



INTELIGÊNCIA EMOCIONAL.



MATERIAL DE APOIO

Inteligência Emocional

O Exercício da Empatia

Professor/tutor: Marcus Mendes

A Empatia na Construção das Relações

Nesta aula você aprendeu

O exercício da empatia

Para falarmos sobre o **exercício da empatia** é preciso falar sobre o outro.

E o outro é sempre um desafio, e que não fazemos nada sozinhos, o que faz com que o “outro” impacte nosso trabalho, relacionamentos, carreira , etc

Necessidades humanas básicas: Conexão, validação e pertencimento. Principalmente por que tem muita ligação com o “outro” e como conseguimos transformar esse “outro” em “nós”.

- Conexão: necessidade de se sentir conectado um com outro, ou seja, conexão social.
- Validação: sentir que você sente que suas opiniões são importantes; ter a validação do “outro”.
- Pertencimento: é a identificação com o grupo ou com meio ambiente em que haja a sensação de pertencimento. Muito dessa sensação é buscada pelas práticas de inclusão e diversidade.

A gente não controla a percepção do “outro”. E um dos grandes desafios que temos é transformar o “outro” em “nós”.

Muito desse propósito em transformar o outro em “nós” passa pela construção de um espaço relacional seguro, ou seja, um espaço seguro em que as pessoas sejam quem elas de fato são. Importante compreender também, que ao falar em espaço relacional não há conexão com espaço físico.

Isso é importante para que as lideranças não vinculem ao espaço físico das organizações.

A conexão só é possível de acontecer quando há uma vulnerabilidade, ou seja, quando “você” é vulnerável. Só que para mostrar vulnerabilidade é preciso ser corajoso, logo, é importante autoconhecimento e coragem.

Entretanto, para ter coragem, é preciso existir um espaço relacional seguro.

Exercitando a Empatia:

1. Estabeleça interações sem “pré-conceitos”
2. Coloque-se no lugar do outro;
3. Pratique a escuta ativa;
4. Exercite sua empatia com estranhos;
5. Entenda sobre os valores das outras pessoas.

Resultados possíveis com a prática dos exercícios acima:

- Facilita relacionamentos;
- Evita conflitos;
- Reduz a carga de estresse;
- Aprimora o autoconhecimento;
- Amplia sua visão de mundo.

Como a comunicação é importante, especialmente quando falamos de outra pessoa. Um dos maiores problemas do mundo, geralmente está ligada a falha ou problemas na comunicação.

David Ogilvy disse: “Comunicação não é o que você diz, é o que os outros entendem”.

Logo, é de extrema importância o planejamento da comunicação, refletir sobre o momento em que a comunicação será feita, a forma que é feita e, como a “entrega” ou meio da comunicação (mensagem, telefonema, vídeo chamada, etc) pode afetar na compreensão do outro.

Dicas para melhorar a comunicação:

1. Ser preciso com as palavras (Muitas vezes, planejar o que será dito e praticar. Ter intencionalidade com o que vai falar).
2. Repetir o que você entendeu para o outro e perguntar se era aquilo que o outro quis dizer.
3. Perguntar o que o outro sente quando ouve. O sentimento é uma causa de impacto na mensagem e por isso é importante compreender se o outro “sente” da mesma forma que você pretendeu.

É impossível falar de inteligência emocional sem falar em Diversidade, Equidade, Pertencimento e Inclusão, temática que é muito presente nos debates de

grandes organizações atualmente.

“O outro não é você e, tudo que não é a gente é diferente”, considerando essa afirmação, devemos refletir que somos seres sociais porém buscamos estar mais próximos de iguais. Isso, naturalmente, faz com que deixemos de observar a diversidade. E isso é um enorme desafio para os Seres Humanos e também para as empresas.

A empresa de consultoria Deloitte criou um modelo chamado 6 C's da liderança inclusiva, que são:

1. **“Consciência** - Conhecimento de vieses. Estão atentos aos pontos cegos pessoais e organizacionais e se autorregulam para ajudar a garantir o "jogo limpo".
2. **Curiosidade** - Têm uma mentalidade aberta, um desejo de entender como os outros veem e experimentam o mundo e uma tolerância à ambiguidade.
3. **Cultura** - São confiantes e eficazes nas interações interculturais.
4. **Colaboração** - Além de capacitar indivíduos, criam e potencializam o pensamento de diversos grupos.
5. **Comprometimento** - Estão comprometidos com a diversidade e inclusão porque acreditam no business case e por esses objetivos estarem alinhados a seus valores pessoais.
6. **Coragem** - Falam e desafiam o status quo e são humildes quanto a seus pontos fortes e fracos.”

Fonte: [site Deloitte](#)

Mais um tema que não pode ser esquecido quando se fala em inteligência emocional, carreira e trajetória é o networking.

E o que é networking? É a rede de conexões ou contatos criada em nosso ambiente de trabalho da mesma empresa, de empresas ou setores diferentes, amigos, etc.

Um estudo sobre capital social mostra que as nossas relações têm impacto profundo no nosso bem estar, mas também na nossa capacidade de expandir as oportunidades.

Como aplicar na prática o que aprendeu

- Exercite a empatia.
- Avalie sua comunicação e se coloque no lugar do ouvinte para confirmar se a

mensagem foi passada e recebida como deveria.

- Faça um mapeamento ou uma tabela, monte uma espécie de gerenciamento de relacionamento, indique entre outras coisas que você julgar importante: o lugar que as pessoas trabalham, onde vivem, frequência de contato com elas, exercite contatos com as pessoas para fortalecer seu networking.

Dica quente para você não esquecer

A empatia é fator de grande importância para as relações e para a diversidade e inclusão. O que viabiliza uma liderança mais inclusiva e humanizada, perpassando pela comunicação e bom networking.

Referência Bibliográfica

Diversidade e inclusão. Disponível em:
<<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/br/Documents/human-capital/Deloitte-diversidade-e-inclusao.pdf>>

O imperativo da inclusão para a alta liderança. Disponível em:
<<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/br/Documents/human-capital/Deloitte-responsabilidade-de-diretorias-e-comit%C3%AAs-inclusao.pdf>>

Exercícios

1. As necessidades humanas básicas: Conexão, validação e pertencimento.

Sobre essas necessidades e o que cada uma delas significa, leia as afirmativas e indique quais estão corretas de acordo com a aula:

I – Conexão: Necessidade de se sentir conectado um com outro, ou seja, conexão social.

II – Validação: Sentir que você sente que suas opiniões são importantes; ter a validação do “outro”.

III – Pertencimento: É a identificação com o grupo ou com meio ambiente em que haja a sensação de pertencimento. Muito dessa sensação é buscada pelas práticas de inclusão e diversidade.

- a) Apenas as afirmativas I e III estão corretas.
- b) As afirmativas I e III estão incorretas
- c) As afirmativas I, II e III estão incorretas.
- d) As afirmativas I, II, III estão corretas.
- e) As afirmativas II, III estão incorretas.

2. A Consultoria Deloitte criou um modelo chamado 6 C's da liderança inclusiva, sobre eles é correta a opção:

- a) Consciência, Capacidade lógica, Cultura, Colaboração, Comprometimento e Coragem.
- b) Consciência, Curiosidade, Cultura, Compensação, Comprometimento e Coragem.
- c) Consciência, Curiosidade, Cultura, Colaboração, Comprometimento e Contraditório.
- d) Consciência, Curiosidade, Cultura, Colaboração, Comprometimento e Conciliador.
- e) Consciência, Curiosidade, Cultura, Colaboração, Comprometimento e Coragem.

3. A a rede de conexões ou contatos criada em nosso ambiente de trabalho da mesma é chamada de:

- a) Networking
- b) Hard skill
- c) Workflow
- d) Tack Working
- e) Downloading

4. De acordo com o contexto da aula, pode-se considerar que a empatia é um fator de grande importância para as relações e para a diversidade e inclusão. O que viabiliza:

- a) uma liderança mais inclusiva e humanizada
- b) uma liderança pouco inclusiva mas bem sucedida .
- c) um ambiente de trabalho mais tenso e de alta performance
- d) hierarquias bem definidas
- e) um clima de tranquilidade, o que justifica o aumento na cobrança de metas e produtividade.

Gabarito

1. **A letra D** é a alternativa correta. Para falarmos sobre o exercício da empatia é preciso falar sobre o outro, principalmente por que tem muita ligação com o “outro” e como conseguimos transformar esse “outro” em “nós”. E sobre as necessidades humanas básicas é preciso esclarecer que: conexão: necessidade de se sentir conectado um com outro, ou seja, conexão social. Validação: sentir que você sente que suas opiniões são importantes; ter a validação do “outro”. Pertencimento: é a identificação com o grupo ou com meio ambiente em que haja a sensação de pertencimento. Muito dessa sensação é buscada pelas práticas de inclusão e diversidade.

2. **A letra E** é a alternativa correta. A empresa de consultoria Deloitte criou um modelo chamado 6 C's da liderança inclusiva, que são:

Consciência - Conhecimento de vieses. Estão atentos aos pontos cegos pessoais e organizacionais e se autorregulam para ajudar a garantir o "jogo limpo".

Curiosidade - Têm uma mentalidade aberta, um desejo de entender como os outros veem e experimentam o mundo e uma tolerância à ambiguidade.

Cultura - São confiantes e eficazes nas interações interculturais.

Colaboração - Além de capacitar indivíduos, criam e potencializam o pensamento de diversos grupos.

Comprometimento - Estão comprometidos com a diversidade e inclusão porque acreditam no business case e por esses objetivos estarem alinhados a seus valores pessoais.

Coragem - Falam e desafiam o status quo e são humildes quanto a seus pontos fortes e fracos.

3. **A letra A** é a alternativa correta, pois networking é a rede de conexões ou contatos criada em nosso ambiente de trabalho da mesma empresa, de empresas ou setores diferentes e amigos.

4. **A letra A** é a alternativa correta, pois a empatia é fator de grande importância para as relações e para a diversidade e inclusão. O que viabiliza uma liderança mais inclusiva e humanizada, perpassando pela comunicação e bom networking.