidade de comunicação, o trabalho em equipe, a resolução de problemas, a liderança, a adaptação a mudanças e também a empatia;
- Recrutadores consideram essas habilidades como diferenciais, pois são mais difíceis de desenvolver e estão ligadas à personalidade e ao relacionamento com os outros.



Tente responder

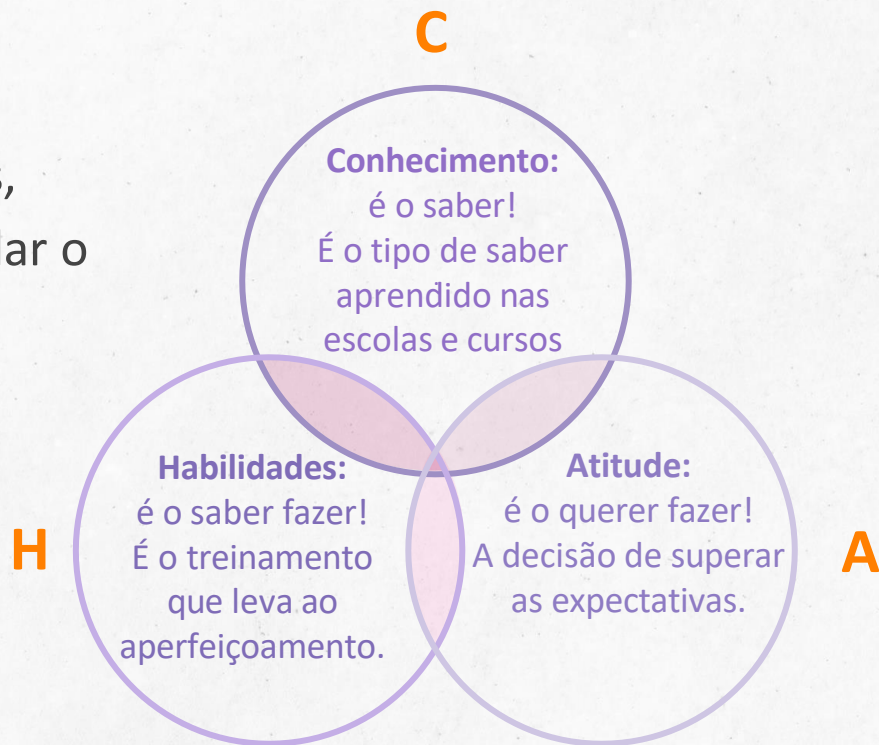
O que é uma **competência**?



Competência

Além de possuir boas habilidades práticas, um profissional competente pode estimular o desenvolvimento das suas competências comportamentais.

Uma competência pode ser considerada como a **união entre o conhecimento, a habilidade e a atitude** (CHA).



Como desenvolver competências?

- As competências podem ser desenvolvidas ao longo da carreira com o auxílio de treinamentos, práticas de autodesenvolvimento e experiências profissionais;
- É fundamental buscar oportunidades de aprendizado e de aplicação prática dos conhecimentos adquiridos para constantemente melhorar as habilidades e atitudes;



Como desenvolver competências?

- Toda competência comportamental é mensurável, ou seja, é possível avaliar o nível de competência de uma pessoa comparando-a com padrões preestabelecidos;
- As empresas utilizam critérios e indicadores para avaliar a competência dos profissionais, considerando não apenas as suas habilidades técnicas, mas, também, as habilidades de comunicação, liderança, resolução de problemas, trabalho em equipe, entre outras.



Bloco 3



Clara é uma engenheira de *softwares* apaixonada pela profissão e é líder da sua equipe.

No entanto, ela percebeu que saber a teoria não era o suficiente no gerenciamento de equipes.

Ela buscou oportunidades de praticar, recebeu orientação de colegas experientes, participou de treinamentos e faz cursos de extensão para ganhar experiência.

Com o tempo, desenvolveu as suas habilidades práticas e aprendeu a adaptar as técnicas às necessidades dos clientes e da equipe.



Clara também valorizou a atitude profissional, mostrando empatia e criando um ambiente acolhedor.

Com competência, habilidade e atitude em equilíbrio, ela se tornou uma líder valorizada, conquistando a satisfação dos clientes e dos seus colegas de trabalho.

Essa história destaca a importância das *soft skills* na formação pessoal.



SITUAÇÃO I - Estudo de caso

Porém, Clara enfrenta uma nova situação: recém-promovida a chefe de um setor inteiro da empresa, ela encontra dificuldades em fazer com que um membro relutante da equipe colabore de acordo com os padrões estabelecidos. Inicialmente, Clara ficou chateada e preocupada com a impressão que causou, além de irritada com a atitude do colega, mas agora ela precisa agir.

TRABALHO PARCIAL - Estudo de caso I

Responda em grupo às seguintes perguntas:

1. Como Clara pode aplicar o autoconhecimento, um dos pilares da inteligência emocional, para compreender as próprias emoções diante da situação vivida, regulando a sua reação inicial de chateação e irritação?
2. Como Clara pode aplicar a autorregulação emocional, decidindo como e quando expressar os seus sentimentos nessa situação?
3. Como ela pode desenvolver a empatia, outro pilar da inteligência emocional, para entender a perspectiva do colega de trabalho e compreender os possíveis motivos que o levam a estar relutante em colaborar?

TRABALHO PARCIAL - Estudo de caso I

4. De que forma Clara pode utilizar suas habilidades de comunicação para dialogar com o colega relutante e incentivar uma colaboração mais eficaz?
5. Como a liderança situacional pode ajudá-la a adaptar seu estilo de gestão para lidar com diferentes perfis dentro da equipe?
6. Quais estratégias de gestão de conflitos Clara pode adotar para resolver essa situação sem comprometer o ambiente de trabalho?
7. Como a cultura organizacional da empresa pode influenciar a maneira como Clara lida com o problema e busca soluções?

TRABALHO PARCIAL - Estudo de caso I

8. De que maneira Clara pode usar o feedback construtivo para incentivar o colega a melhorar sua postura e alinhar-se aos padrões estabelecidos?
9. Como Clara pode equilibrar competência, habilidade e atitude para resolver esse desafio e continuar sendo uma líder valorizada?
10. Quais aprendizados Clara pode extrair dessa situação para aprimorar ainda mais suas soft skills e seu desempenho como líder?

Bloco 4

SITUAÇÃO II - Estudo de caso

Clara está muito feliz, pois todos os dias pode aprender mais na empresa em que trabalha. Ela se dedicou intensamente aos estudos durante a sua formação e, agora, acredita estar preparada para enfrentar qualquer desafio!

No entanto, um dos gestores da empresa parece estar cético em relação aos seus conhecimentos e à sua capacidade de gestão.

Ele a questiona sobre a técnica que ela está realizando.

TRABALHO PARCIAL - Estudo de caso II

Em grupo debatam sobre as seguintes perguntas:

- Quais competências Clara precisa ter para lidar com essa situação?
- Quais habilidades são necessárias para que Clara possa provar os seus conhecimentos e as suas capacidades?
- Quais atitudes são importantes para que Clara lide com a desconfiança do gestor em relação aos seus conhecimentos?

TRABALHO PARCIAL - Estudo de caso II

Com base nas ideias discutidas, crie um **plano de ação** para ajudar Clara a demonstrar os seus conhecimentos, treinar as suas habilidades e tomar uma atitude diante do questionamento do gestor.

Bloco 5

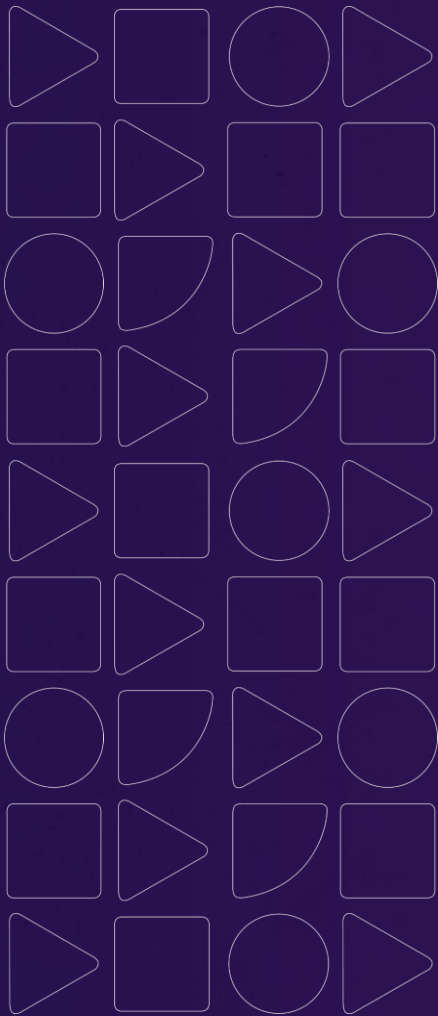
Se eu soubesse disso antes...

Vamos refletir?

Pensando em tudo que vimos sobre inteligência emocional e competências comportamentais, quais situações do dia a dia já vivenciadas por vocês teriam sido diferentes se soubessem o que aprenderam hoje?

De que forma o conteúdo abordado poderia influenciar as suas atitudes e os seus comportamentos?





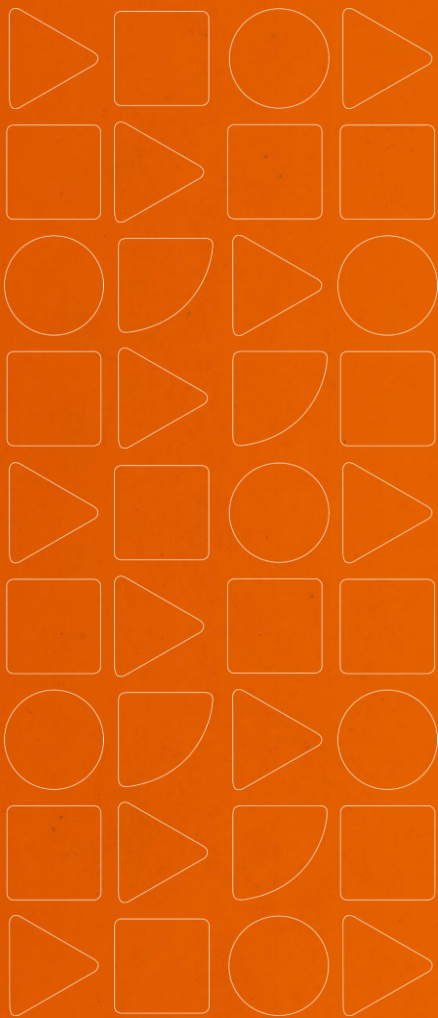
Para saber mais...



Série *As Nove Emoções*, criada por Mani Ratnam (2021).

Filme *Divertida Mente*, dir. Pete Docter (2015).

Série *Explicando - A Mente*, criado por Adam Cole (2019).



Referências Bibliográficas

PROZ EDUCAÇÃO. *Apostila de Tecnologia da informação*. 2023.