


**- VI JORNADA DE ATUALIZAÇÃO TÉCNICA DE
NUTRICIONISTAS FISCAIS -**

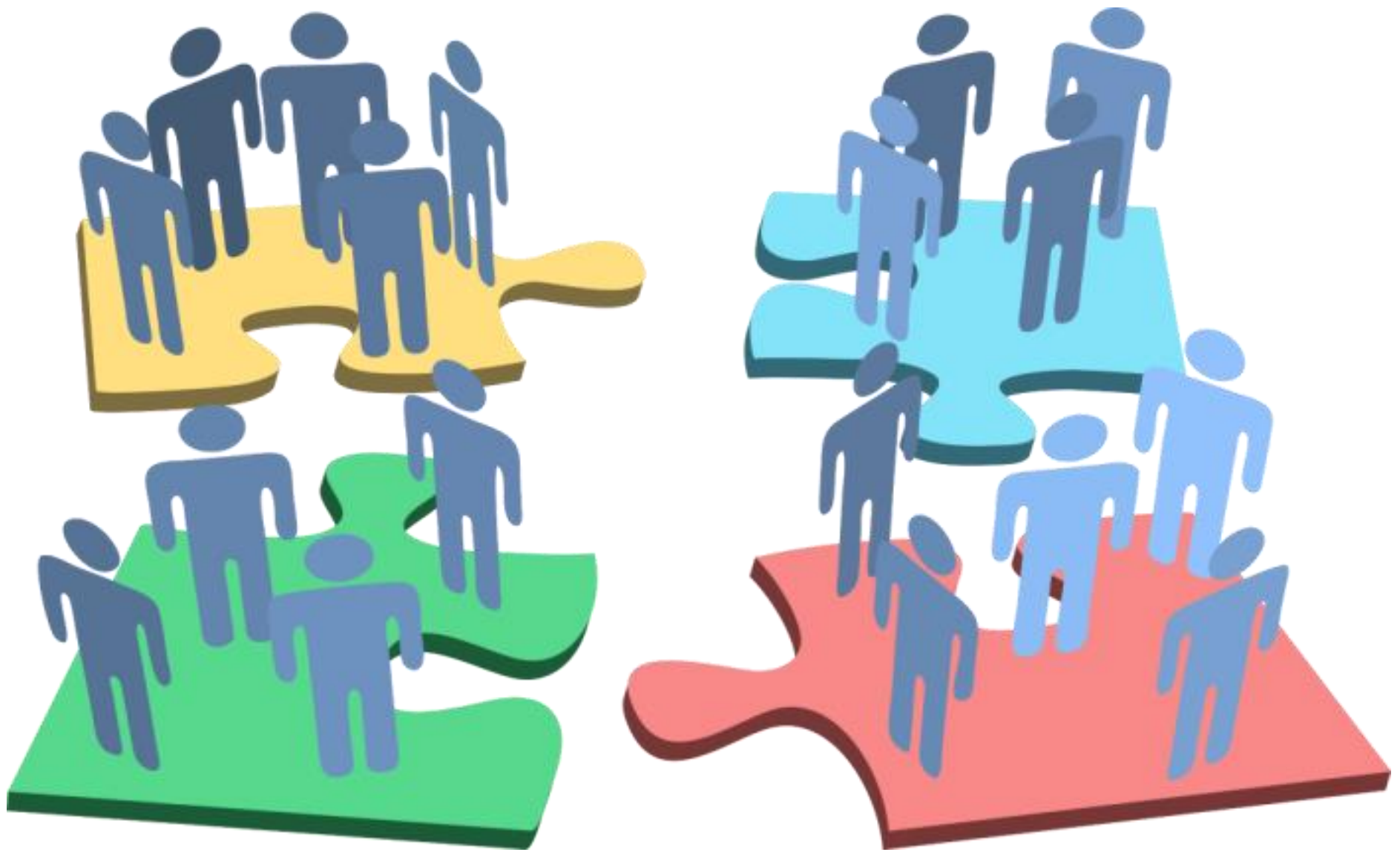


CONSELHO FEDERAL
DE **NUTRICIONISTAS**

A wide-angle photograph of a sunflower field at sunset. The sun is low on the horizon, casting a warm, golden glow over the scene. The sunflowers are in full bloom, their bright yellow petals contrasting with the dark green leaves. In the distance, a utility pole stands against the sky, and a line of trees marks the horizon. The overall mood is peaceful and hopeful.

“Comunicação Não-Violenta: como fazer uso da inteligência emocional para gerir conflitos e falar de maneira positiva”.

Maiane Bertoldo Lewandowski



Quanto do seu dia a dia você se comunica? %

Quanto você é assertivo na comunicação? %

Quanto você reconhece suas falhas e trabalha para desenvolver-se? %

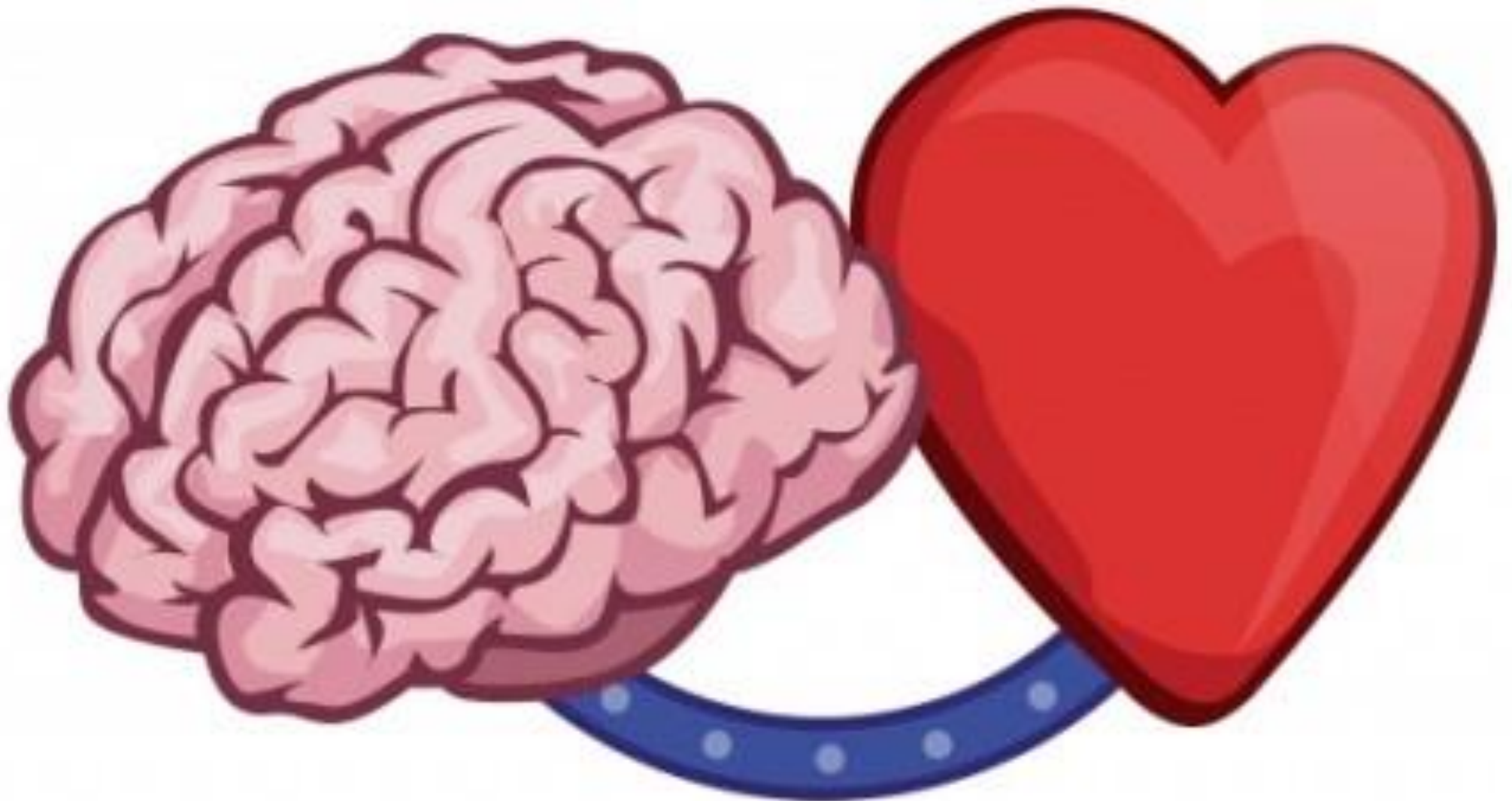
COMUNICAÇÃO



RELACIONAMENTO INTERPESSOAL



INTELIGENCIA EMOCIONAL





**BANCO DE
PRÁTICAS
INSPIRADORAS**



ROBERTA NASCIMENTO, REGINA LOPES E PAULO LOPES

exercícios de
**INTELIGÊNCIA
EMOCIONAL**



100 perguntas para aprimorar suas competências



1. Entrevistador;
2. Respondente;
3. Observador.



Inteligência



Emocional

“É uma ferramenta básica que, trabalhada com carinho, é a chave para o êxito profissional”.

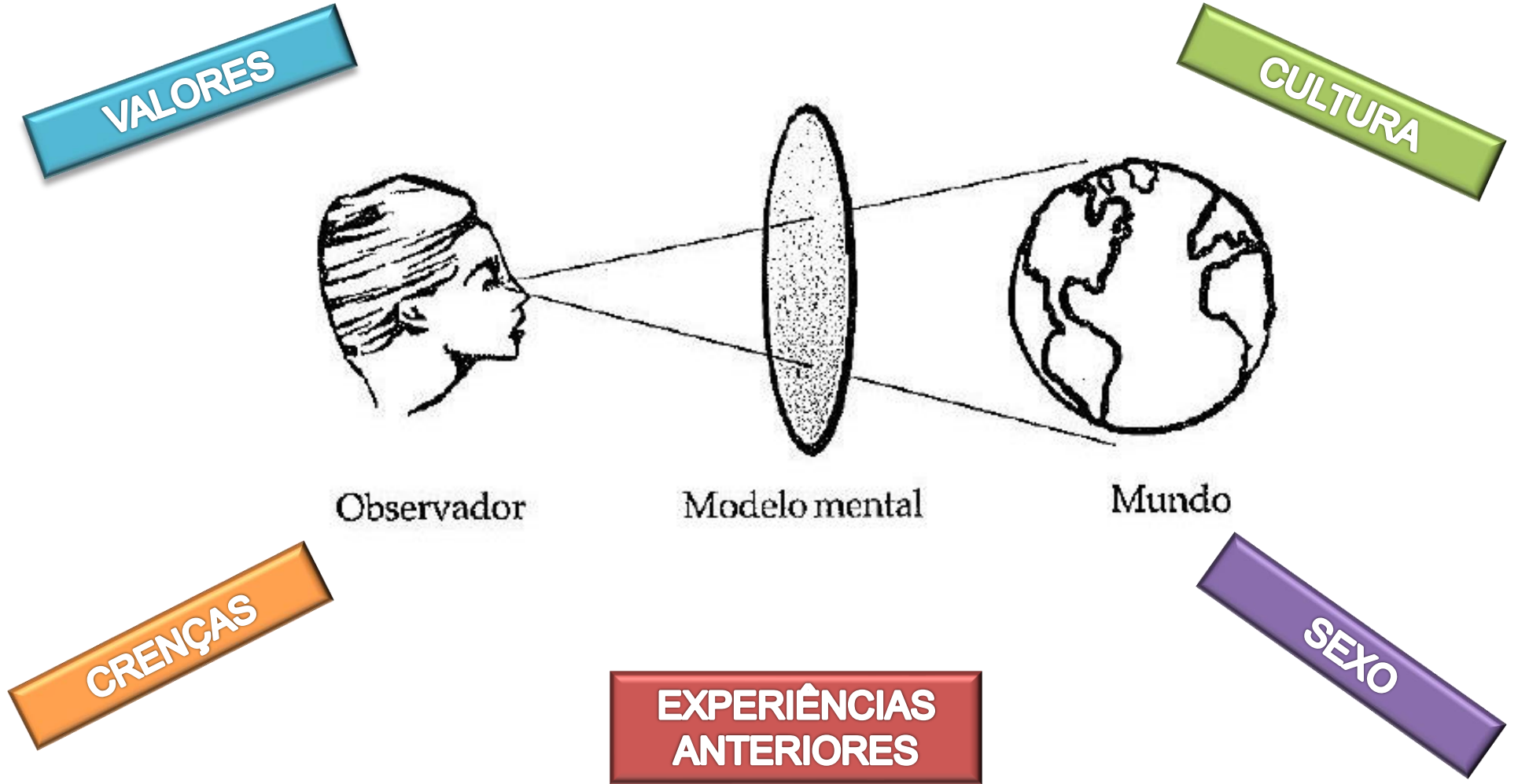
Harvard Business Review, 2003.

***O coeficiente intelectual
determina
o que sabe uma pessoa***

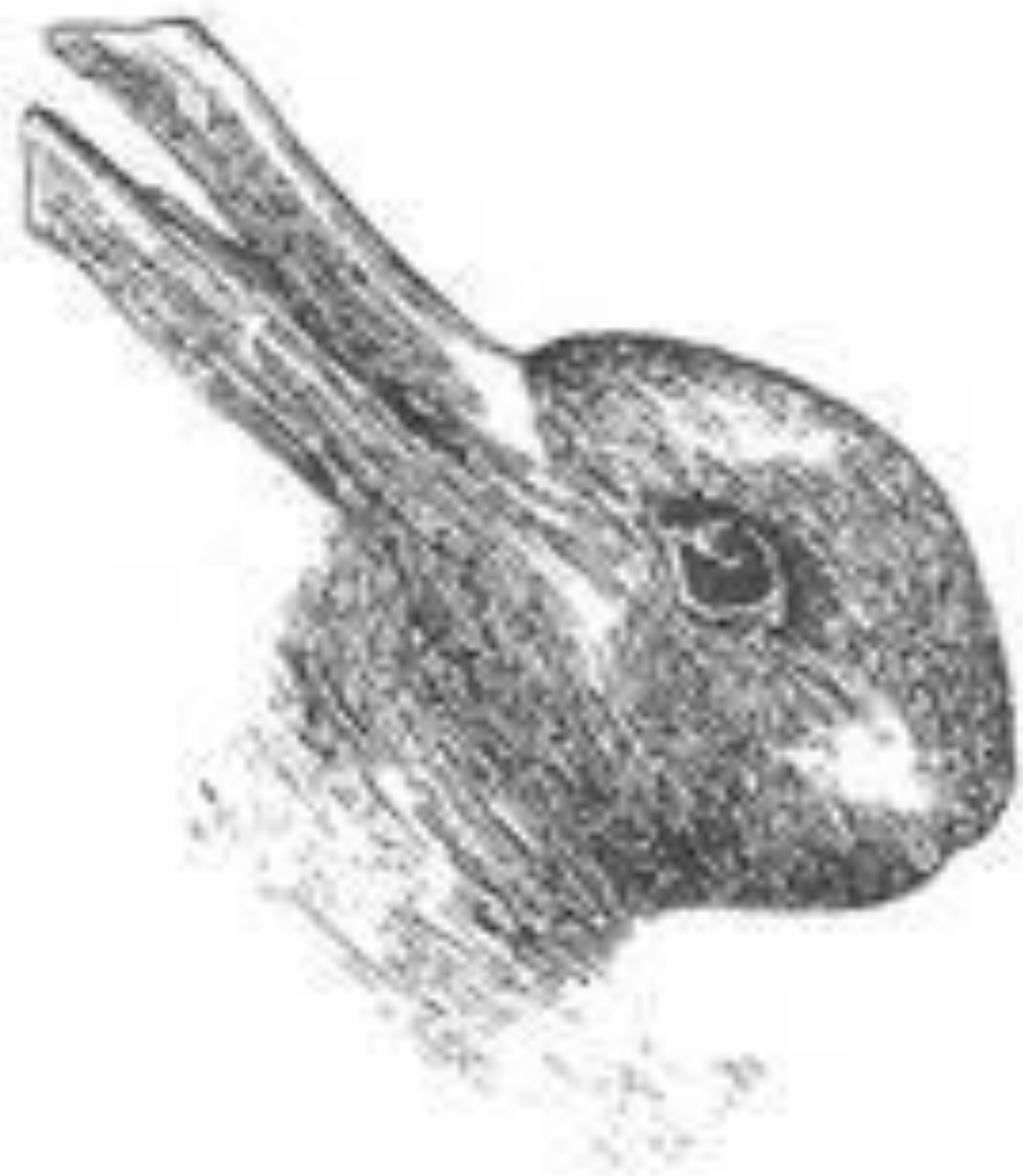


***A inteligência emocional
determina o que ela fará***

MODELO MENTAL







PERFIL DE COMPORTAMENTO

Os Psicólogos Atkins e Katcher (1967) elaboraram este teste chamado LIFO (Life Orientations), que permite avaliar o uso que fazemos de nossos atributos positivos (forças) e negativos (fraquezas) baseando-se em ideias de Erich Fromm sobre orientação produtiva e improdutiva na relação eu-outros.

Este não é um teste de respostas certas ou erradas; é um instrumento que lhe permitirá conhecer suas características, atitudes e posições em relação a vida – as que são mais (ou menos) típicas e significativas – a fim de identificar o modo (produtivo ou improdutivo) com que você utiliza suas forças ou pontos fortes.

ANALISTAS

Principais qualidades:

CUIDADOSO



Detalhistas
Calmos
Artísticos
Intelectuais
Intuitivos

PLANEJADORES

Principais qualidades:

AJUDADOR



Tranquilos
Caridosos
Pacientes
Observadores
Flexíveis

COMUNICADORES

Principais qualidades:

ADAPTADOR



Extrovertidos
Ativos
Adaptáveis
Amigáveis
Otimistas

EXECUTORES

Principais qualidades:

CONTROLADOR



Dinâmicos
Autônomos
Confiantes
Ágeis
Determinados





INTELIGÊNCIA EMOCIONAL - IE

“Capacidade de identificar os nossos próprios sentimentos e os dos outros, de nos motivarmos e de gerir bem as emoções dentro de nós e nos nossos relacionamentos.”

Daniel Goleman*

* Daniel Goleman, PhD, é psicólogo formado pela Universidade de Harvard. Durante doze anos escreveu sobre psicologia e ciências do cérebro para o The New York Times, sendo indicado duas vezes ao prêmio Pulitzer. Foi cofundador de um grupo colaborativo que tem como missão ajudar as escolas a implementar aulas de inteligência emocional. Também é codiretor de um grupo que recomenda práticas de desenvolvimento de habilidade de inteligência emocional e promove pesquisas rigorosas sobre a contribuição da inteligência emocional ao desempenho no ambiente de trabalho. Dele, a Objetiva publicou os best-sellers *Inteligência Emocional* e *Trabalhando com a inteligência emocional*.

Inteligência Emocional

Autoconsciência

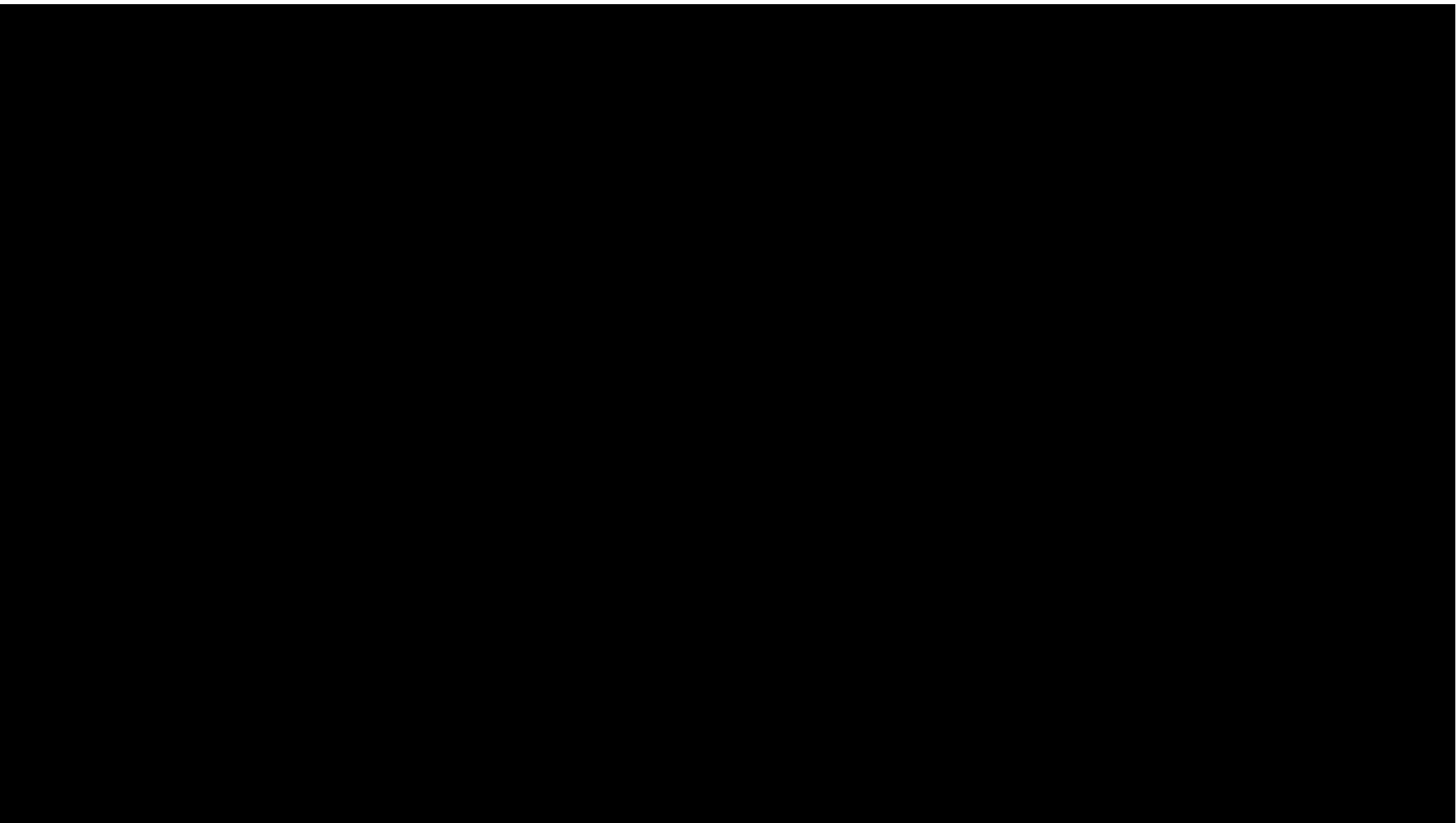
“eu me conheço”

Saber o que estamos sentindo em determinados momentos, usando esses sentimentos para guiar nossa decisão;

O que faz a pessoa que tem essa competência (indicadores):

- Identifica as emoções que sente e por que as sente;
- Entende a ligação entre o que sente e o que pensa;
- Reconhece como as emoções afetam suas ações.





Autogestão

“eu me administro”.

Capacidade de manipular nossas emoções de modo que facilite o desenvolvimento dos trabalhos e não o contrário;

O que faz a pessoa que tem essa competência (indicadores):

- Domina explosões emocionais e ações impulsivas;
- Contém a expressão dos sentimentos quando eles não forem adequados;
- É capaz de pensar com clareza mesmo em situações de pressão.



VÍDEO 2

**IMAGINE ESTE
MARSHMALLOW
COMO SE FOSSE A
ÁRVORE NO JARDIM
DO ÉDEM .**

Consciência Social

“eu considero os outros”

Sensibilizar-se com as outras pessoas, ter a capacidade de considerar suas perspectivas;

O que faz a pessoa que tem essa competência (indicadores):

- Sabe colocar-se no lugar dos outros para entendê-los
- Percebe os sentimentos dos outros por meio da linguagem corporal deles
- Tem consideração pelos pontos de vista, necessidades e/ou interesses alheios



CONTE ALGUMA SITUAÇÃO
QUE VOCÊ SENTIU MUITA
RAIVA.



COMO VOCÊ FAZ PARA
DEMONSTRAR O AMOR QUE
SENTE POR ALGUÉM?



DO QUE VOCÊ MAIS
TEM MEDO?



Cubo das Emoções 1

CONTE UMA SITUAÇÃO
QUE VOCÊ SENTIU NOJO.



FALE SOBRE A ÚLTIMA VEZ
QUE VOCÊ SE SENTIU
TRISTE.



FALE SOBRE TRÊS COISAS
QUE VOCÊ GOSTA DE FAZER
PORQUE SE SENTE FELIZ.



O QUE VOCÊ COSTUMA
FAZER QUANDO SENTE
RAIVA?



FALE SOBRE ALGO QUE
VOCÊ TINHA MEDO ANTES
E AGORA NÃO TEM MAIS



FALE SOBRE A MAIOR
SURPRESA QUE VOCÊ JÁ TEVE



Cubo das Emoções 2

QUANDO VOCÊ COSTUMA
A SE SENTIR ENTEDIADO (A)?



CONTE UMA SITUAÇÃO NA
QUAL VOCÊ TEVE A SENSACÃO
DE DESESPERO.



O QUE TE FAZ
FICAR TRISTE?



Gestão do Relacionamento

“eu gerencio/influencio os outros”.

Lidar com as emoções nos relacionamentos e registrar as situações sociais; ter habilidade de negociar e interagir pelo bem da equipe.

O que faz a pessoa que tem essa competência (indicadores):

- Tem consciência de como o seu estado de espírito influencia o dos outros;
- Cria proximidade com os outros, deixando-os à vontade na presença dela;
- Sabe chamar atenção para si;
- Leva em conta sentimentos, interesses e resistências dos outros para argumentar com eles.







COISAS PARA PENSAR

- Como foi a comunicação e a reação das pessoas envolvidas?
- O que facilitou ou dificultou a solução do conflito?

As 5 Chaves da Inteligência Emocional



1

AUTO-CONSCIÊNCIA

Tomarmos consciência do que sentimos e como isso nos afecta

2

AUTO-REGULAÇÃO

Capacidade de manejar as emoções próprias

3

AUTO-MOTIVAÇÃO

Através da focalização nas nossas metas e não nas dificuldades

4

EMPATIA

Sabermos nos colocar no lugar das outras pessoas

5

COMPETÊNCIA SOCIAL

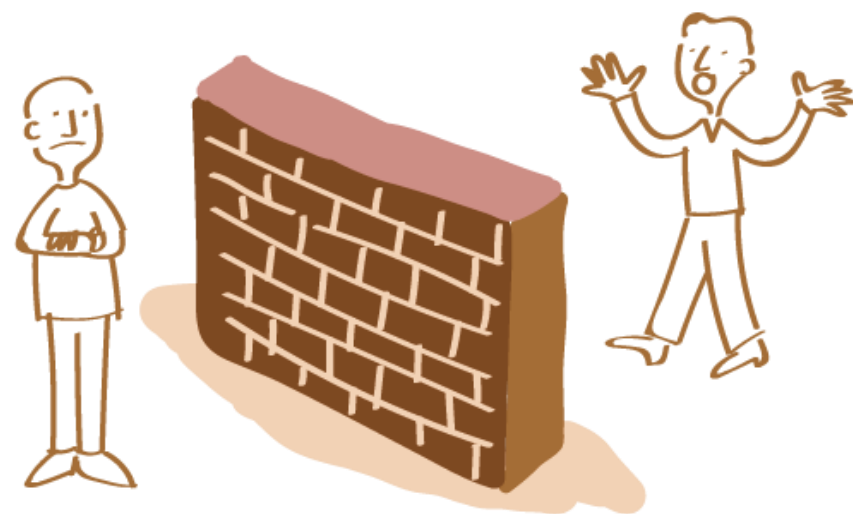
Capacidade de comunicação estabelecendo relações amigáveis



COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA



CONSTRUINDO
PONTES



... ao invés de
MUROS

O desenvolvimento de aptidões para um relacionamento com mais eficiência com os outros nos leva a trabalhar:



*** Como ouvir**

*** Como informar**

*** Como elogiar**

*** Como dialogar**

*** Como avaliar**

*** Como disciplinar**



**Não julgue,
observe!**



**Não fale,
pergunte!**



Mais do que ver,
enxergue!



Mais do que ouvir,
escute!

MELHORAR A EMPATIA

Segundo Paul Ekman, existem 3 tipos de empatia:

COGNITIVA: saber com o outro se sente;

EMOCIONAL: entrar em sinergia, afinidade com o mundo emocional do outro;

COMPASSIVA: sei o que sente, tenho afinidade com o sentimento e faço algo para ajudar.

MELHORAR A EMPATIA: COMPORTAMENTO EMPÁTICO

- 1. Reconheça a linguagem corporal:** sinais que nos alertam sobre os sentimentos das pessoas;
- 2. Ouça:** concentre-se também nos sentimentos que estão por trás das falas;
- 3. Note o sofrimento:** procure imaginar-se naquela situação, ou lembre-se de situações parecidas em que se sentiu de forma semelhante;
- 4. Responda verbalmente:** valide a experiência do outro com suas palavras, mesmo que discorde ou que não faça sentido para você. Procure entender a lógica do que se passa com a pessoa, procure ver o mundo pelas “lentes” dela;
- 5. Responda com ações:** a verdadeira empatia exige ações. Muitas vezes se trata de parar e realmente ouvir, dar atenção e dedicar energia a isso.

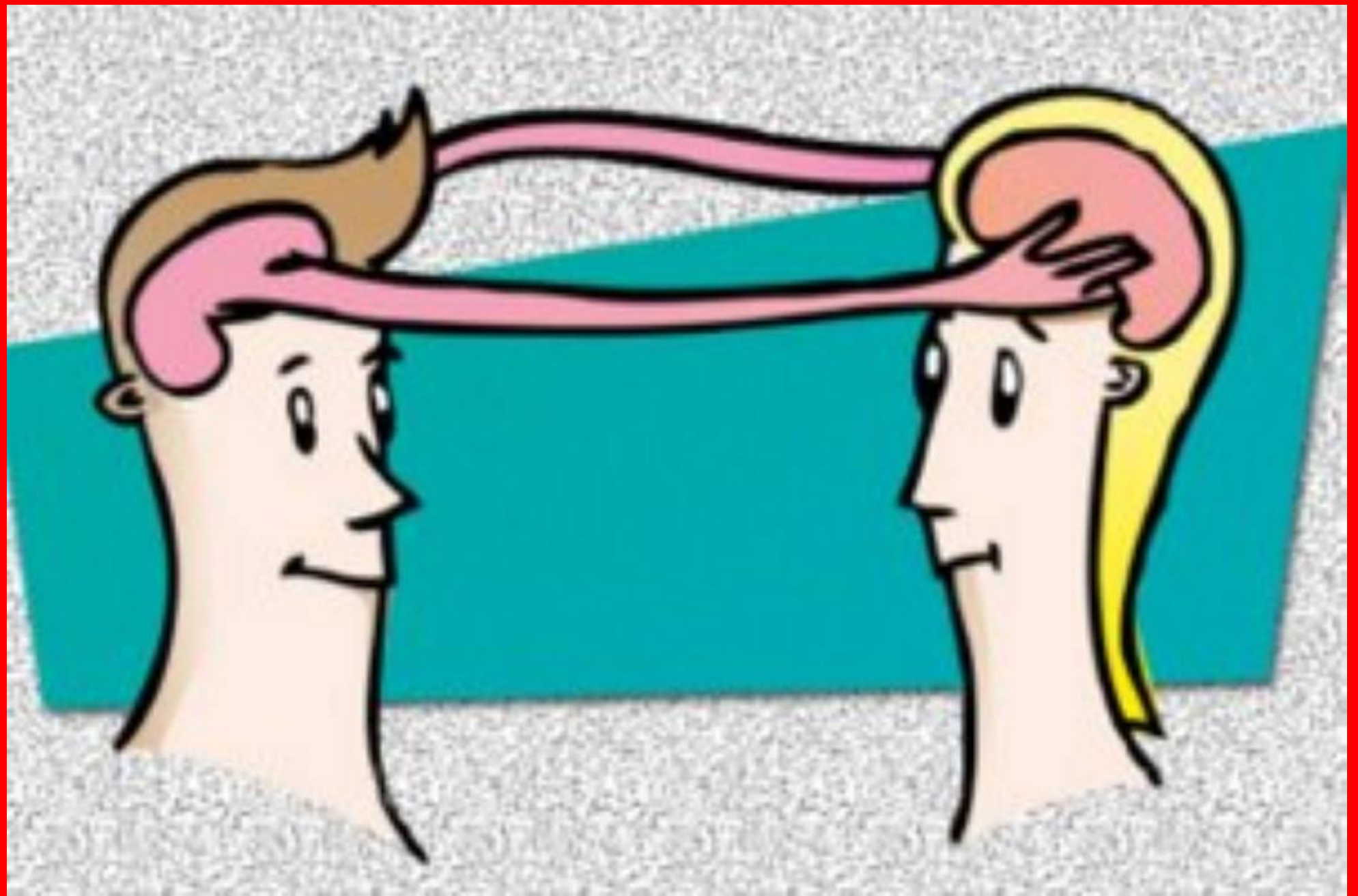
COMO DESENVOLVER A EMPATIA

A Empatia é uma das mais desafiantes habilidades de IE e um dos motivos é a dificuldade de realmente experimentá-la quando não nos é natural. Uma maneira bastante eficaz de comportamento empático é exercitar sua curiosidade. Pergunte realmente como as pessoas estão, como está o seu dia, como se sentem, e não se contente em ouvir “bem”. Se sentir ter abertura/intimidade o suficiente, pergunte por que se sente só “bem”, porque não está “ótima”.



VÍDEO 5





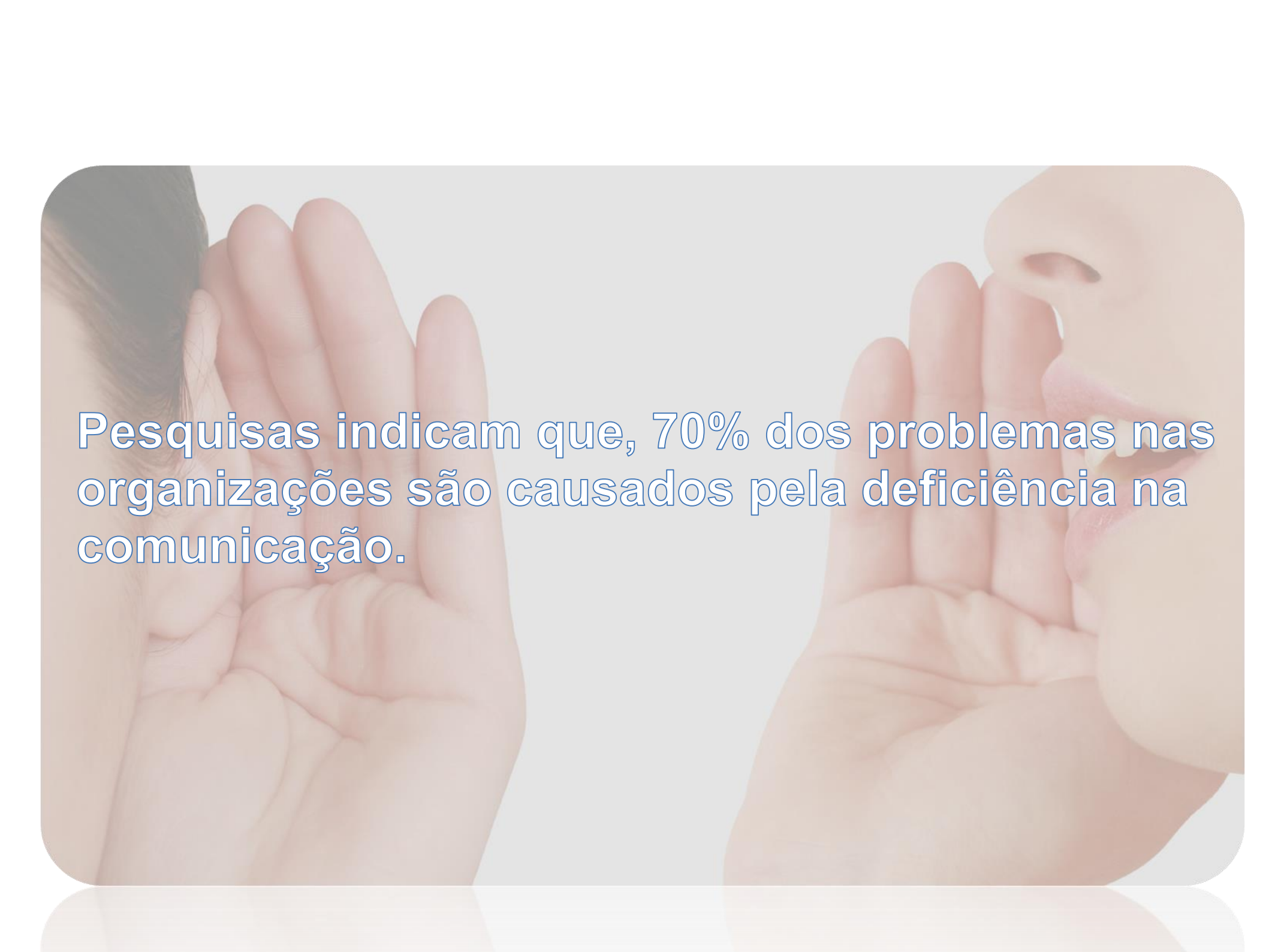
COMUNICAÇÃO PELA PRESENÇA!

Premissa da CNV: “Eu me importo”!



COMUNICAÇÃO





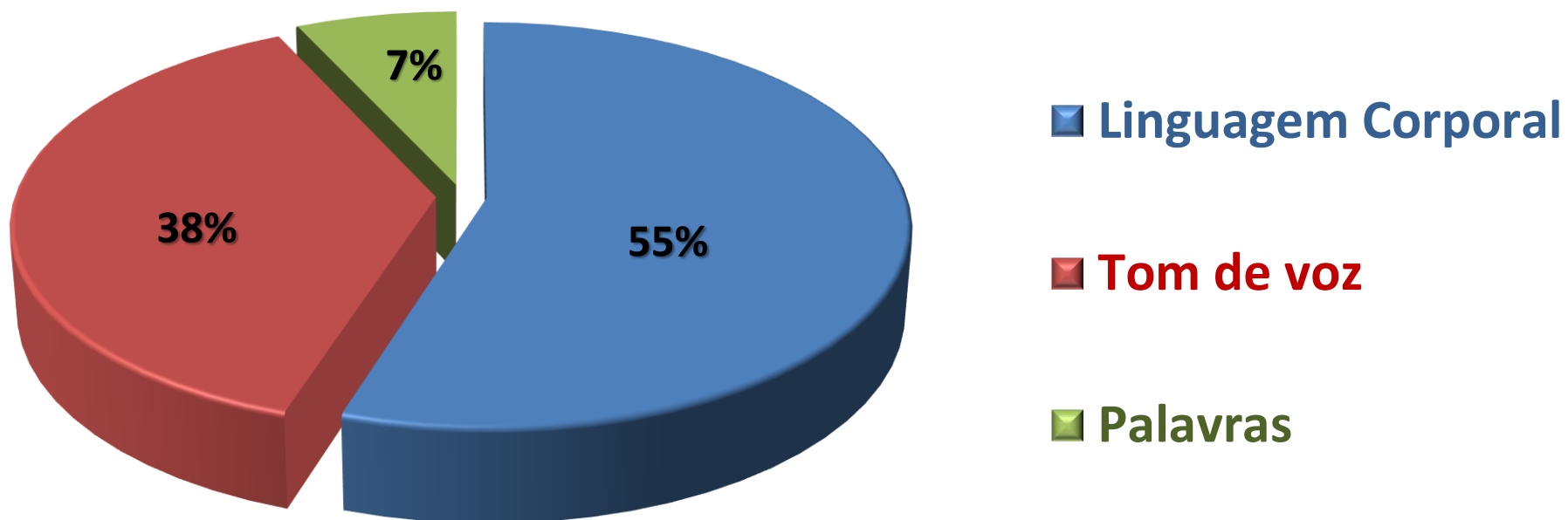
Pesquisas indicam que, 70% dos problemas nas organizações são causados pela deficiência na comunicação.

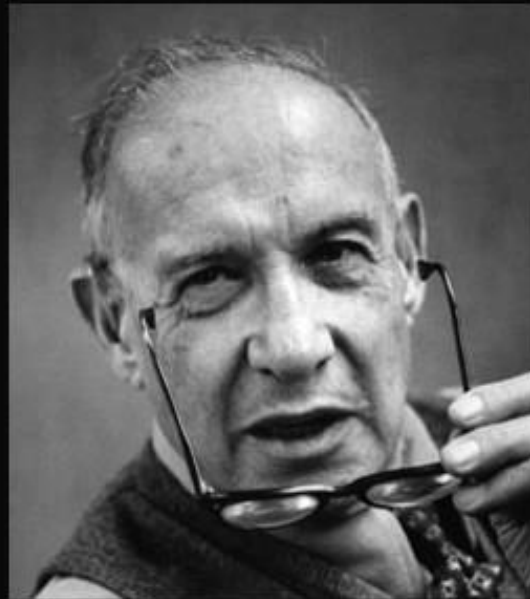
Qual desses fatores tem mais influência no processo de Comunicação:

- ✓ **Linguagem corporal**
- ✓ **Tom de voz**
- ✓ **As palavras**



Aproveitamento da Comunicação





O mais importante na comunicação é ouvir o
que não foi dito.

(Peter Drucker)

A close-up photograph of a human ear, showing the outer ear (pinna) and the ear canal. The ear is positioned on the left side of the frame, with a soft, out-of-focus background.

Ouvir é apenas receber o som que vem de fora, sem dar importância.

É só mais um estímulo que “entra por um ouvido e sai pelo outro”.

Escutar vai além da função do aparelho auditivo.

É colocar-se de lado por um instante, esvaziar-se de alguns conceitos pré-estabelecidos e perceber o que o outro quer transmitir.



Escuta Ativa

- ❑ **Olhe nos olhos da outra pessoa** e perceba-a nos seus detalhes, esteja com a atenção focada e envolvida com ela.
- ❑ Crie **condições favoráveis** para o outro expressar livremente suas ideias e opiniões, saiba ter tato para lidar com a discordância.
- ❑ Procure, antes de qualquer discordância, **algum ponto** com o qual vocês concordem.

Escuta Ativa

- ❑ Procure manter a calma, evite deixar-se dominar por algum preconceito ou algo da outra pessoa que desagrada. Concentre as diferenças no campo das ideias e não permita que sejam levadas para o lado pessoal.
- ❑ Valorize e respeite as opiniões de seu interlocutor. Demonstre respeito pelo outro como o outro é, e não como gostaria que fosse.
- ❑ Certifique-se de que você compreendeu de fato o que o outro queria transmitir; repita, questione, pergunte, evite ao máximo interpretações infundadas.

DIMENSÃO SOCIAL

- *CONSENSO* -

Questões	Respostas
O que me motiva?	
O que me emociona?	
O que me faz sentir medo?	



As bases da CNV

Comunicação Não-Violenta



ABERTURA

Eu estou aberto para entrar em contato com os sentimentos provocados pela ação do outro e identificar em mim as necessidades não atendidas?
Eu estou aberto para me conectar com o outro agora?



AUTENTICIDADE

Consigo ser autêntico e expressar meus sentimentos e necessidades para o outro?
Consigo dizer sim para minhas necessidades?



AUTO-COMPAIXÃO

Tenho auto-empatia e sei lidar com minhas falhas com respeito à minha humanidade e imperfeição?
Consigo mudar o foco do erro para o foco das necessidades?



EMPATIA

Consigo me colocar no lugar do outro e identificar suas necessidades?
Tenho interesse pelo outro, compaixão e busca atender suas necessidades importantes?



CONEXÃO

Minha principal intenção é me conectar ou reconectar com o outro?
Solução para mim é atender ambas as necessidades?

DICAS PARA SE COMUNICAR COM EFICIÊNCIA

WISHPLANNER.COM.BR



Observe sem julgar



Expresse sua vulnerabilidade



Ofereça sua empatia



Pergunte antes de oferecer conselhos



Não tome as mensagens como pessoais



Esvazie a mente e ouça com todo o seu ser



Certas palavras - como *sempre, nunca* - e determinadas comparações devem ser evitadas, porque são expressões de nossos pensamentos e não os fatos em si.



OBSERVAÇÃO

1. Observe e descreva os fatos – sem julgar / avaliar



PEDIDOS

4. Formule um pedido "...?"



SENTIMENTOS

2. Identifique e expresse os sentimentos do outro e os seus



NECESSIDADES

3. Identifique e expresse as necessidades do outro e as suas

[observação] Eu observei que você não vai conseguir entregar o relatório dentro do prazo combinado

[sentimento] e isso me faz sentir preocupado e apreensivo porque

[necessidade] é importante para mim que a gente cumpra os prazos para que nossos colegas confiem em nós.

[pedido] O que podemos fazer para você entregar esses relatórios até sexta?

[sentimento] Eu estou me sentindo inseguro hoje

[observação] por que preciso fazer uma importante palestra para uma plateia muito grande.

[necessidade] Preciso ampliar minha confiança de que sei o conteúdo,

[pedido] você poderia assistir um ensaio meu e fazer algumas perguntas no final?

[pedido]

Você toparia me acompanhar num cinema hoje?

[necessidade]

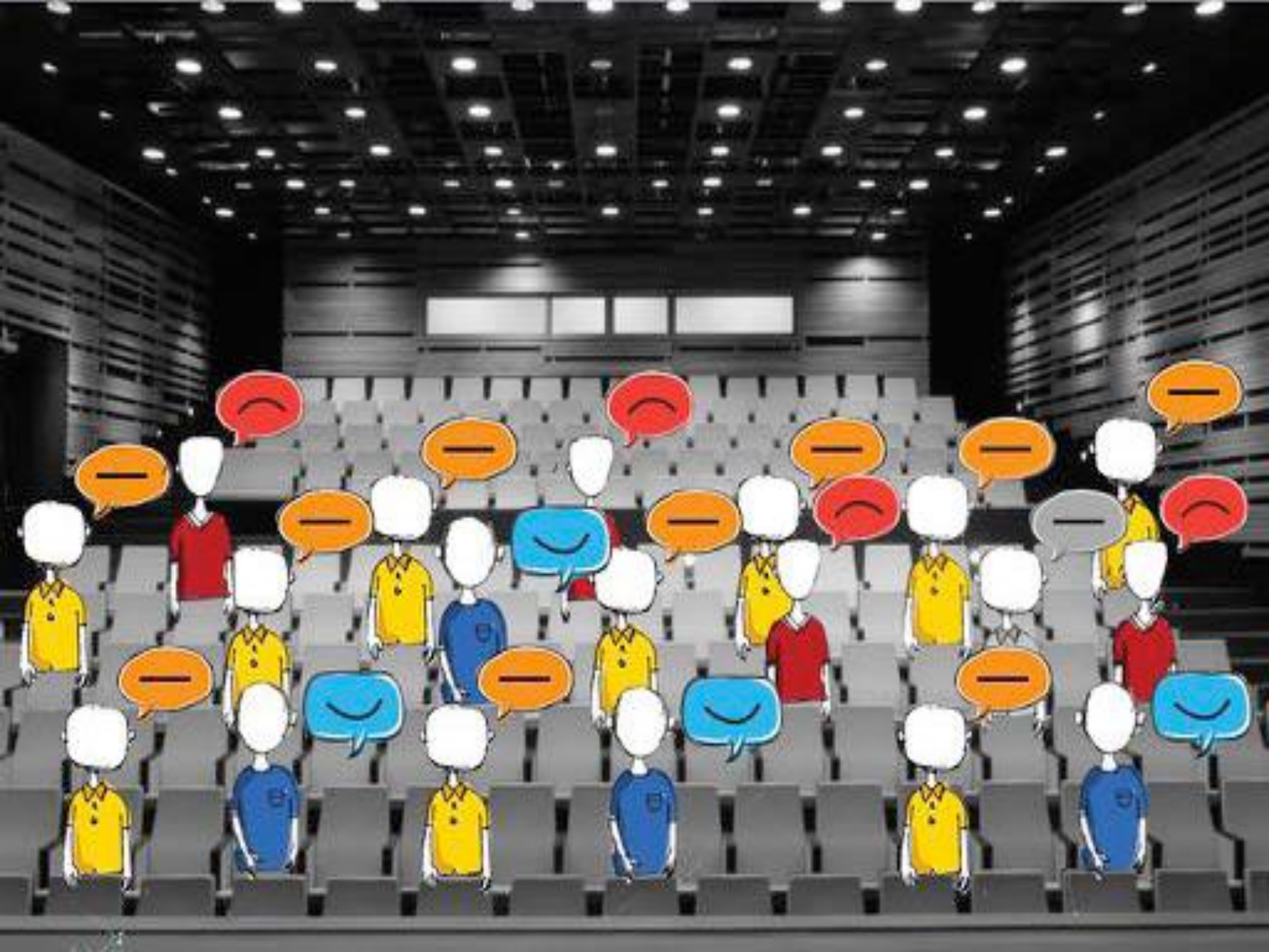
Estou precisando de alguma diversão diferente.


[observação]

Tive uma reunião difícil onde ouvi muitas coisas negativas sobre meu trabalho então

[sentimento]


estou me sentindo meio chateado.





Divida com o grupo
uma situação bem
sucedida que você
experimentou
envolvendo a IE.

Estratégia adotada
para ter sido bem
sucedido nessa
situação



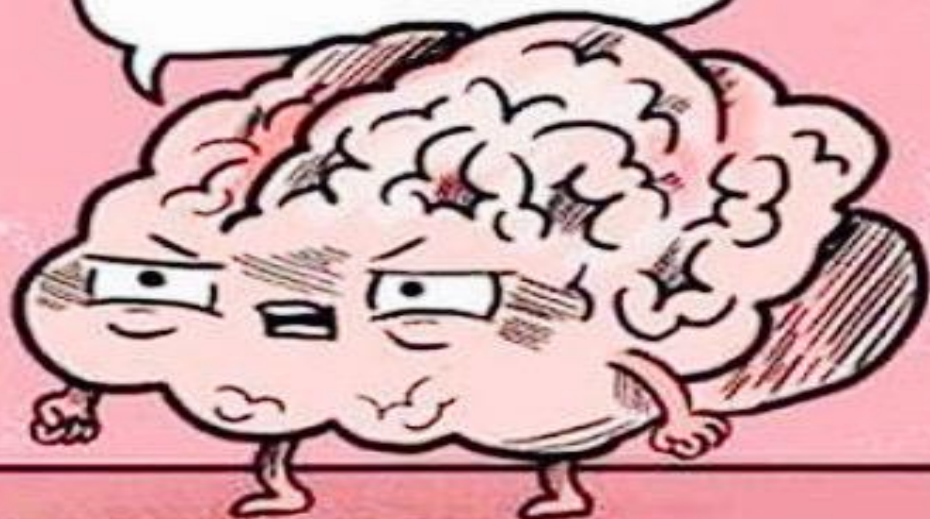
Divida com o grupo
uma situação mal
sucedida que você
experimentou
envolvendo a IE.

Estratégia que deveria
ser adotada para ser
bem sucedido nessa
situação

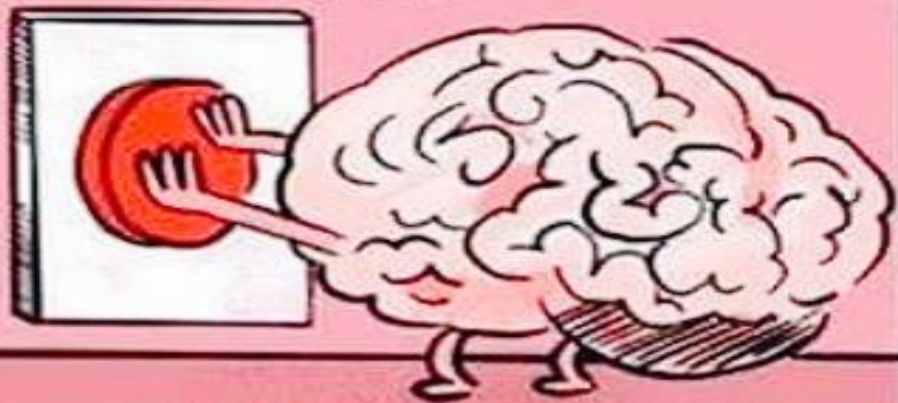
AS COISAS ESTÃO
INDO BEM...



BEM DEMAIS...



AUTO
SABOTAGEM



HANNAH HILLAM

FOR BUZZFEED



Estratégias de Autoconsciência

“eu me conheço”

1. Pare de rotular seus sentimentos como bons ou ruins;
2. Enfrente seu desconforto;
3. Sinta as emoções no seu corpo;
4. Saiba quem e o que costuma irritá-lo;
5. Anote suas emoções em um diário;
6. Não se deixe iludir pelo desânimo;
7. Também não se deixe iludir pela empolgação;
8. Pare e se pergunte por que você faz as coisas que faz;
9. Reveja seus valores;
10. Conheça a si mesmo em situações de estresse.

Estratégias de Autogestão

“eu me administro”.

1. Respire direito;
2. Divulgue suas metas;
3. Conte até dez;
4. Não tome decisões precipitadas;
5. Converse com um bom auto gestor;
6. Incorpore mais sorrisos e risadas à sua vida;
7. Assuma o controle do seu diálogo interno;
8. Garanta uma boa noite de sono;
9. Converse com alguém que não esteja emocionalmente envolvido no seu problema;
10. Recarregue as baterias mentais e incorpore esse hábito ao seu dia a dia.

Estratégias de Consciência Social

“eu considero os outros”

1. Chame as pessoas pelo nome;
2. Observe a linguagem corporal;
3. Não faça anotações nas reuniões;
4. Prepare-se para eventos sociais;
5. Viva no momento;
6. Observe a IE nos filmes;
7. Pratique a arte de ouvir;
8. Conheça as regras do jogo da cultura;
9. Teste a precisão das suas observações;
10. Coloque-se no lugar dos outros.

Estratégias de Gestão do Relacionamento

“eu gerencio/influencio os outros”.

1. Mantenha-se sempre aberto e curioso;
2. Aprimore seu estilo natural de comunicação;
3. Evite enviar sinais confusos;
4. Lembre-se dos pequenos, porém importantes detalhes;
5. Saiba aceitar as críticas;
6. Cultive a confiança;
7. Reconheça os sentimentos do outro;
8. Se você se importa com o outro, demonstre isso;
9. Saiba dar um feedback direto e construtivo;
10. Não fuja das conversas difíceis.

TENTE SUBSTITUIR CADA
PENSAMENTO
CRÍTICO POR UM PENSAMENTO
DE GRATIDÃO.

Karen Berg

se agradecer.



OBRIGADA!

DA!

OBRIGADA

OBRIGADA!

UBRIGAD

OBRIGADA!

OBRIGAD

OBRIGADA!

RIGADA!

DA!

DA!

DA!

OBRIGA