**Apresentação - Soft Skills - Intro**

Soft Skills tem como objetivo apresentar ferramentas de desenvolvimento comportamental para aumentar sua produtividade nos estudos e sua carreira.

Trata-se do desenvolvimento de competências comportamentais.

A professora Elisa falou no primeiro vídeo.

[Soft Skill - Apresentação da Disciplina](https://www.youtubeeducation.com/watch?v=XEnOE-B7Sf4)

Felipe Procopio falou no segundo vídeo.

[O que são Soft Skills e como utiliza na carreira.](https://www.youtubeeducation.com/watch?v=kcBtrZPIbRs)

Soft skills trata-se de habilidades interpessoais, alguns comportamentos desejados:

* Colaboração
* Flexibilidade
* Trabalhar sobre pressão
* Comunicação
* Orientação para o resultado
* Liderança

Desenvolvimento pessoal:

* Aprender a se auto-regular
* Gerenciar o seu tempo
* Criar cultura de feedback

**Parte 1 -** [**Impacta - Parte 1**](https://sites.google.com/faculdadeimpacta.com.br/sk-p1?pli=1&authuser=2)

[O que são soft skills](https://www.youtubeeducation.com/watch?v=xWH5SSxSLMw)

O conhecimento das Soft Skills pode nos levar a ascender de maneira exponencial em nossa carreira, melhorar nossos relacionamentos e nossa visão com relação às mais diversas situações da vida. Muito ligada ao autoconhecimento, as Soft Skills nos possibilitam estabelecer um relacionamento mais saudável com as pessoas ao nosso redor e, principalmente, conosco.

**1.2. Hard Skills x Soft Skills**

Hard Skills são as habilidades que aprendemos em cursos de capacitação técnica como cursos técnicos, tecnólogos, bacharelados, licenciaturas e pós-graduações.

Soft Skill, por outro lado, significa literalmente Habilidades Suaves . Adaptado ao português real, significa competências.

Em resumo: hard skills são habilidades técnicas, enquanto as soft skills são habilidades comportamentais.



Estamos falando de competências que atualmente são muito requisitadas no mercado além das habilidades técnicas; estamos falando das competências de comportamento. As empresas preferem um profissional mais preparado também nesse sentido.

O desenvolvimento de Soft Skills é contínuo, é o trabalho de autoconhecimento e aperfeiçoamento de toda uma vida.

As soft skills mais demandadas pelo mercado de trabalho atualmente são: criatividade, maturidade emocional, auto-observação, capacidade proativa, comunicação, habilidade interpessoal e pensamento crítico.

**1.3 Conheça as soft skills mais requisitadas pelo mercado**

Principais habilidades exigidas pelo mercado para os profissionais de alto desempenho:

1. BOA COMUNICAÇÃO
2. INTELIGÊNCIA EMOCIONAL
3. CAPACIDADE DE PENSAMENTO CRÍTICO
4. HABILIDADE DE LIDERANÇA E GESTÃO
5. TRABALHO EM EQUIPE
6. FLEXIBILIDADE E ADAPTABILIDADE
7. ÉTICA DE TRABALHO

Como você deve imaginar, as soft skills esperadas de determinada pessoa estão relacionadas à sua área de atuação e, principalmente, ao posto que ela deseja ocupar no mercado de trabalho.

O melhor exemplo de soft skill talvez seja a inteligência emocional, que é a capacidade de lidar bem com as próprias emoções e usar essa energia a seu favor, sem impulsividade ou arrependimento posterior.

Outros exemplos de soft skills são **empatia, ética, liderança, resolução de conflitos, flexibilidade e gestão de equipes.**

**1.4. A real importância das Soft Skills na atualidade**

Por isso é muito importante que você aproveite, dedique-se e entregue-se às próximas atividades e unidades da disciplina de Soft Skills para desenvolver em você mesmo a verdadeira liderança. Aquela que se preocupa em desenvolver a si mesmo e aos demais a sua volta. Assim, você, sua equipe e a empresa em que trabalha e que ainda virá a trabalhar crescerão juntos!

Para entender um pouco melhor sobre a importância do investimento de tempo em competências comportamentais para o futuro assista ao vídeo:

[O Profissional do Futuro | Michelle Schneider | TEDxFAAP](https://youtu.be/9G5mS_OKT0A)

**Parte 2 - Valores Humanos -** [**Impacta - Parte 2**](https://classroom.google.com/c/NjE2NDE5MDI1Mzk1/m/NjE3MTYyNzc5NTI0/details)

Nesta parte vamos explorar o tema: valores humanos - respeito, humildade, senso de justiça, solidariedade e ética.

Os objetivos de aprendizagem desta parte são:

* Entender os conceitos de valores humanos;
* Conectar-se com os seus valores pessoais;
* Compreender como esse conhecimento é importante para o autodesenvolvimento.

**Valores Humanos**

Os valores podem ser qualidades que são captadas nas pessoas, coisas ou experiências. Essas qualidades nos levam a escolhê-las em detrimento de outras de que não gostamos ou nos deixam indiferentes. Os valores humanos, em particular, são aqueles que são uma parte fundamental e necessária da existência, nas quais as pessoas se sentem confortáveis. São as diretrizes que servem como um guia para se comportar de maneira a beneficiar os seres humanos. Ainda que nós tenhamos valores diferentes, veremos nesse conteúdo que existem valores fundamentais para que as relações se estabeleçam de forma sadia.

**O que são valores humanos?**

Os valores humanos são características que afetam a conduta de cada indivíduo. É tudo aquilo que é importante para você e impacta nas suas ações e decisões. São características às quais você não abre mão e que influenciam, diretamente, nas suas escolhas.

Alguns valores são conhecidos como universais, ou seja, aqueles que todos os seres humanos deveriam ter: amor, paz, felicidade e respeito. Mas, é claro, cada indivíduo tem outros princípios próprios e é esse conjunto de dogmas que torna cada pessoa única.

Quando pensamos em valores morais frequentemente nos vêm pensamentos sobre justiça, bem, altruísmo, bondade, humildade, abnegação, amor e respeito pelos outros. Segundo Torres Triana, (2009), o valor moral é entendido como:

*“O significado social positivo, bom, em oposição ao mal, que orienta a atitude e o comportamento do homem para realizar o bem, ordenando seus julgamentos sobre a vida moral e ações derivadas destas.”*

**Valores Humanos/morais mais importantes**

| Honestidade | Tolerância | Liberdade | Compaixão |
| --- | --- | --- | --- |
| Igualdade | Compreensão | Disciplina | Paciência |
| Prudência | Gratidão | Abnegação | Respeito |
| Responsabilidade | Lealdade | Harmonia | Ambição |
| Altruísmo | Confiança | Coragem | Valentia |
| Modéstia | Perseverança | Solidariedade | Vontade |
| Autocontrole | Superação | Laboriosidade | Magnanimidade |
| Objetividade | Pontualidade | Aprendizagem | Fidelidade |
| Generosidade | Honra | Sinceridade | Força |
| Discernimento | Empatia | Cortesia | Colaboração |

Portanto, os valores humanos andam de mãos dadas com os direitos humanos, pois estabelecem uma estrutura de requisitos mínimos necessários para criar tecidos sociais nos quais ninguém é excluído e em que a única coisa que define como somos tratados é como agimos.

**Valores humanos e as Organizações**

Os valores e as virtudes auxiliam na construção de uma cultura, baseada na ética e respeito mútuo. É o caminho para alcançar resultados diferenciados e formar pessoas cada vez mais interessadas por valores como honestidade, igualdade, ética e justiça.

Os valores humanos representam algo que nos norteia pela vida, aquilo que é e sempre será importante. Poder, ética e valores são uma ferramenta para elevar a eficiência e eficácia das organizações.

Em função da necessidade de ter profissionais com as características já desenhadas e determinadas, há algum tempo especialistas no assunto, destacam a entrevista por competência como uma ferramenta eficaz utilizada para contratação de profissionais. Trata-se de uma técnica cujo objetivo é investigar se o profissional possui as competências necessárias e alinhadas às da empresa. Este processo de seleção tem se mostrado bem eficaz, pois evita, futuramente, surpresas desagradáveis por falta de uma determinada competência para comandar um projeto ou uma equipe.

**Como as organizações atuam com a questão dos Valores**

Nota-se que está cada vez mais rotineira a seleção de candidatos por valores, em que os valores pessoais, ou seja, os propósitos de vida, pesam mais na escolha de um candidato do que sua área de formação ou até mesmo experiência profissional.

Certamente é mais fácil adquirir conhecimento e experiência do que valores éticos e morais. O motivo é simples: ao contratar pessoas com valores alinhados aos seus, as empresas acreditam que a relação será mais sólida e duradoura.

**Tipos de Valores Humanos**

Os valores do ser humano são classificados por sua natureza e características:

**Valores morais**: Aqueles relacionados com as virtudes e a realização como seres humanos.

**Valores religiosos**: são determinados pelas diferentes religiões e baseiam-se em conceitos de bondade, fé e sacrifício.

**Valores humanos**: São valores próprios das pessoas e de sua natureza. Envolve a convivência e a empatia.

**Valores universais**: São valores humanos aplicáveis em todas as sociedades, culturas e religiões.

**Valores intelectuais:** Estes tipos de valores colocam seu foco na busca do conhecimento e da verdade.

**Valores sociais:** Os valores sociais são aqueles reconhecidos por uma cultura ou sociedade.

**Valores afetivos:** estes valores do ser humano muito próximos aos sociais. São aqueles relacionados com o amor, o carinho e com o prazer interpessoal.

**Valores econômicos:** Esse valor busca por estabilidade financeira e melhores ganhos econômicos.

Como todos esses tipos de valores, é importante que saiba que o processo de identificar nossos próprios valores pessoais, assim como colocá-los em prática é, portanto, um trabalho pessoal. Ser coerente no nosso dia a dia com alguns deles e com isso aumentar seu bem-estar. Quando agimos de forma coerente com nossos valores pessoais, é mais provável que tomemos nossas próprias decisões, sem hesitar.

Claramente, existem variados fatores que influenciam o nosso comportamento e são estes fatores que vão posteriormente influenciar os valores, as crenças, as atitudes, as emoções, as competências e as motivações, que enaltecem a forma como as soft skills conseguem ter uma enorme importância na gestão de pessoas e nas organizações.

**Parte 3 - Autoconhecimento Mindfulness -** [**Impacta - Parte 3**](https://sites.google.com/faculdadeimpacta.com.br/sk-p3/parte-03?authuser=2)

O AUTOCONHECIMENTO pode ser entendido como uma “investigação” de si mesmo/a. E o que nos ajuda a nos conhecermos, sabermos mais sobre nós mesmos? Bom, parece simples. Conhecer-se pode levar você a fazer melhores escolhas, a focar no que realmente é importante para sua vida pessoal e para sua carreira. O AUTOCONHECIMENTO envolve o uso da autoconsciência e o desenvolvimento da autoimagem, o que nos ajuda a entender nossas habilidades e nossas reações.

Será que não existe a possibilidade de mudarmos?

Existe, sim, a possibilidade de mudarmos tanto com relação a dificuldade para estudar geografia quanto a nossa fácil irritabilidade.

Para ajudar no processo de mudança, é benéfico reservar um tempo para pensar.

Quando você se conhece, tudo isso fica mais fácil, mais simples. Você entende e aprende a controlar suas reações e seus pensamentos. Comece simplesmente por duas questões:

- O que estou fazendo?

- O que estou sentindo?

Daí, parta para uma análise de como a situação poderia ser diferente. Pense:

- O que posso fazer melhor em relação a essa situação?

- Como posso mudar meus sentimentos em relação a isso?

Somos nós pessoas verdadeiramente capazes de responder sobre os motivos de nossas ações e reações. Muitas vezes, precisamos de direcionamento analítico, feedbacks, perguntas com a abordagem correta, ou seja, precisamos de ferramentas para nos compreendermos. Sobretudo, precisamos entender e aceitar que somos capazes de mudar nosso comportamento para ter melhor desempenho na vida acadêmica, familiar e com nós mesmos.

**Mindfulness**

Uma das muitas ferramentas existentes para nos ajudar a alcançarmos melhor compreensão sobre nós mesmos e aprimorarmos nosso foco nas atividades de nossa responsabilidade é o Mindfulness.

Mindfulness não é só uma técnica, como diz Jon Kabat-Zinn, professor emérito da Faculdade de Medicina da Universidade de Massachusetts, nos Estados Unidos e autor de “O poder curador da Mindfulness”: “Mindfulness não é um estado que você atinge através de um truque, é um modo de vida”.

Por meio de práticas meditativas diversas, o conhecimento de Mindfulness nos ajuda a percebermos melhor as situações da vida e a nos tratarmos com mais gentileza, atingindo um maior estado de presença. Por isso, também é conhecido como “Atenção Plena”.

Prestar atenção de forma consciente, de forma intencional, mas sem julgamento, poderá ajudar você a viver o momento presente sem ser absorvido por ele. Em outras palavras, voltar a atenção para o momento presente de forma intencional significa sair do “piloto automático” de nossas vidas e passar a perceber conscientemente os pensamentos, sentimentos, sensações físicas que tomam conta de nossa mente e de nosso corpo.

Jon Kabat-Zinn explorou o mindfulness em 9 atitudes que podemos adotar em nosso cotidiano, sendo elas:

**Mente de principiante** consiste em você se manter curioso, sobretudo como uma criança que busca saber o porquê de todas as coisas que fazem parte do seu mundo, inclusive, sobre si mesma.

O **não julgamento** combate o nosso ímpeto de julgar a tudo e a todos constantemente, inclusive nós mesmos.

**Confiança**, a quarta atitude, se trata de confiar que podemos alcançar um estado de autoconsciência e presença satisfatória para vivermos melhor.

**Deixar ir** consiste em não insistir em pensamentos ansiosos e danosos que ficam remoendo situações do passado. Aceitar e deixar ir aquilo que não temos controle.

**Paciência**. A palavra por si só já é carregada de significado. Devemos ser pacientes conosco, com os demais e com a vida.

**Gratidão**, outra palavra cheia de significado, em mindfulness significa entender que todas as situações, independentes se positivas ou não, nos trazem diversos conhecimentos sobre o mundo e que podemos ter atitude de gratidão por todas as situações da vida.

**Generosidade**. “Sem generosidade não há mindfulness”. O fluxo de se manter presente, focado, aceitando, confiando, sendo grato e paciente consigo mesmo gera atitude de generosidade consigo mesmo e com as demais pessoas.

**Aceitar**. Aceitar os fatos como ele realmente são no presente. Por vezes podemos nos pegar perdendo muita energia em negacionismo, ou seja, não aceitando as coisas como são e forçando mudanças com muita tensão e ansiedade.

**Não “lutar”**. Pensando pelo espectro meditativo, é muito comum a nossa mente vagar por caminhos muito diversos em segundos. Um destes caminhos é o de deixar a mente fugir do momento presente, se arrepender, se repreender e iniciar uma luta interna de pensamentos incessantes que acabam te tirando do momento presente por completo. Não lutar consiste em ser você mesmo com autocompaixão e resume os demais princípios de Mindfulness. Apenas seja verdadeiro com você mesmo neste momento de presença.

*Mindfulness* traz os conceitos de uma vida mais presente e plena para dentro da nossa rotina atribulada e corrida.

**Aprendendo a aprender**

Nosso cérebro trabalha alternadamente em dois estados; ora está em um estado “focado”, ora em um estado “difuso”. Se estamos no estado “focado”, deixamos de lado o estado “difuso”.

No estado “focado”, um pensamento estimula uma determinada região, ativando uma série de ideias conectadas. Podemos afirmar que esse é um o caminho conhecido, pois o cérebro tenta encontrar memórias conectadas ao problema que temos a resolver.

No estado “difuso”, buscamos algo sem saber exatamente o que é um modo exploratório, ou seja, a mente divaga. É o que acontece quando estamos pensando na vida debaixo do chuveiro.

No livro “Aprendendo a aprender”, Barbara Ann Oakley, professora americana de engenharia na Oakland University e na McMaster University, afirma que para construirmos um conjunto forte de memórias para usarmos quando o estado “focado” é requisitado, precisamos pensar nas redes neurais como uma parede a ser levantada. Ela não irá desmoronar se os tijolos forem bem colocados.

Existem muitas técnicas para você treinar sua memória. Há muitos estudos que mostram que nossa memória é especialmente visual; ela presta mais atenção ao que é estranho. Uma técnica que envolve esses dois fatos é conhecida como “palácio da memória”.

Para se lembrar, por exemplo, de uma lista de elementos, imagine que você está em um lugar familiar. Então, ponha cada um dos itens em um lugar da casa. Sua mente consegue gravar mais facilmente essa ordenação visual.

<https://youtu.be/YCOcnMf8uyY>

**Parte 4 - Learning 3.0 -** [**Impacta - Parte 4**](https://sites.google.com/faculdadeimpacta.com.br/sk-p4?pli=1&authuser=2)

Quando nos perguntamos o que faz as pessoas serem criativas, na verdade, devemos nos preocupar como as pessoas se tornam criativas. De fato, a criatividade é uma habilidade que pode ser desenvolvida. O LEARNING 3.0 sistema de aprendizagem que ajuda as pessoas a construírem novas habilidades e identificarem seus talentos.

**Você é a/o Protagonista do seu aprendizado**

A revista Nova Escola convidou, certa vez, o professor Mário Cortella para uma entrevista sobre educação. Em uma de suas respostas ele explicou por que, apesar do desestímulo, professores conseguiam continuar motivados a permanecerem na carreira. Ele apresentou naquela ocasião dois importantes e diferentes conceitos: motivação x estímulo.

Assim, a motivação é algo que está em você, vem de dentro de você.

Como afirmamos anteriormente, iremos falar sobre automotivação, mas o que você precisa fazer agora é entender a ferramenta que ajudará você na busca da criatividade. Você precisa sentir-se motivado(a) e aberto(a) para buscar a criatividade.

O primeiro passo parece simples: quebrar a resistência. Exatamente isso. Toda pessoa criativa é aberta a novas ideias e, também, à sua capacidade de oferecer soluções.

**Aprendizagem prescritiva e Aprendizagem emergente**

Jürgen Appelo, um desenvolvedor holandês, criou uma metodologia, *Management 3.0*, para otimizar os processos de gestão em projetos, por meio de práticas que permitissem o desenvolvimento de competências entre os colaboradores e o crescimento da empresa.

O *Management 3.0* permitiu derrubar os obstáculos no desenvolvimento de software, tornando líderes e gerentes mais ágeis. São justamente as visões desse método que podemos usar no aprendizado. Assim como o *Management 3.0* tem o objetivo de mudar a forma de atuação do líder ou gestor, pelo aprendizado de novos métodos para enfrentar desafios profissionais e gerar mais resultados, o **Learning 3.0** objetiva um aprendizado criativo, colaborativo e transformador.

**Praticando o Learning 3.0**

Hoje é importante que os estudantes vejam a importância de assumir a responsabilidade por seu aprendizado, reaprendendo a aprender. O Learning 3.0 significa reaprender a aprender, possibilita as oportunidades de “construir” conhecimento no lugar de adquirir. Como é dito por Magno (2015, p.88): “Afinal, em um mundo dinâmico e complexo que integra vida e trabalho, o que não faltam são oportunidades para você aprender, continuamente, em todos os lugares aonde vai, e com todas as pessoas com quem cruza.

A construção de conhecimento, no Learning 3.0, é iniciada tomando por base um problema ou desafio do mundo real, a “problematização”. A partir daí, o processo segue com a “criação de sentido”, na qual confronta-se o material e o mundo real. Esse processo tem como pontos usuais: a pesquisa, a conexão e a prática. O ciclo de aprendizado é completado depois do compartilhamento do conhecimento construído.

1. **Aprenda no mundo real**: Não seja aquele que é treinado para repetir ações conhecidas; busque aprender, por exemplo, o que é necessário para fazer seu trabalho enquanto trabalha;

2. **Se aprofunde apenas no que está à sua frente**: aprofunde-se no que julga útil para executar o que é imediatamente necessário;

3. **Seja o protagonista da sua aprendizagem**: construa seu processo de aprendizagem adequados ao seu momento e ao seu contexto;

4. **Compartilhe!** Essa é a melhor forma de aprender: quando você se abre para experiências sociais e, consequentemente, mais oportunidades de aprendizagem surgirão à sua frente;

5. **Otimize suas redes de aprendizagem**: invista um pouco de energia em suas redes e certamente terá como retorno algo produtivo a sua aprendizagem;

6. **Ideias são tão importantes quanto experiências**: organize e conecte as informações; fonte que podem inspirar e trazer conhecimento a você podem estar em ideias de outras pessoas;

7. **Visualizar o aprendizado é melhor do que medi-lo**: busque não se cobrar pelas ferramentas de medição; prefira ferramentas que possam ajudar você a visualizar a aprendizagem;

Obs.: Eu não entendi o que isto quer dizer? Quer dizer que não devo me preocupar com as notas porque não será aferido o meu aprendizado por elas?

8. **Aprenda em harmonia com seu cérebro**: entenda como o seu aprendizado ocorre fisicamente e quais são as condições favoráveis para que seu cérebro colabore com o seu aprendizado.

**Parte 5 - Inteligência Emocional -** [**Impacta - Parte 5**](https://sites.google.com/faculdadeimpacta.com.br/sk-p5?pli=1&authuser=2)

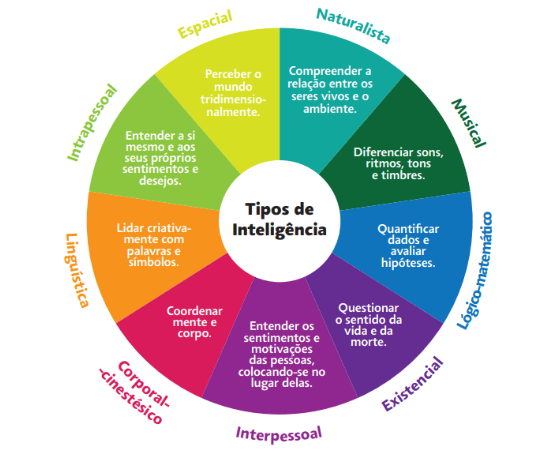
**Resumo**

Nesta unidade será tratado o conceito de Inteligência Emocional, segundo seu principal disseminador, Daniel Goleman. Serão abordados ainda o conhecimento das próprias emoções, como lidar com as emoções, automotivação, reconhecimento das emoções alheias e como lidar com relacionamentos.

**Como surgiu o conceito de Inteligência Emocional?**

Com essa anedota sobre a possibilidade de um comportamento de uma pessoa ser capaz de alterar a resposta emocional de uma outra, o psicólogo e redator de ciência do New York Times, Daniel Goleman inicia um dos maiores best-sellers de todos os tempos, o livro “Inteligência Emocional: a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente”. Embora o conceito original não seja de Goleman - é atribuído a Wayne Payne, por sua tese de doutorado de 1985 e retomado por estudos experimentais por Sternberg e Salovey em 1989 - foi por meio desta obra, de 1995, que o conceito tornou-se popular e, em certa medida, inaugurador de uma nova forma de compreensão sobre a inteligência.

É bem verdade que, em 1983, outro psicólogo e pesquisador, Howard Gardner, propôs uma teoria que escandalizou os mais conservadores na área da Psicologia Comportamental. Para Gardner, a inteligência humana não se baseia apenas em nossa capacidade cognitiva (raciocínio e memória); antes, divide-se em sete dimensões - posteriormente revisadas para nove - da inteligência: inteligência visual/espacial, inteligência musical, inteligência verbal/linguística, inteligência lógica/matemática, inteligência interpessoal, inteligência intrapessoal, inteligência corporal/cinestésica, inteligência naturalista e inteligência existencial como nos mostra a figura abaixo:



**O que é Inteligência Emocional?**

“Eu diria que o que faz a diferença são aptidões aqui chamadas de inteligência emocional, as quais incluem autocontrole, zelo e persistência, e a capacidade de automotivação.” (GOLEMAN, 1995). Em outras palavras, para o autor (1995), Inteligência Emocional é a capacidade de reconhecer e avaliar os seus próprios sentimentos e os dos outros, assim como a capacidade de lidar com eles.

Desta forma, trata-se de “uma visão mais ampla de inteligência, tentando reinventá-la em termos do que é necessário para viver bem a vida” (STERNBERG; SALOVEY, 1989 apud GOLEMAN, 1995). E, neste sentido, a Inteligência Emocional está intimamente relacionada com o sucesso pessoal e profissional, porque não depende de um “milagre” biológico, como o QI (Quoeficiente Intelectual), que é genético; mas sim, do desenvolvimento - e aprendizado - de estratégias de convívio social e autocontrole que podem ser ensinados; portanto, acessíveis a todos que os queiram aprender.

Goleman identificou as seguintes habilidades como fundamentais para se desenvolver a Inteligência Emocional:



As três primeiras são habilidades intrapessoais e as duas últimas, interpessoais. Tanto quanto as primeiras são essenciais ao autoconhecimento, estas últimas são importantes em:

**Organização de grupos -** habilidade essencial da liderança, que envolve iniciativa e coordenação de esforços de um grupo, bem como a habilidade de obter do grupo o reconhecimento da liderança e uma cooperação espontânea.

**Negociação de soluções -** característica do mediador, prevenindo e resolvendo conflitos.

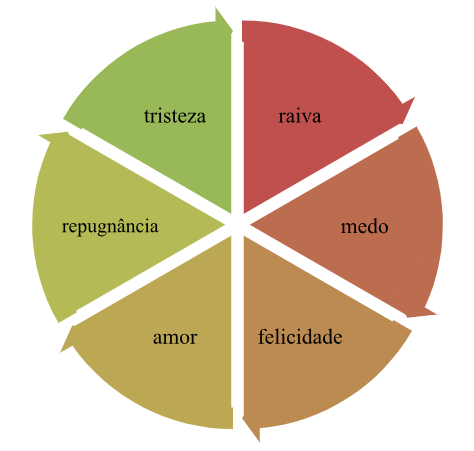
**Empatia -** é a capacidade de, ao identificar e compreender os desejos e sentimentos dos indivíduos, reagir adequadamente de forma a canalizá-los ao interesse comum.

**Sensibilidade social -** é a capacidade de detectar e identificar sentimentos e motivos das pessoas.

**Conhecer as próprias emoções**

“Todas as emoções são, em essência, impulsos, legados pela evolução, para uma ação imediata, para planejamentos instantâneos que visam lidar com a vida. A própria raiz da palavra emoção é do latim movere — “mover” — acrescida do prefixo “e-”, que denota “afastar-se”, o que indica que em qualquer emoção está implícita uma propensão para um agir imediato.” (GOLEMAN, 1995).

Segundo os estudos da Psicologia Moderna, há apenas 5 emoções básicas, biologicamente falando: *raiva*, *tristeza*, *nojo/repugnância*, *alegria* e *medo*. Mas, Goleman (1995) acrescenta mais uma, o amor.



Não somos capazes de controlar racionalmente as nossas emoções. Isso significa que, quando uma pessoa está tomada pela raiva, a pior coisa que se pode dizer para ele é “fique calma”, justamente porque ela não tem domínio racional sobre o que sente - e acabará se sentindo com mais raiva ainda, por não conseguir se controlar. Nesta situação, sugere Goleman (1995), o mais sábio a fazer é se desviar do objeto que causa a raiva, seja ele pensamento ou ação.

Isto porque, embora não sejamos capazes de controlar nossas emoções, somos responsáveis por nossas ações; logo, conseguimos moldar nosso comportamento de maneira a conseguirmos, racionalmente, sermos dominados por nossas emoções e levados a fazer algo do qual nos arrependeríamos depois.

Assim, segundo o autor (1995), a melhora no reconhecimento e designação das próprias emoções leva à maior capacidade de se entender as causas dos sentimentos. Assim, somos capazes de diferenciar sentimentos e atos, sendo mais eficazes em nosso autocontrole emocional.

**Lidar com as emoções**

Para o autor (1995), existem duas possibilidades:

“Os vigilantes, que se fixam nos apuros podem, pelo próprio ato de acompanhar com tanto cuidado, ampliar, sem saber, a magnitude de suas reações — sobretudo se essa fixação é desprovida da equanimidade da autoconsciência. O resultado é que suas emoções se tornam mais intensas”;

“Os que se desligam, que se distraem, percebem menos coisas em suas reações e com isso minimizam a experiência de sua resposta emocional, se não a própria dimensão da resposta”.

Segundo a forma como você sente a situação, a sua reação diante do desafio é completamente diferente; logo, o sucesso ou insucesso de suas ações está diretamente relacionado ao como cada um reage frente às suas emoções que sente - e não às emoções em si.

Desse modo, alguém que não tem consciência sobre o que sente certamente não saberá o que fazer quando o sente; mas, pior do que isso, mesmo aqueles que sabem o que estão sentindo correm o risco de não saberem lidar com seu conteúdo emocional, simplesmente por não terem repertório nem modelo de comportamento.

Neste sentido, as experiências da vida - assim como a educação tanto formal (na escola) quanto informal (pais, sociedade) são definidoras para que a pessoa tenha repertório de comportamentos que o auxiliem no maior número possível de situações que ele eventualmente venha a passar.

**Motivar-se**

Já falamos um pouquinho sobre motivação. No entanto, vamos retomar esse conceito a partir de Goleman. Segundo ele, essa é a habilidade primordial entre todas as outras. Isto porque a pessoa que não é capaz de reconhecer seus talentos, também não é capaz de mensurar corretamente os seus desafios - nem quanto de energia, autodeterminação e coragem irá necessitar para concluir com sucesso as tarefas que se propõe a realizar na vida.

**Reconhecer as emoções nos outros**

A capacidade de reconhecer as emoções nos outros leva o nome de empatia. Para Goleman (1995), “a empatia é alimentada pelo autoconhecimento; quanto mais consciente estivermos acerca de nossas próprias emoções, mais facilmente poderemos entender o sentimento alheio.”

Assim, quanto maior a nossa capacidade de adotar a perspectiva do outro, mais sensibilidade em relação aos sentimentos dos outros teremos e mais capazes seremos de melhor ouvi-los realmente, sem a interferência de nossos pré julgamentos e oposições.

Decorrem de nossa habilidade de empatia diversas ações que transformam não apenas a nossa vida, mas a nossa sociedade em um lugar melhor para se viver, como, por exemplo, a solidariedade, a responsabilidade social e a sustentabilidade em nossas escolhas de consumo consciente.

**Lidar com os relacionamentos**

A forma como as pessoas expressam seus sentimentos constitui-se numa competência social muito importante. Segundo Goleman (1995)

Portanto, a capacidade de identificação com as outras pessoas faz de alguns verdadeiros mestres em relacionarem-se com as demais pessoas. Evidentemente, essa também é uma capacidade inata naqueles que desejam manipular outras pessoas, sendo aqui importante a ética entre aqueles que se relacionam.

Goleman ainda cita quatro aptidões comuns àqueles que possuem alta inteligência interpessoal, como foi chamada essa habilidade por Hatch e Gardner (GOLEMAN, 1995):



**Organizar grupos —** aptidão essencial do líder, que envolve iniciar e coordenar os esforços de um grupo de pessoas;

**Negociar soluções —** o talento do mediador, que evita ou resolve conflitos. As pessoas que têm essa aptidão são excelentes para fazer acordos, arbitrar ou mediar disputas;

**Ligação pessoal —** o talento de empatia e ligação. Isto facilita estabelecer um relacionamento ou reconhecer e reagir adequadamente aos sentimentos e preocupações das pessoas

**Análise social —** poder detectar e intuir sentimentos, motivos e preocupações das pessoas. Esse conhecimento de como os outros se sentem leva a uma fácil intimidade ou senso de relação.

**Parte 6 - Inteligência Positiva -** [**Impacta - Parte 6**](https://sites.google.com/faculdadeimpacta.com.br/sk-p6/parte-06?authuser=2)

**Resumo**

Vamos entender o processo de autossabotagem e como identificar e evitar. Para esse tema, utilizaremos, principalmente, o livro de Shirzad Chamine, presidente da CTI (Coaches Training Institute). Logo na introdução do livro “Inteligência Positiva”, é apresentada uma analogia à história de Sísifo, personagem da mitologia grega. Esse personagem empurrava penosamente uma enorme pedra morro acima, mas que nunca chegava ao topo, estava sempre retornando ao ponto de partida, em um esforço recorrente e sem sucesso. Chamine nos compara a Sísifo nos mantendo em um esforço interminável que nos deixa cansados, em um processo de autossabotagem. Entender esse processo é uma chave importante para buscar algo mais efetivo que possa nos conduzir à realização pessoal e profissional.

**Introdução à Psicologia Positiva**

A psicologia positiva não foca em trabalhar os traumas e suas consequências, mas em comprovar que o ser humano pode ter uma vida plena e feliz apesar deles. É uma teoria que pode ser aplicada de maneira a complementar os tratamentos terapêuticos tradicionais e é embasada nela que diversos estudiosos e, inclusive, Coachs desenvolveram ferramentas para potencializar nossa produtividade e bem estar nas mais diversas áreas da vida.

**Inteligência Positiva**

A Inteligência positiva é um estudo refinado das ciências: psicologia positiva, neurociência, ciência organizacional e liderança efetuado por Shirzad Chamine em seu livro “Inteligência Positiva”, publicado em 2013.

O mito de Sísifo pode traduzir, de certa forma, algumas de nossas ações. Atos que nos impedem de termos o sucesso que desejamos. Em seu livro, Chamine explica que todos nós, seres humanos, participantes de um contexto cultural em um certo ponto comum, desenvolvemos alguns mecanismos mentais de defesa para sobrevivência emocional.

Esse desenvolvimento de mecanismos para sobrevivência emocional corrobora com maior desenvolvimento de redes neurais em algumas partes específicas de nosso cérebro e deixam menos desenvolvidas as partes que podem ser consideradas menos primitivas de nosso cérebro.

No entanto, como nosso cérebro possui neuroplasticidade, nós somos capazes de, com muito treino e vigilância, desenvolver novas redes neurais na parte “sábia” de nosso cérebro e driblar todo esse processo de mecanismos que desenvolvemos na infância para nossa sobrevivência emocional.

**Sobrevivência emocional**

O ser humano por si só é um ser que se desenvolve a partir das interações com o meio de convívio. Então, quando o ser humano enfrenta alguma dificuldade de aceitação no meio em que vive, seja ela qual for, por segurança ele desenvolve algumas características nomeadas por Chamine de sabotadores. Podemos dizer que os sabotadores são inimigos internos.

Esses sabotadores, após desenvolvidos em nossa infância, vão nos acompanhar para o restante da vida adulta e podem passar despercebidos por nós, mas são os principais responsáveis por não conseguirmos sucesso em nossas atividades profissionais, acadêmicas e, principalmente, relacionais.

Chamine afirma que os sabotadores são um 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. Para entender melhor o que são os sabotadores, o autor os divide em um sabotador **universal (crítico)** e mais **nove sabotadores cúmplices.**



##### 

##### **Tabela 1 - Sabotador universal: o Crítico**

| **Descrição** | Acha defeitos em si mesmo, nos outros e nas circunstâncias. Provoca a maior parte da nossa decepção, raiva, arrependimento, culpa, vergonha e ansiedade. Ativa os sabotadores cúmplices. |
| --- | --- |
| **Características** | Em si mesmo: atormenta-se por erros do passado e falhas atuais.  Nos outros: concentra-se no que está errado nos outros, em vez de apreciar as coisas boas. Faz comparações do que é superior e inferior.  Circunstâncias: insiste que uma circunstância ou resultado é “ruim”, em vez de ver como dádiva e oportunidade. |
| **Pensamentos** | O que há de errado comigo?  O que há de errado com você?  O que há de errado com minha circunstância ou com esse resultado? |
| **Sentimentos** | Toda culpa, arrependimento e decepção vem do Crítico.  Muito da raiva e da ansiedade é instigado pelo Crítico. |
| **Mentiras para justificar** | Se eu não pressionar, você vai ficar preguiçoso e acomodado.  Se eu não punir você pelos seus erros, você não vai aprender com eles e vai repeti-los.  Se eu não botar medo em você sobre maus resultados futuros, você não vai dar duro para impedir que aconteça.  Se eu não criticar os outros, você vai perder sua objetividade e não vai proteger seu interesse próprio.  Se eu não fizer você se sentir mal em relação a resultados negativos, você não vai fazer nada para mudá-los. |
| **Impacto em si mesmo e nos outros** | O Crítico é o sabotador mestre e a causa original de boa parte de nossa ansiedade, aflição e sofrimento. Também é a causa de muitos conflitos de relacionamento. |

**Tabela 2 - Sabotador cúmplice: o Insistente**

| **Descrição** | Perfeccionismo e necessidade de ordem e organização são levados longe demais. |
| --- | --- |
| **Características** | Pontual, metódico, perfeccionista.  Pode ser irritável, tenso, teimoso, sarcástico.  Altamente crítico de si mesmo e dos outros.  Forte necessidade de autocontrole e auto concentração.  Trabalha além do necessário para compensar a negligência e a preguiça dos outros.  É altamente sensível a críticas. |
| **Pensamentos** | O certo é certo e o errado é errado.  Eu sei o jeito certo.  Se não consegue fazer com perfeição, não faça.  Os outros costumam ter padrões vagos.  Preciso ser mais organizado e metódico do que os outros para que as coisas sejam feitas.  Odeio erros. |
| **Sentimentos** | Frustração constante e decepção consigo mesmo e com os outros por não alcançar os altos padrões. Angustiado por medo de outros estragarem a ordem e o equilíbrio que ele criou. Tons sarcásticos ou hipócritas. Raiva e frustração contidas. |
| **Mentiras para justificar** | É uma obrigação pessoal. Depende de mim consertar as confusões que eu encontrar.  O perfeccionismo é bom e faz eu me sentir bem comigo mesmo.  Costuma haver um jeito certo óbvio e um jeito errado óbvio de fazer as coisas.  Sei como as coisas devem ser feitas e devo fazer a coisa certa. |
| **Impacto em si mesmo e nos outros** | Causa rigidez e reduz a flexibilidade ao lidar com a mudança e os estilos diferentes dos outros. É fonte de constante ansiedade e frustração. Causa ressentimento, ansiedade, dúvida de si mesmo e resignação nos outros, que se sentem continuamente criticados e se resignam ao fato que independente do quanto trabalhem, jamais vão agradar o Insistente. |

**Tabela 3 - Sabotadores cúmplices: o Prestativo**

| **Descrição** | Tentativa indireta de conseguir a aceitação e afeição por meio da ajuda, agrado, resgate ou elogio a outros. Perde as próprias necessidades de vista e se torna ressentido como resultado. |
| --- | --- |
| **Características** | Tem uma forte necessidade de ser amado e tenta conseguir isso ajudando, agradando, resgatando ou elogiando outras pessoas.  Precisa se certificar com frequência da aceitação e afeição dos outros.  Não consegue expressar as próprias necessidades aberta e diretamente. Faz isso de maneira indireta, deixando as pessoas obrigadas a retribuir. |
| **Pensamentos** | Para ser uma boa pessoa, devo colocar as necessidades dos outros à frente das minhas.  Fico incomodado quando as pessoas não reparam ou não ligam para o que fiz por elas. São muito egoístas e ingratos.  Dou muito e não penso o bastante em mim.  Posso fazer qualquer pessoa gostar de mim.  Se eu não salvar as pessoas, quem vai salvar? |
| **Sentimentos** | Expressar as próprias necessidades diretamente parece egoísmo.  Tem medo de que insistir nas próprias necessidades vá afastar os outros. Se ressente de não ser valorizado, mas tem dificuldade em expressar isso. |
| **Mentiras para justificar** | Não faço isso por mim.  Ajudo os outros altruisticamente e não espero nada em troca.  O mundo seria um lugar melhor se todo mundo fizesse o mesmo. |
| **Impacto em si mesmo e nos outros** | Pode colocar em risco as próprias necessidades, sejam emocionais, físicas ou financeiras. Pode levar a ressentimento e desgaste. Outros podem desenvolver dependência, invés de aprenderem a cuidar de si mesmos e podem se sentir obrigados, culpados ou manipulados. |

##### **Tabela 4 - Sabotadores cúmplices: o Hiper-Realizador**

| **Descrição** | Dependente de desempenho e realizações constantes para respeito próprio e Auto validação. Altamente concentrado no sucesso externo, o que leva a tendência *workaholic* insustentável e a perda de contato com necessidades emocionais e de relacionamento mais profundas. |
| --- | --- |
| **Características** | Competitivo, atento à imagem, ao *status*. Bom em disfarçar inseguranças e mostrar uma imagem positiva. Procura adaptar a personalidade para se encaixar ao que seria mais importante para os outros. Orientado para os objetos e com traços de vícios e trabalho. Mais dedicado a aperfeiçoar a imagem pública do que a introspecção. É comum tentar se autopromover e manter as pessoas a uma distância segura. |
| **Pensamentos** | Preciso ser melhor do que faço. Se não posso ser excelente, nem vou me dar ao trabalho. As emoções atrapalham o desempenho. O foco tem que ser no pensamento e na ação. posso ser qualquer coisa que queira. Sou vaidoso enquanto for bem sucedido e os outros pensarem bem de mim. |
| **Sentimentos** | Não gosta de insistir em sentimentos por muito tempo: eles o distraem na realização dos objetivos. Às vezes, sente-se vazio e deprimido, mas não passa muito tempo pensando nisso. Precisa se sentir bem sucedido. É isso que importa.  Sente-se vaidoso por meio de suas realizações. Pode ter medo de intimidade e vulnerabilidade. A intimidade com os outros pode permitir que eles vejam imperfeições. |
| **Mentiras para justificar** | O objetivo de vida é alcançar realizações e produzir resultados.  Mostrar uma boa imagem me ajuda a alcançar resultados.  Sentimentos são apenas uma distração e não ajudam em nada. |
| **Impacto em si mesmo e nos outros** | A paz e a felicidade são fugazes e efêmeras em breves celebrações de conquistas. A auto aceitação é continuamente dependente do próximo sucesso. Perder contato com sentimentos mais profundos ou o eu mais profundo e a capacidade de se conectar intimamente com os outros. Os outros podem ser atraídos por um turbilhão de desempenho do hiper realizador e se tornarem similarmente desequilibrados em seu foco na realização externa. |

##### **Tabela 5 - Sabotadores cúmplices: a Vítima**

| **Descrição** | Estilo emocional e temperamental para conquistar a atenção e a feição. Foco extremo em sentimentos internos, principalmente os dolorosos. Tendência para mártir. |
| --- | --- |
| **Características** | Criticado ou mal compreendido, tende a se recolher, fazendo beicinho e empurrar. Bastante dramático e temperamental. Quando as coisas ficam difíceis, quer desmoronar e desistir. Sufoca a raiva, o que resulta em depressão, apatia e fadiga constantes. Inconscientemente ligado a ter dificuldades. Sabe que recebe atenção tendo problemas emocionais ou sendo temperamental e mal-humorado. |
| **Pensamentos** | Ninguém me entende. Pobre de mim. Coisas terríveis sempre me acontecem. Talvez eu tenha desvantagens ou defeitos únicos.  Sou o que sinto. Queria que alguém me salvasse dessa terrível confusão. |
| **Sentimentos** | A remover os sentimentos negativos por muito tempo. Sente-se sozinho e solitário, mesmo quando perto da família e de amigos íntimos. Tem sentimento de melancolia e abandono. Enfatiza a inveja e comparações negativas. |
| **Mentiras para justificar** | Ao agir assim, eu pelo menos tenho um pouco de amor e atenção que mereço.  A tristeza é a única coisa nobre e sofisticada que mostra profundidade excepcional, além de discernimento e sensibilidade. |
| **Impacto em si mesmo e nos outros** | A vitalidade é desperdiçada no foco em processos internos e ressentimentos. Alcança o efeito oposto ao afastar as pessoas. Os outros se sentem frustrados, impotentes ou ocupados por não poderem colocar mais nada do que um curativo temporário no sentimento da vítima. |

##### **Tabela 6 - Sabotadores cúmplices: o Hiper-Racional**

| **Descrição** | Foco intenso e exclusivo no processamento racional de tudo, incluindo relacionamento. Pode ser percebido como frio, distante e intelectualmente arrogante. |
| --- | --- |
| **Características** | Possui uma mente intensa e ativa; às vezes passa por intelectualmente arrogante ou dissimulado. É reservado e não deixa muitas pessoas conhecerem seus sentimentos mais profundos. Em geral, mostra os sentimentos por meio de paixões pelas ideias. Prefere apenas observar a loucura que o cerca e analisar de longe. Pode perder a noção do tempo graças a intensa concentração. Tendência forte para o ceticismo e debate. |
| **Pensamentos** | A mente racional é onde ele está. Os sentimentos atrapalham e são irrelevantes. Muitas pessoas são tão irracionais e medíocres no que pensam. As necessidades e as emoções dos outros atrapalham meus projetos. Preciso eliminar invasões. O que mais valorizo é a sabedoria, entendimento e discernimento. Meu valor próprio está ligado a dominar a sabedoria e a competência. |
| **Sentimentos** | Frustrado pelos outros. Ansioso para preservar tempo pessoal, energia e recursos contra invasões. Sente-se diferente, sozinho e incompreendido. Costuma ser cético e cínico. |
| **Mentiras para justificar** | A mente racional é a coisa mais importante. A mente deve ser protegida da invasão desagradável das emoções e necessidades confusas das pessoas para que consiga concluir o trabalho. |
| **Impacto em si mesmo e nos outros** | Limita a profundidade e a flexibilidade dos relacionamentos no trabalho e na vida por meio de análise, em vez de vivenciar sentimentos. Intimida as pessoas com mente menos analítica. |

##### **Tabela 7 - Sabotadores cúmplices: o Hipervigilante**

| **Descrição** | Ansiedade continua intensa quanto a todos os perigos da vida e grande foco no que pode dar errado. Vigilância que nunca pode descansar. |
| --- | --- |
| **Características** | Sempre ansiosos, com dúvidas crônicas sobre si mesmos e os outros. Sensibilidade extraordinária a sinais de perigo. Expectativa constante de contratempos e perigos. Desconfia do que os outros estão fazendo. A expectativa é de que as pessoas vão estragar tudo. Pode procurar tranquilização e orientação em procedimentos, regras, autoridades e instituições. |
| **Pensamentos** | Quando a próxima coisa ruim vai acontecer? Se eu cometer um erro, tenho medo de todo mundo pular no meu pescoço. Quero confiar nas pessoas, mas fico desconfiado dos motivos delas. Preciso saber quais são as regras, embora nem sempre as siga. |
| **Sentimentos** | Cético, até mesmo cínico. Costuma ser ansioso e altamente vigilante. |
| **Mentiras para justificar** | A vida é cheia de perigos. Se eu não ficar alerta, quem vai ficar? |
| **Impacto em si mesmo e nos outros** | É uma maneira difícil de viver. A ansiedade constante queima uma grande quantidade de energia vital que pode ser usada de maneiras excelentes. Perder credibilidade por ver perigo até onde não tem. Os outros começam a evitar o hiper vigilante porque a intensidade da energia nervosa o esgota. |

##### **Tabela 8 - Sabotadores cúmplices: o Inquieto**

| **Descrição** | Inquieto e em constante busca de maior excitação na próxima atividade ou se ocupando constantemente. Raramente fica em paz ou satisfeito com a atividade do momento. |
| --- | --- |
| **Características** | Distrai-se facilmente e pode ficar muito disperso. Permanece sempre preocupado, executando muitas tarefas e planos diferentes. Procura excitação e variedade, não conforto e segurança. Salta (foge) de sentimentos desagradáveis muito rapidamente. Procura novos estímulos constantes. |
| **Pensamentos** | Isso não é satisfatório. A próxima coisa que vou fazer tem que ser mais interessante. Esses sentimentos negativos são horríveis. Preciso mudar minha atenção para alguma coisa envolvente. Por que ninguém consegue me acompanhar? |
| **Sentimentos** | Impaciente com o que está acontecendo no presente a ponto de querer saber o que vem depois. Tem medo de perder experiências que valem mais a pena. Sente-se inquieto e quer mais e mais opções. Tem medo de perder o foco em um sentimento desagradável crescer e se tornar esmagador. |
| **Mentiras para justificar** | A vida é curta demais. Precisa ser vivida intensamente. Não quero perder nada. |
| **Impacto em si mesmo e nos outros** | Da superfície de diversão e animação do inquieto há uma fuga baseada na ansiedade de estar presente e vivenciando cada momento intensamente, o que pode incluir lidar com coisas desagradáveis. O inquieto evita um foco real e duradouro nos assuntos e relacionamentos que realmente importam. os outros têm dificuldade em acompanhar o frenesi e o caos criados pelo Inquieto e é incapaz de construir qualquer coisa sustentável nesse ambiente. |

##### **Tabela 9 - Sabotadores cúmplices: o Controlador**

| **Descrição** | Necessidade baseada em ansiedade de assumir a responsabilidade e controlar situações, forçando as ações das pessoas à sua própria vontade. Resulta em alta ansiedade e impaciência quando não é possível. |
| --- | --- |
| **Características** | Forte necessidade de controlar e assumir responsabilidade. Conecta-se com outros por meio de competição, desafio, atos físicos ou conflitos invés de pôr emoções mais delicadas. Determinado, confrontador e direto. Leva as pessoas além de suas zonas de conforto. Ganha vida quando faz o impossível e contraria a probabilidade. Estimulado por conflitos e conectados por meio deles. Surpreso por os outros se magoarem. Intimida os outros. A comunicação direta é interpretada pelos outros como raiva ou crítica. |
| **Pensamentos** | Estou no controle ou fora de controle. Se eu trabalhar com afinco o bastante, posso e devo controlar a situação para que transcorra como eu quero. Os outros querem e precisam que eu assuma o controle. Estou fazendo um favor para eles. Ninguém me diz o que fazer. |
| **Sentimentos** | Sente alta ansiedade quando as coisas não transcorrem como ele quer. Fica com raiva e intimidado quando os outros não o seguem. Impaciente com os sentimentos e estilos diferentes dos outros. Sente-se magoado e rejeitado, embora raramente admita. |
| **Mentiras para justificar** | Sem mim, você não consegue fazer muita coisa. Você precisa forçar as pessoas. Se eu não controlar, serei controlado, e não consigo suportar isso. Estou tentando terminar o serviço por todos nós. |
| **Impacto em si mesmo e nos outros** | O controlador consegue resultados temporários, mas com o custo de os outros se sentirem controlados, ressentidos e incapazes de alcançar as suas maiores capacidades. O Controlador também gera uma grande quantidade de ansiedade, pois muitas coisas no trabalho e na vida não são controláveis |

##### **Tabela 10 - Sabotadores cúmplices: o Esquivo**

| **Descrição** | Foco no positivo e no agradável de uma forma extrema fuga de tarefas e conflitos difíceis e desagradáveis. |
| --- | --- |
| **Características** | Evita conflitos e diz sim para coisas que não deseja realmente. Minimiza a importância de alguns problemas reais e tenta rechaçar outros. Tem dificuldade em dizer não. Resiste aos outros por meios passivo-agressivos, invés de diretamente. Perde-se em rotinas e hábitos reconfortantes; procrastinar as tarefas desagradáveis. |
| **Pensamentos** | Isso é desagradável demais. Talvez, se eu deixar de lado, os problemas se resolvam sozinho. Se eu cuidar disso agora, vou magoar alguém. Prefiro não fazer isso. Se eu entrar em conflito com outros, posso perder minha ligação com eles. Encontrei um equilíbrio. Não quero mexer nele. Prefiro fazer as coisas do jeito que alguém quer criar uma confusão. |
| **Sentimentos** | Mesmo abatido, tenta permanecer equilibrado. Sente ansiedade pelo que foi evitado ou procrastinado. Tem medo de que a paz conquistada com dificuldade seja interrompida. Reprime raiva e ressentimento. |
| **Mentiras para justificar** | Você é uma boa pessoa por poupar o sentimento dos outros. Nada de bom pode resultar em um conflito. É bom ser flexível.  Alguém precisa ser o pacificador. |
| **Impacto em si mesmo e nos outros** | Os conflitos e as negatividades que existem impedem que o Esquivo trabalhe com eles e os transforme em dádivas. Sentir-se entorpecido para a dor é diferente de saber como colher sabedoria e poder da dor. Se evitado, não desaparece e acaba infeccionando. Os relacionamentos são mantidos em um nível superficial por meio da fuga de conflitos. O nível de confiança dos outros é reduzido. |

Identificados os sabotadores, a proposta é iniciar um processo de fortalecimento cerebral para utilizar mais o seu lado sábio do cérebro do que o lado primitivo.

E como podemos fazer isso?

Primeiramente prestando atenção em seus pensamentos e analisando se eles estão lhe falando com um tom “sabotador”. Por exemplo: Ao acordar atrasado pela manhã, o que você faz/faria? Ficaria perdendo energia pensando no quão irresponsável você foi por desligar o alarme do celular ao invés de colocar na soneca de 5 minutos e se sentindo a pessoa mais inútil ou azarada do mundo; ou iria levantar, tomar banho e se vestir pensando em como melhorar e otimizar suas atividades matutinas?

Ao chegar ao trabalho e ser abordado por um colega que lhe pergunta se finalizou a sua parte do projeto para ele dar sequência na dele, o que lhe passaria pela cabeça? Coisas como: “Ah, pronto! Agora ele terá motivos para falar de mim para nosso líder e eu serei demitido. Esse cara é terrível, não sabe trabalhar e joga sujo com os colegas para se sobressair!”

Quanto mais tempo você gasta com estes pensamentos críticos a seu respeito e a respeito dos outros, mais você fortalece as redes neurais criadas para processamento dos sabotadores.

A partir do momento em que você nomeia estes pensamentos como voz sabotadora e começa a tentar mudar os rumos do pensamento você já está iniciando o fortalecimento de novas redes neurais. O fortalecimento do seu lado mais elaborado e recente (historicamente) do cérebro.

Só é possível fortalecer o cérebro por meio de atitudes. E como o cérebro busca economizar energia, ele se sente confortável com hábitos, rotinas.

E assim, adquirindo o hábito de identificar os pensamentos negativos e direcionar a mente para algum pensamento construtivo nós podemos, dia-a-dia, pouco a pouco tornar o nosso lado sábio mais forte e cada vez mais predominante.

**Parte 7 - Comunicação Eficaz e Assertiva -** [**Impacta - Parte 7**](https://sites.google.com/faculdadeimpacta.com.br/sk-p7?pli=1&authuser=2)

**Resumo**

Para entender a importância da Comunicação, vamos discutir os conceitos basilares como língua, linguagem. Também iremos entender as diferenças entre a linguagem verbal e não verbal e como essas linguagens estão presentes no nosso dia a dia. Para uma comunicação clara e objetiva, veremos que é fundamental entender quais são os “ruídos” da comunicação e o que precisamos fazer para termos uma comunicação eficaz.

**Língua, Linguagem e Comunicação**

Língua, linguagem e comunicação são termos que fazem parte de um mesmo núcleo, embora tenham significados diferentes, mas que se intercruzam. Tratemos a língua, de um modo simplista, como um conceito mais específico, restrito – um conjunto de códigos e palavras, utilizados a partir de regras e leis combinatórias por um determinado grupo.

Podemos pensar nas línguas orais auditivas ou espaço visuais (Veja a Figura 1). A língua é o que torna possível a sociedade.



Dissemos que língua e linguagem são termos próximos; muitas vezes tratados como sinônimos, embora devamos pensar que: toda língua é uma forma de linguagem, mas nem toda linguagem é língua.

A Língua diz respeito a uma CULTURA e consequentemente a uma VISÃO DE MUNDO. Por exemplo, a Língua Portuguesa Brasileira tem a variedade cultural seja na língua seja no modo de ser do brasileiro, diferenciando-a do português europeu e de outros grupos.

A Linguagem representa a faculdade de se comunicar (por meio de sinais – como os de trânsito ou os gestos, cores etc.), mas também expressa um modo de pensar, de ser e de estar no mundo. No “seu mundo”, em Tecnologia da Informação, você fala em “Linguagem de Programação”. O que seria?!

**A Linguagem de Programação**

A linguagem de programação, como é possível observar na imagem abaixo, é um método padronizado para comunicar instruções para um computador. Acompanhando os termos em linguística, a linguagem de programação é um conjunto de regras sintáticas e semânticas usadas para definir um programa de computador.

**Linguagem Verbal e Não Verbal**

A linguagem verbal, que se caracteriza de forma oral ou escrita, com a utilização de códigos que servem para processar a comunicação. Exemplos: textos com avisos ou alertas, a conversa ao telefone.

Muitas pessoas ainda não perceberam a importância da linguagem escrita. Apesar de toda tecnologia e toda forma de comunicação rápida e sintética, as empresas ainda valorizam a escrita precisa.

Mesmo nas avaliações de vestibular, concursos públicos etc. ainda privilegiam candidatos com um alto desempenho na produção e na compreensão escrita.

Evidentemente, a linguagem oral tem uma enorme importância. Assim como na linguagem escrita, a aproximação do padrão é mais valorizada socialmente. Mas percebemos que a linguagem falada apresenta maior variedade.

Uma outra diferença é que na produção oral, o interlocutor está presente; e isto permite correções mais rápidas e muito recursos não verbais como a linguagem corporal, facial, entonações diferenciadas.

Na escrita, os recursos são mais limitados – baseamos em pontuação e acentuação gráfica e poucos recursos linguísticos. Além disso, as frases para serem mais longas e elaboradas exigem maior domínio da norma culta.

A linguagem não-verbal, como dissemos, caracteriza-se pelo uso de uma série de recursos extralinguísticos, como gestos, expressões faciais, entonação, postura, que facilitam a transmissão de ideias e emoções.

Estamos cercados, pela linguagem não-verbal. Pense nas luzes do semáforo, nos emoticons, no cartão vermelho do jogo, nas inúmeras placas indicativas que temos nos transportes públicos, nos hospitais, nas escolas etc. Pense em outros exemplos e converse sobre isso com seus colegas.

Tratemos a língua, de um modo simplista, como um conceito mais específico, restrito – um conjunto de códigos e palavras, utilizados a partir de regras e leis combinatórias.

Podemos pensar nas línguas orais auditivas ou espaço visuais (como LIBRAS). A língua é o que torna possível a sociedade. Dissemos que língua e linguagem são termos próximos; muitas vezes tratados como sinônimos, embora devamos pensar que: toda língua é uma forma de linguagem, mas nem toda linguagem é língua.

**Comunicação e Expressão**

Muitas pessoas da área de Tecnologia da Informação (TI) ainda não percebem a importância da Comunicação no desenvolvimento de seus projetos. Continuam a pensar que conhecer ferramentas e tecnologias é suficiente para ter sucesso no mercado de trabalho.

Uma comunicação mal sucedida pode comprometer um projeto ou o trabalho, é preciso preocupar-se com as barreiras da comunicação, desde o uso de jargões técnicos – ao se tratar, por exemplo, com um cliente leigo em TI – até a linguagem inadequada para um ambiente corporativo. Então, estamos falando de comunicação?! A palavra “comunicação” é usada em muitos sentidos. Qual é o seu?

Quando tomamos a palavra no dicionário, descobrimos, pela terminologia, que: Comunicação é uma palavra derivada do termo latino "communicare", que significa "partilhar, participar algo, tornar comum".

A Expressão, por sua vez, é entendida como:

1. manifestação do pensamento por meio da palavra ou do gesto.

2. ênfase, entonação especial. [...]

Os gestos – como ações voluntárias ou involuntárias –também são formas comunicativas muito potentes. “Gesto” é uma palavra que vem do latim lat. géstus,us' e significa movimento, atitude, visagem, careta etc. O corpo expressa muito mais do que imaginamos.

A linguagem corporal no trabalho também deve ser observada. Um candidato pode ser visto como “ansioso” pelo fato, por exemplo, de ele não conseguir manter as mãos quietas. Um chefe pode parecer fechado a uma nova proposta ao estar com os braços cruzados em frente ao corpo. A secretária pode indicar interesse ou aborrecimento pela posição em que se coloca.



Isso nos leva a concluir que os termos Comunicação e Expressão têm um forte vínculo. A troca de informações pode ocorrer de diferentes maneiras e por diferentes meios. O e-mail, ou correio eletrônico, é um meio comum que permite o envio de diversas vias comunicativas como textos, imagens, vídeos etc.

Quando se trata de uma comunicação abrangente fazemos referência à comunicação em massa, e quando se trata de uma comunicação individual, como o envio de e-mail, chamamos de comunicação interpessoal.

Por que devemos pensar sobre a Comunicação? Comunicação está em toda parte? Em toda e qualquer fonte de conhecimento, podemos perceber a importância da Comunicação.



Na figura anterior identificamos as mais diversas áreas do saber, e nos é fácil descrever como a Comunicação faz parte de todas elas e como é importante, não é mesmo?

É por meio da comunicação que partilhamos o que pensamos, aquilo que somos. Através da Comunicação nós nos fazemos entender e entendemos os outros. Essa troca de informações se dá pelo uso de sistemas simbólicos, e com uma troca eficiente e clara, garantimos qualidade na interação.

Seja na vida pessoal ou na vida empresarial, as informações produzidas e transmitidas causam impacto e por isso é importante conseguirmos realizar uma comunicação eficaz.

A comunicação faz parte da estratégia de negócios das empresas e das políticas das instituições. Assim, comunicar não é apenas transmitir informações, mas imprimir significados.

Pensemos um pouquinho sobre os diferentes meios de comunicação. Você consegue citar alguns meios de Comunicação? Qual é o meio que você mais usa?

Os meios de comunicação podem ser:

- Audiovisual: cinema, televisão;

- Escrita: diários, jornais, revistas etc.;

- Hipermídia: CD-ROM, Internet etc. (o que aplica a multimídia em conjunto com a hipertextualidade);

- Multimídia: diversos meios simultaneamente usados;

- Sonoro: Podcast, rádio, telefone etc.

De acordo com o Estudo de Benchmarking em Gerenciamento de Projetos de 2012, 76% das empresas acreditam que a falha na comunicação é o principal motivo para os projetos fracassarem. Ainda segundo esse estudo, cerca de 58% das organizações participantes indicam a comunicação como uma habilidade necessária e a mais valorizada ao gerenciar projetos nas organizações.

**Comunicação Eficaz**

Pensemos agora, por que os problemas com a Comunicação acontecem? Como acontecem esses problemas? Como tornar nossa comunicação mais eficaz?

Para Ronald Adler e George Rodman (Comunicação Humana), especialistas norte-americanos, o processo de comunicação não é um processo linear; é um processo transacional, em que os participantes criam um relacionamento ao enviarem e receberem mensagens, as quais são, muitas vezes, distorcidas por vários tipos de ruídos.

Durante a comunicação entre duas pessoas (A e B), o processo é permeado por uma série de mensagens:



A maioria dos erros comunicativos ocorre pela falta de conhecimento prévio sobre o interlocutor. É este conhecimento que fará o emissor da mensagem elaborar uma fala com uma mensagem condizente com a realidade e expectativa do ouvinte ou receptor.

Muitas vezes, quando o receptor ouve de forma diferente que o emissor informou, pode significar que:

- O emissor não soube construir a mensagem;

- O emissor utilizou palavras desconhecidas pelo receptor;

- O receptor estava desatento;

- O receptor entendeu conforme a experiência de vida dele.

A essas perturbações damos o nome de ruídos. Qualquer perturbação do processo comunicativo é considerada ruído.



Fatores físicos — barulho, sons existentes no ambiente físico. Por exemplo, o ar-condicionado, trânsito intenso;

Fatores psicológicos — aquilo que está na cabeça das pessoas, não no ambiente físico ou na tecnologia. Por exemplo, pessoas irritadas ou distraídas.

Fatores fisiológicos — bloqueio da comunicação por causa de fatores fisiológicos. Por exemplo, dores, cansaço, estresse;

Fatores semânticos — referem-se a problemas linguísticos. Por exemplo, uso de vocabulários específico da profissão (jargões), ser muito prolixo ou muito lacônico;

Fatores técnicos — referem-se a problemas ligados ao canal de comunicação usado. Por exemplo, como um sistema muito antigo que não permite uma comunicação adequada.

Como podemos evitar os ruídos? Você é capaz de pensar em algumas dicas para uma comunicação bem-sucedida? Vamos pontuar 3 simples dicas para se evitar o ruído na comunicação e deixar sua comunicação mais eficaz:

**Ter claro o objetivo:** Em qualquer situação comunicativa, seja na linguagem oral ou escrita, é importante existir uma “agenda” que oriente a comunicação. Isso ajuda a manter o foco e garante a eficácia da mensagem com rapidez. Lembre-se que para haver um diálogo eficiente, é preciso aprender também a ouvir, assim você também cria a empatia;

**Apresentar bons argumentos, falar e ouvir:** Os argumentos devem ser elaborados a partir de situações hipotéticas. Isso ajuda na objetividade e assertividade da conversa. Como dissemos anteriormente, é preciso aprender a ouvir. Assim, para uma boa comunicação, é importante perguntar, formular questões objetivas;

**Consciência da linguagem corporal e do tom de voz:** O corpo fala! Por isso, é importante estar consciente da postura corporal. Numa conversa, braços cruzados podem revelar algum tipo de resistência e olhos dispersos podem indicar indiferença. Mantenha o olhar concentrado. Use gestos adequados. Falar com naturalidade é fundamental. Não somente a postura transmite mensagens, mas também o tom de voz. E a comunicação também é feita de silêncios. Ficar calado por alguns momentos ajuda a ouvir e refletir. Não se esqueça!

Sejamos conscientes de nossa comunicação. É preciso comunicar com o foco no objetivo final, fazendo com que a troca de informações tenha foco e rapidez. Os problemas com ruídos nunca serão completamente resolvidos, mas buscando reduzir os ruídos, usando uma linguagem clara e precisa, você terá uma comunicação mais eficaz.

Palestra - [Muito além da Comunicação: Empoderando Jovens | Giovanna Mel | TEDxUSPSaoCarlos](https://youtu.be/Z3Jrdch-TLg?si=S5KAEdE0sgc8jX1S) não gostei deste vídeo..mas ok.. não sei se é um problema meu em não gosta da forma que a palestrante fala e alguns jargões que remete a algo que não gosto…ou só por falar da rede globo mesmo rs mas não posso deixar de achar legal e formidável ele ter conseguido entrar na rede globo.

**Parte 8 - Empatia -** [**Impacta - Parte 8**](https://sites.google.com/faculdadeimpacta.com.br/sk-p8?pli=1&authuser=2)

**Resumo**

Nesta unidade, trataremos sobre o conceito de empatia e seus desdobramentos, como sua origem e sua importância nas relações sociais e no mundo dos negócios. A empatia pode ser considerada um exercício de equilíbrio constante. E por que equilíbrio? Seria, mais ou menos, uma balança em que de um lado temos o que desejamos e o que podemos oferecer em um determinado momento; do outro lado, temos o que o outro quer e o que ele precisa naquele momento.

**O que é empatia?**

Segundo o psicólogo Daniel Goleman, autor do best-seller “Inteligência Emocional: a Teoria Revolucionária que define o que é ser inteligente”, a empatia é a capacidade de se sentir o que uma outra pessoa sente caso se estivesse na mesma situação vivenciada por ela, ou seja, procurar experimentar de forma objetiva e racional o que sente o outro a fim de tentar compreender seus sentimentos e emoções.

Desta forma, segundo o autor (1995), “a empatia é alimentada pelo autoconhecimento; quanto mais consciente estivermos acerca de nossas próprias emoções, mais facilmente poderemos entender o sentimento alheio”, relacionando a empatia às outras 4 habilidades fundamentais que ele identifica em uma pessoa emocionalmente inteligente (conhecer as próprias emoções; lidar com as emoções; motivar-se e lidar com relacionamentos).

De acordo com Goleman (1995) ainda,

*A chave para que possamos entender os sentimentos dos outros está em nossa capacidade de interpretar canais não-verbais: o tom da voz, gestos, expressão facial e outros sinais. (...) Assim como a forma de expressão da mente racional é a palavra, a das emoções é não-verbal. Na verdade, quando as palavras de alguém entram em desacordo com o que é transmitido por seu tom de voz, gestos ou outros canais não-verbais, a verdade emocional está mais no como ele diz alguma coisa do que no que ele diz. Uma regra elementar usada na pesquisa de comunicações é que 90% ou mais de uma mensagem emocional são não-verbais.*

O que significa que quanto maior a identificação entre duas pessoas, maior será a empatia entre elas, uma vez que os sinais corporais são compreendidos por ambos - mimetizados, em alguns casos - e os verbais, também.

Embora a empatia seja uma habilidade natural do ser humano - e esteja mais desenvolvida em algumas pessoas - ela é plenamente possível de ser aprendida. Exemplos de solidariedade e compaixão, vivenciados ou apreendidos, são boas fontes de aprendizado para atitudes empáticas.

**Origens da empatia**

Há estudos que sugerem que a origem da empatia pode ser identificada já quase a partir dos primeiros dias após o nascimento, tanto que a palavra “empatia” também é utilizada de forma técnica para denominar a mímica motora que o bebê faz, imitando gestos dos adultos e sons que ele apreende (GOLEMAN, 1995).

Estes mesmos pesquisadores afirmam que é por meio da sintonia entre as trocas afetivas de pais e bebê que aprendemos nosso maior repertório de empatia durante toda a vida.

**A importância da empatia**

Por que é importante ser empático? A empatia nos ajuda a ter melhores relações com todas as pessoas. Saber compreender o outro também significa ser capaz de ouvir - uma das habilidades mais importantes atualmente.

Além disso, a empatia é uma das principais competências de liderança, uma vez que é por meio da empatia que somos capazes de resolver diversas situações considerando diversas opiniões diferentes.

Em negociações, ela também é uma habilidade muito importante. Quando compreendemos o que as outras pessoas desejam, por meio da escuta ativa, somos mais capazes de interagir de uma forma positiva, buscando a resolução do conflito.

Há uma extensa lista de habilidades e dicas relacionadas atualmente à empatia. Selecionamos algumas encontradas com maior frequência:

* **Foque sua atenção em escutar:** segundo David (2018), ouvir com presença, que lá, a autora chama de escuta ativa, é um dos principais componentes da pirâmide de necessidades emocionais, facilitando a conexão entre as pessoas;
* **Depois de ouvir, pergunte:** ainda segundo a autora (2018), o diálogo cria laços de compreensão mútua. É apenas por meio da curiosidade genuína no que alguém tem a dizer que conseguimos estabelecer a empatia verdadeira;
* **Confirme seu entendimento:** uma das melhores maneiras de confirmar se você entendeu as informações de forma correta e completa é parafraseando o que a pessoa disse. Isso traz segurança ao interlocutor de que você assimilou o que foi dito de forma correta.
* **Ajudar não é resolver:** por meio da empatia somos capazes de avaliar o que é necessário para que uma pessoa resolva suas questões, porém, é sempre importante compreender que é a própria pessoa que deve ser responsável pelas suas próprias mudanças.

Leandro Karnal - Empatia - [LEANDRO KARNAL - Empatia](https://youtu.be/gwjZT4EoDZ0?si=u00HNanH69hyZnsh)

1) **Sabotadores** são um 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. O **Crítico** é o sabotador **universal** e a ele podem se juntar os outros **nove**  sabotadores **cúmplices**.

a) Sabotadores; b) Crítico; c) universal; d) nove; e) cúmplices.

2) O que é Inteligência Emocional?

É a capacidade de reconhecer e avaliar os próprios sentimentos e os dos outros e saber lidar com eles.

3) Qual é a diferença entre as linguagens verbal e não-verbal?

A linguagem verbal é aquela que utiliza códigos, textos (escritos ou orais). A linguagem não-verbal é aquela que utiliza recursos como gestos, entonação, postura.

4) Todas as emoções são, em essência, impulsos, legados pela evolução, para uma ação imediata, para planejamentos instantâneos que visam lidar com a vida. A própria raiz da palavra emoção é do latim movere — “mover” — acrescida do prefixo “e-”, que denota “afastar-se”, o que indica que em qualquer emoção está implícita uma propensão para um agir imediato.” (GOLEMAN, 1995). Segundo Goleman (1995), há seis emoções básicas. Quais são elas?

Tristeza, raiva, medo, felicidade, amor e nojo.

5) Os ruídos são distúrbios no processo de comunicação. Há alguns fatores que podem causar os ruídos, são eles: físicos, psicológicos, semânticos, técnicos e fisiológicos. Assinale a alternativa INCORRETA sobre esses fatores.

Fatores semânticos estão relacionados aos problemas de voz, sotaque ou pronúncia;

6) São formas de se evitar ruídos na comunicação: 1. Ter claro o objetivo; 2. Apresentar bons argumentos; 3. Saber ouvir; 4. Consciência da linguagem corporal e do tom de voz; 5. Falar alto. São verdadeiras apenas as afirmações em:

1, 2, 3 e 4.

7) Escolha a alternativa correta que melhor completa a frase: "**Empatia** é a capacidade de se sentir o que uma outra pessoa sente caso se estivesse na mesma situação vivenciada por ela, ou seja, procurar experimentar de forma objetiva e racional o que sente o outro a fim de tentar compreender seus sentimentos e emoções.".

8) Segundo o autor Chamine, nós desenvolvemos alguns sabotadores na infância que nos prejudicam na vida adulta. Uma vez que, quando adultos, os sabotadores atrapalham a nossa evolução, por qual motivo o ser humano os desenvolve?

Os sabotadores são desenvolvidos na infância com intuito de garantir a sobrevivência emocional da criança.

9) São habilidades de uma pessoa empática: I. Escutar com atenção; II. Confirmar o entendimento do que foi dito; III. Dar suporte emocional sem querer resolver a questão da outra pessoa; IV. Dar suporte emocional e resolver a questão da outra pessoa por ela. Estão corretas as alternativas:

I, II e III;

10) Sobre a Inteligência Emocional é CORRETO afirmar que:

Ela é uma das 9 inteligências da teoria de Howard Gardner.