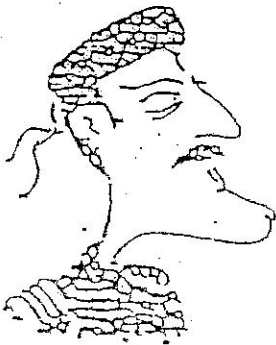


CUMPRIMENTO DE REGRAS

1. Inicie o trabalho, o mais rapidamente possível, após ter lido inteiramente todas as directivas com muita atenção.
2. Coloque a data de hoje no canto superior direito da folha.
3. Sublinhe o título deste exercício.
4. Há um erro ortográfico nesta frase: sublinhe – o. Se não o encontrar, coloque uma cruz atrás do número 4.
5. Faça a sua assinatura no canto inferior direito da folha.
6. Faça um círculo à volta do número 6, que corresponde a esta directiva.
7. Multiplique a sua idade por 2, some mais 10 e coloque o resultado ao lado do número 7 que corresponde a esta directiva.
8. Diga alto: “eu cheguei à 8ª. Directiva”.
9. Levante-se da cadeira e sente-se novamente.
10. Faça um círculo no canto oposto onde se encontra a sua assinatura.
11. Tussa baixinho.
12. Pergunte ao colega do lado: “Como vai o trabalho”?
13. Escreva, no fim desta directiva, a localidade onde mora.
14. Multiplique o número desta directiva por dois.
15. Bata na mesa de trabalho, 5 vezes, com o dedo indicador.
16. Diga alto: “Estou quase a terminar”.
17. Faça duas diagonais que atravessem inteiramente a folha.
18. Agora que já leu todas as directivas com muita atenção, resolva somente a que corresponde ao número 5.

TRANSMISSÃO EM CADEIA

CORONEL



VAI HAVER AMANHÃ UM ECLIPSE DO SOL. MANDE FORMAR A COMPANHIA EM FARDA DE TRABALHO, NA PARADA, ONDE EXPLICAREI O FENÔMENO, QUE NÃO ACONTECE TODOS OS DIAS. SE CHOVER NÃO SE VÊ E DEIXE A COMPANHIA NA CASERNA...

CAPITÃO



CAPITÃO

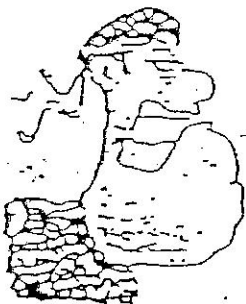


POR ORDEM DO NOSSO CORONEL, AMANHÃ VAI HAVER ECLIPSE DO SOL EM FARDA DE TRABALHO. TODA A COMPANHIA FORMA NA PARADA, ONDE O NOSSO CORONEL DARA AS EXPLICAÇÕES, O QUE NÃO ACONTECE TODOS OS DIAS. SE CHOVER O ECLIPSE É NA CASERNA...

SARGENTO

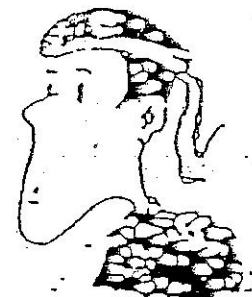


SARGENTO

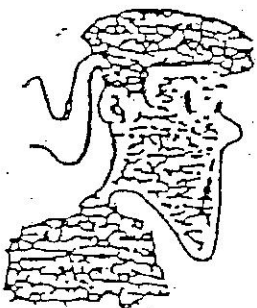


O NOSSO CORONEL VAI FAZER UM ECLIPSE DO SOL NA PARADA, SE CHOVER, O QUE NÃO SUCEDE TODOS OS DIAS. NÃO SE VÊ NADA! ENTÃO O CAPITÃO DARA A EXPLICAÇÃO EM FARDA DE TRABALHO NA CASERNA...

CABO



CABO



SOLDADOS! AMANHÃ PARA RECEBER O ECLIPSE QUE DARA A EXPLICAÇÃO SOBRE O NOSSO CORONEL EM FARDA DE TRABALHO, DEVEMOS ESTAR NA CASERNA ONDE NÃO CHOVE TODOS OS DIAS...

SOLDADOS



COMENTÁRIOS ENTRE SOLDADOS: AMANHÃ, SE CHOVER, PARECE QUE O CORONEL VAI SER ECLIPSADO NA PARADA. É PENA QUE ISSO NÃO ACONTEÇA TODOS OS DIAS.

MULHER DESPREZADA

Uma jovem mulher casada, desprezada pelo marido muito ocupado com a profissão, deixa-se seduzir e vai passar a noite a casa do seu sedutor, que se situa no outro lado do rio.

Para voltar a sua casa na madrugada seguinte, antes do marido regressar de viagem, ela tem de atravessar novamente a ponte. Mas um louco ameaçador impede-lhe a passagem.

Tenta então encontrar um barqueiro que a passe. Este exige pagamento imediato. Ela não tem dinheiro, explica-lhe a situação e suplica-lhe. No entanto, ele recusa-se a trabalhar sem ser pago adiantadamente.

Vai ter com o seu amante e pede-lhe dinheiro. Este recusa, sem explicações.

Vai procurar então um amigo celibatário, que habita próximo e que em tempos a amou, amor ao qual ela nunca correspondeu. Conta-lhe tudo e pede-lhe dinheiro. Ele recusa porque ela o desiludira com o seu comportamento.

Decide então, depois de uma nova e vã tentativa junto do barqueiro, atravessar a ponte. O louco mata-a.

Desafio proposto:

Qual destes seis personagens (mulher, marido, amante, louco, barqueiro e amigo), pode ser responsabilizado por esta morte. Classifique-os por ordem crescente de responsabilidade.

ACTIVIDADE

Leia história que se segue em silêncio e conte-a, em voz baixa ao colega do lado. Este por sua vez repete o que ouviu, e assim sucessivamente, passando a mensagem por todos os elementos do grupo.

A Joana estava à espera do autocarro quando ouviu um grande estrondo, tendo imaginado que fosse um acidente.

Saiu da paragem e deslocou-se para o local do acidente e percebeu que o carro de uma rapariga loira tinha batido no Mercedes de um senhor muito bem vestido, com cara de executivo ou empresário de uma multinacional.

O mais engraçado é que nenhum dos dois motoristas estavam mais furiosos do que o passageiro do autocarro que seguia atrás e que, angustiado pelo atraso, pedia a todos para desimpedirem a estrada.

O congestionamento foi crescendo e juntou-se muita gente para ver o acidente; uns, dizendo que a culpa era do senhor bem vestido, outros da rapariga loira. Mas, de repente, passou no local a Teresa, amiga do Paulo que lhe ofereceu boleia e a afastou do local.

Regras para a auto-afirmação :

1. Acalme-se antes de interpelar o outro por forma a retomar o equilíbrio emocional e escolha um momento propício – verifique que o outro está disponível para ouvir.
2. Prepare-se para a conversa, formulando mentalmente e de antemão os argumentos que vai utilizar.
3. Esforce-se por manter um tom de voz tranquilo e imparcial e uma linguagem corporal neutra. Os olhares ameaçadores e punhos crispados são interpretados, em todas as culturas como sinais de agressão.
4. Limite as suas críticas ao acontecimento que, em concreto, o encolerizou. As críticas de carácter geral (*"você são todos iguais!"*) ou ataques pessoais (*"parece que você obteve o diploma num sorteio!"*) apenas provocam um reacender do confronto.
5. Seja preciso no comportamento do outro (*"Quando tu deixas a secretária toda desarrumada"*), expresse claramente as suas emoções (*"Sinto-me irritada e frustrada com essa tua atitude"*), partilhe as suas expectativas, necessidades e razões da sua emoção (*"porque essa tua atitude demonstra falta de respeito por mim e pelo meu trabalho"*) e as vantagens da nova atitude (*"de hoje em diante, gostaria que deixasses a secretária arrumada quando saís pois desta forma não nos aborrecemos"*).
6. Se fizer uma crítica construtiva a um subordinado nunca faça à frente de terceiros (manter a dignidade e a respeitabilidade) e reforce sempre a auto-estima do mesmo (Exemplo: *A enfermeira chefe tem de chamar a atenção da sua auxiliar para um grave erro nas contas trimestrais. Durante a conversa, a enfermeira menciona apreciar muito a forma tão agradável como a auxiliar trata os doentes – o reconhecimento reforça a auto-estima*).

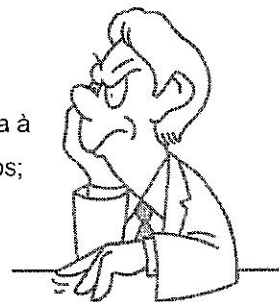
COMO ACOLHER AS EMOÇÕES (TRISTEZA, MEDO, RAIVA) DO OUTRO



1. Sintonize-se emocionalmente com o outro.
2. Oíça a necessidade do outro sem procurar acalmá-lo com frases tipo *"tenha calma, isso já passa"*. O simples facto de se sentir aceite livremente na sua emoção, de se sentir ouvido é muito mais eficaz do que todas as palavras de consolo que possa pronunciar.
3. Aceite as emoções, seja contentor das mesmas e reformule-as, demonstrando que entendeu os sentimentos do outro (*"Compreendo perfeitamente que esteja zangado"*).

ALGUNS CONSELHOS PARA TRATAR OBJECÇÕES/RECLAMAÇÕES

- Esteja sempre disponível para informar, esclarecer e auxiliar as pessoas que se dirigem ao seu serviço
- Mantenha-se sempre informado sobre os assuntos do seu serviço - lembre-se do ditado popular: Homem (ou mulher!) prevenido vale por dois
- Tenha sempre presente que os funcionários são a imagem da instituição
- Todas as pessoas merecem a nossa atenção e respeito, independentemente da origem social, étnica, etc.
- Logo que se aperceba que está prestes a ser confrontado com uma reclamação, respire fundo algumas vezes e descontraia-se o mais possível
- Tenha empatia pelo reclamante; procure ver as coisas do ponto de vista dele; mostre compreender o que ele sente e a razão para isso
- Escute activamente, tomando notas, se for caso disso. Confirme que apreendeu correctamente os factos, parafraseando o que o reclamante acabou de dizer. Se achar que não tem informação suficiente para resolver o problema, peça mais pormenores
- Limite-se ao ponto em discussão. Se o reclamante se puser a divagar, afastando-se desse ponto, faça-o regressar a ele com delicadeza, mas com firmeza; certifique-se que estão ambos concentrados no problema e não deixe que se discutam personalidades
- A reclamação é uma situação em que o utente manifesta a sua insatisfação por um serviço que não lhe agradou, quer no que respeita à sua qualidade, quer no que respeita às atitudes ou processos seguidos; o utente sente-se frustrado, humilhado, objecto de injustiça, por isso reclama
- Mais graves que as causas objectivas são as causas subjectivas da reclamação (o estado emocional do reclamante); são situações em que, fundamentalmente, se requer muito BOM SENSO



- Aceite a reclamação com interesse e proceda ao exame da situação da forma mais objectiva possível
- Não se coloque na posição de culpado, de quem tem que fazer prova da inocência, nem na situação inversa (desculpabilização total)
- Mantenha a calma perante as manifestações emotivas do utente, que lhe prejudicam a clareza da exposição
- Seja diligente, informando o utente do que vai fazer, tanto no caso de reparação de prejuízos, como no caso de termos de fazer seguir para outro sector o pedido de resolução
- Seja objectivo no julgamento; se há muitas reclamações que resultam do funcionamento menos eficaz do serviço, outras há que podem ser provenientes do utente, por lapso, “má-fé” ou desconhecimento; neste último caso, o erro deve ser demonstrado progressivamente e nunca de forma abrupta.

Pense no futuro porque **todas as reclamações têm repercussões**, quer estas sejam boas ou más.

(exercício retirado do Curso de Postura e Controlo Emocional, CFP 2006/2007)

Estudo de Caso

“O Pintor”

(1ª Parte)

Seguidamente vamos apresentar vários relatos de pessoas que se cruzaram com o protagonista do nosso caso, num dia determinado. O protagonista é um homem de 33 anos, boa aparência, solteiro, pintor de profissão, a que chamaremos Miguel.

RELATO DA MÃE

“-Naquele dia, o Miguel levantou-se à pressa, não quis tomar café, nem comer o bolo que eu tinha feito especialmente para ele. Pegou nos cigarros e saiu porta fora. Reagiu com impaciência à minha intenção de lhe colocar o cachecol à volta do pescoço e aos meus pedidos para se alimentar e agasalhar. Continua a ser uma criança! Se não fosse eu, não sei como seria a sua vida...”

RELATO DO MOTORISTA DE TÁXI

“-Hoje de manhã apanhei um sujeito e não fui muito à bola com ele. Tinha um ar sisudo, seco e não queria conversar. Tentei falar sobre futebol, política e trânsito, mas nada. Mandou-me calar várias vezes dizendo que tinha de se concentrar. Desconfio que é um gajo subversivo, desses que a polícia anda à procura ou desses tipos que assaltam os motoristas de táxi para os roubar. Aposto como estava armado! Fiquei doido por me livrar dele...”

RELATO DO BARMAN DA DISCOTECA

“-Ontem à noite ele chegou aqui acompanhado de uma morena, bem bonita por sinal, mas não lhe ligou nenhuma. Passou o tempo todo a olhar para tudo o que era mulher que chegava. Quando entrou uma loira, de vestido justo ao corpo, chamou-me e quis saber quem era ela. Como eu não a conhecia, não estive com meias medidas e foi à sua mesa falar-lhe! Tipo convencido!!! Eu também sou atrevido, mas essa foi demais...”

RELATO DO PORTEIRO DO PRÉDIO

“- Ele não bate muito bem da bola! Umás vezes cumprimenta, outras finge que não vê ninguém. É difícil entender as conversas dele. É parecido com um parente meu que enlouqueceu. No dia X, de manhã, chegou até a falar sozinho. Eu disse-lhe, “Bom-dia” e ele olhou-me com um olhar estranho, dizendo-me que tudo era relativo, que as palavras não eram iguais para todos, nem as pessoas. Deu-me um puxão na gola e apontou para a senhora que passava, dizendo que cada um que olhava para ela via uma coisa diferente. Ria-se. É óbvio que ele é um lunático.”

RELATO DA EMPREGADA DOMÉSTICA

Ele anda sempre com um ar misterioso. Quando ele chegou, na manhã do dia X, olhou-me enviesado e eu tive um pressentimento de que ia acontecer alguma coisa de mal. Sabe como é, estas coisas, sentem-se..." Pouco depois chegou uma rapariga loira. Ela perguntou-me onde é que ele estava e eu disse-lhe. Daí a pouco eu ouvi-a a gritar e fui a correr. Abri a porta de repente, e ele estava com uma cara furiosa a olhar para ela, cheio de ódio. Ela estava deitada no divã e no chão havia uma faca. Eu saí a gritar: "Assassino! Assassino!".

INSTRUÇÕES:

Este exercício desenrola-se em duas partes. Uma primeira em que se pretende que caracterize o Miguel, segundo as versões das várias pessoas que se cruzaram com ele no dia "x" e, finalmente, a vossa caracterização, ou seja, a vossa dedução sobre como é afinal o Miguel.

	DEDUÇÃO INDIVIDUAL	DEDUÇÃO DO GRUPO
Visão da mãe		
Visão do motorista		
Visão do barman		
Visão do porteiro		
Visão da empregada doméstica		
Visão pessoal		

Estudo de Caso

"O Pintor"

(2ª Parte)

Seguidamente, apresentamos o relato que o Miguel faz, sobre o que lhe aconteceu no dia X:

"Eu dedico-me à pintura de corpo e alma. O resto não tem importância. Há meses que quero pintar uma Madona do Séc. XX, mas não encontro um modelo adequado, que encarne a beleza, a pureza e o sofrimento que eu quero retratar. Na véspera do dia X, uma amiga telefonou-me dizendo que tinha encontrado o modelo que eu procurava e propôs encontrarmos na discoteca que ela frequentava.

Eu estava ansioso para a ver. Quando ela chegou, fiquei fascinado: era exactamente o que eu queria! Não tive dúvidas: fui até à mesa dela, apresentei-me e pedi-lhe para ela ser o meu modelo. Ela aceitou e marcámos um encontro no meu atelier às 9 horas da manhã.

Eu nem dormi naquela noite. Levantei-me ansioso, louco para começar o quadro, nem podia tomar café de tão agitado que estava.

No táxi comecei a fazer um esboço, pensando em ângulos da figura, no jogo de luz e sombra, na textura, nos matizes...

Quando entrei no prédio ia a cantar baixinho. O porteiro falou comigo e eu nem lhe prestei atenção. Então perguntei-lhe: "O que foi?", e ele disse "Bom dia. Nada mais do que bom dia!". Ele não sabia o que aquele dia significava para mim! Sonhos, aspirações, tudo iria tornar-se, finalmente, realidade com a execução daquele quadro! Eu tentei explicar-lhe que a verdade é relativa, que cada pessoa vê a mesma coisa de forma diferente.

Quando pinto um quadro aquilo é a minha realidade. Ele chamou-me lunático. Eu ri-me e disse-lhe: "Aí está a prova do que eu lhe disse: o lunático que você vê não existe!".

Quando subia a escada a empregada veio-me espreitar. Não gosto daquela velha coscuvilheira.

Entre no atelier e comecei a preparar a tela e as tintas. Quando estava a limpar a paleta com uma faca, tocou a campainha. Abri a porta e a rapariga loira entrou. Estava com o vestido da véspera e explicou-me que passara a noite em claro, numa festa. Eu pedi-lhe que se sentasse no lugar indicado e que olhasse para o alto...que imaginasse pessoas inocentes a sofrer..., que... Aí ela colocou os braços à volta do meu pescoço e disse-me que me achava simpático. Afastei os seus braços e perguntei-lhe se ela tinha bebido. Ela disse que sim, que a festa estava ótima, que foi pena eu não ter estado lá, que tinha sentido a minha falta e que gostava de mim. Quando se agarrou de novo a mim eu empurrei-a e ela caiu no divã a gritar.

Nesse instante, a empregada entrou e saiu a gritar: "Assassino! Assassino!". A loira levantou-se e foi-se embora, chamando-me idiota. A minha Madona!...

É DONO DO SEU CORPO?

Um corpo é sessenta biliões de biliões de células e vários biliões de reacções químicas por minuto. É o mesmo que dizer que ele pode perfeitamente desembaraçar-se sem nós. Mas não é motivo para lhe dar uma vida de cão. Sabe tratá-lo com deferência?

1. Você está muitas vezes...

- ☐ A. Cansado
- ☐ B. Exaltado
- ☐ C. Satisfeito
- ☐ D. Enervado
- ☐ E. Desiludido
- ☐ F. Descontraído

2. Nos dias de lua cheia, você está...

- ☐ A. Diferente
- ☐ B. Perturbado
- ☐ C. Inalterado

3. Segundo a sua opinião, quando seduz, o seu físico é responsável...

- ☐ A. 70%
- ☐ B. 50%
- ☐ C. 20%

4. Massagem-descontracção; você escolhe...

- ☐ A. O couro cabeludo
- ☐ B. As costas
- ☐ C. A planta dos pés

5. Veste-se geralmente...

- ☐ A. De uma maneira clássica
- ☐ B. De qualquer maneira, isso aborrece-o
- ☐ C. Com um certo cuidado

6. Quando decide começar um desporto...

- ☐ A. Começa entusiasticamente e desinteressa-se ao fim de pouco tempo
- ☐ B. Começa lentamente e continua durante muito tempo
- ☐ C. Farta-se depressa

7. A relaxação, o que é para si?

- ☐ A. Relaxar todos os músculos para um bem estar máximo?
- ☐ B. Descontrair os músculos e o espírito?
- ☐ C. Algo que não tem necessidade

8. Neste momento sente-se...

- ☐ A. Em forma
- ☐ B. No inferno
- ☐ C. Molengão

9. Para mudar, gostaria de praticar...

- ☐ A. Basquetebol
- ☐ B. Patinagem
- ☐ C. Lançamento de peso

10. Aliás, quando se faz desporto é preciso...

- ☐ A. Comer açúcares rápidos
- ☐ B. Comer quando se tem fome
- ☐ C. Beber muito

11. Uma boa razão para se meter na água. É bom...

- ☐ A. Para as constipações
- ☐ B. Para a coordenação
- ☐ C. Para modelar os músculos

12. Para adquirir mais agilidade, você faz...

- ☐ A. Corrida de fundo
- ☐ B. Voleibol
- ☐ C. Veículo Todo o Terreno

13. Para moderar o apetite, pode tomar-se...

- ☐ A. Vitamina C
- ☐ B. Antidepressivos
- ☐ C. Glucose

14. Encontramos cálcio...

- ☐ A. Nas barras com chocolate
- ☐ B. Nos camarões
- ☐ C. No arroz branco

15. Os peixes gordos...

- ☐ A. Engordam
- ☐ B. Emagrecem
- ☐ C. Depende das pessoas

16. Segundo a sua opinião, a pimenta...

- ☐ A. Deteriora o estômago
- ☐ B. Está cheia de vitamina C
- ☐ C. Elimina o sabor dos alimentos

17. Quando temos falta de ferro, não devemos beber...

- ☐ A. Álcool
- ☐ B. Chá
- ☐ C. Leite

18. Quando estamos tristes...

- ☐ A. O corpo fica tenso
- ☐ B. O ritmo cardíaco acelera
- ☐ C. O metabolismo abranda

19. A sauna é excelente, tanto mais que...

- ☐ A. Elimina as toxinas
- ☐ B. Elimina o stresse
- ☐ C. Faz emagrecer

20. Finalmente, se lhe faltasse qualquer coisa, seria...

- ☐ A. Uma saúde de ferro
- ☐ B. Uma vontade de aço
- ☐ C. Um coração de ouro

É DONO DO SEU CORPO?

MEÇA O CONHECIMENTO DAS SUAS NECESSIDADES - Conte os seus ▲, ● e ■:

▲ ● ■

1)	C-F	A-E	B-D
2)	A	B	C
3)	B	C	A
4)	A	C	B
5)	C	A	B
6)	B	C	A
7)	B	A	C
8)	A	C	B
9)	A	B	C
10)	C	B	A
11)	B	A	C
12)	B	C	A
13)	A	B	C
14)	B	C	A
15)	B	A	C
16)	B	A	C
17)	B	A	C
18)	C	A	B
19)	B	C	A
20)	B	A	C

Se obteve um máximo de ▲:

ZEN

Vive em boa harmonia com o seu corpo e tem uma coordenação real entre a cabeça e o resto. Em resumo, você sente-se bem na sua pele. O seu corpo é para si um velho cúmplice. Desde que o habita, aprendeu a decifrar as suas mensagens, a dar muita atenção aos diversos ruídos, crises de borbulhas e outros sintomas, o que lhe evita pedir socorro. Não hesita em fazer esforço quando é necessário. Um mínimo de desporto, nada de exageros de qualquer tipo: encontrou a receita exacta para que o seu corpo não lhe roa a corda. Tem com que satisfazer plenamente a sua vontade de viver.

Se obteve um máximo de ●:

INACTIVO

O seu corpo está muito bem como está. Pelo menos é o que você diz. Se tem uma barriguinha ou umas gordurinhas a mais, não importa, usa roupas largas. O desporto ou o exercício para esculpir os músculos é bom para os outros. Como é um bocadinho molengão, evita mexer-se muito. Uma lesão é tão fácil de ocorrer! Não se arrisca a sobrecarregar o seu corpo. Ao mínimo alerta, pergunta a si próprio se não estará a arranjar uma úlcera ou a chocar uma broncopneumonia. Poupa-se com medo de que o motor se estrague se for muito forçado. Realmente, nunca lhe disseram que se não cuidar do motor ele gripa?

Se obteve um máximo de ■:

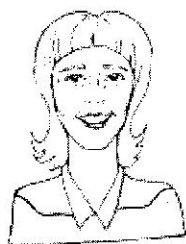
OU VAI OU RACHA

Físico acima de tudo, você mergulha na vida, mais em força do que em leveza. Quanto ao corpo, faz-lhe a vida dura. A sua vitalidade fora do comum permite-lhe excessos de todo o tipo... Do chocolate ao desporto enérgico, passando por tudo quanto satisfaça os seus instintos. E quando o corpo clama por misericórdia, dores de cabeça, distensões e outras coisas do género, você faz orelhas moucas. Tem um pouco a tendência para pensar que tem uma máquina que nunca se estraga, que pode empurrar sem escrúpulos até aos limites extremos da sua resistência. Até ao dia em que ela lhe fizer compreender que demasiado, é demasiado...

Fonte: Martineaud, Sophie e Engelhart, Dominique, *Teste a sua Inteligência Emocional*, Ed. Pergaminho, 1999.

JOGO - "Rostos sem Nome"

Tem aqui uma série de rostos com os respetivos nomes. Olhe para esta página dois minutos. Arranje para cada cara uma mnemónica, que lhe dê mais tarde uma ajuda para os nomes. As caras vai tornar a vê-las, mas os nomes tem de os fixar.



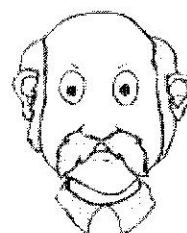
Clara



Pedro



Rita



Sr. Fernandes



Sr. Roquete



D. Maria de Fátima



Sr. Vasconcelos



Jorge



Sr. Smith



Eusébio



Luísa



Sr. Saraiva

JOGO - "Rostos sem Nome" (2ª parte)

Lembra-se dos rostos que esteve a observar? Tente agora colocar o maior número de nomes sob as respetivas caras.

