

Luís Boto | Tlmv.: 964006407 | Email.: luís.boto@sapo.pt

Sessão nº 1

Não é por as coisas serem difíceis que nós não somos ousados; é porque não somos ousados que elas são difíceis!

Princípios da aprendizagem:

Aprender é um ato voluntário. Só aprende quem quer!

Quem sabe e não aplica, não sabe!

Para aprender é preciso mudar; e para mudar é preciso aprender!

A tomada de consciência de que se precisa saber mais, é o verdadeiro ponto de partida para a aprendizagem.

A diferença, quando se faz formação, não está na aprendizagem, mas na forma como a aprendizagem se aplica.

Se depois da formação continuar a fazer as coisas como sempre fez, nada muda. A formação foi um custo.

Objetivos

- ❖ Identificar diferentes teorias de motivação;
- ❖ Distinguir estilos de liderança;
- ❖ Identificar diferentes modelos de liderança;
- ❖ Organizar o trabalho de equipa;
- ❖ Avaliar o desempenho da equipa;
- ❖ Reconhecer e analisar um conflito, assim como os vários fatores que o influenciam;
- ❖ Analisar diferentes fases de um conflito. Conhecer modelos de resolução de conflitos;
- ❖ Analisar diferentes cenários de negociação face a um conflito de interesses;
- ❖ Compreender as especificidades das reclamações no âmbito da gestão de conflitos.

Clientes Internos / Externos



10 Principios Básicos para Ser um EXCELENTE PROFISSIONAL!



*Recolher e Comentar a
opinião dos Formandos*

“” Gostaria que você soubesse que existe
**dentro de si uma força capaz de mudar
sua vida, basta que lute e aguarde um
novo amanhecer.**

Margaret Thatcher

*Recolher e Comentar a
opinião dos Formandos*

**Lute com
determinação, abrace
a vida com paixão,
perca com classe e
vença com ousadia,
porque o mundo
pertence a quem se
atreve e a vida é
muito para ser
insignificante.**

Charles Chaplin

*Recolher e Comentar a
opinião dos Formandos*

*Recolher e Comentar a
opinião dos Formandos*

“ No meio da **dificuldade** encontra-se a
oportunidade.
Albert Einstein

#4

*Recolher e Comentar a
opinião dos Formandos*

“

*O insucesso é apenas uma **oportunidade**
para **recomeçar de novo** com mais
inteligência.*
Henry Ford

“ O futuro pertence àqueles que acreditam na **beleza de seus sonhos.**

Eleanor Roosevelt



*Recolher e Comentar a
opinião dos Formandos*

*Recolher e Comentar a
opinião dos Formandos*



“

*Nossa maior fraqueza está em
desistir. **O caminho mais
certo de vencer** é tentar
mais uma vez.*

Thomas Edison

“

O entusiasmo é a maior força da alma. Conserva-o e nunca te faltará poder para **conseguires o que desejas.**

Napoleão Bonaparte



*Recolher e Comentar a
opinião dos Formandos*

“

As pessoas costumam dizer
que a **motivação** não dura
sempre. Bem, nem o efeito do
banho, por isso **recomenda-
se diariamente.**

Zig Ziglar

*Recolher e Comentar a
opinião dos Formandos*

“ Já é **vender** a alma não saber
contentá-la.

Albert Camus



*Recolher e Comentar a
opinião dos Formandos*



*Recolher e Comentar a
opinião dos Formandos*

“ *Eu gosto do impossível, porque lá a **concorrência é menor.***
Walt Disney

Paradigmas de Liderança

Paradigmas são modos consistentes de vermos a realidade e que são diferentes de pessoa para pessoa.

Os paradigmas estão interiorizados e influenciam as nossas ideias, as nossas escolhas e os nossos comportamentos.

Os paradigmas estruturam e organizam os nossos comportamentos.

“Saber onde se quer chegar é mais importante do que a velocidade a que se vai” Covey



3 | Auto estima

Auto conceito

- Corresponde à dimensão afectiva do Eu
- É o quanto a pessoa gosta de si

Existem várias áreas da auto estima:

- Área profissional
- Área pessoal
- Área social
- Área académica
- Área familiar
- ...
-



1 | O Líder emocionalmente inteligente

Definição:

Inteligência emocional é a capacidade de monitorizar os sentimentos e emoções próprias e dos outros, com o objectivo de as distinguir e de usar essa informação para orientar o pensamento e a acção.

Paradigmas:

- A inteligência emocional pode ser mais importante que o QI
- É possível melhorar a nossa inteligência emocional

A estabilidade emocional de cada pessoa (e muito particularmente das chefias e dos liderados) depende das relações que estabelecem entre si.

A inteligência emocional

- Representa a capacidade para conciliar emoções e a razão
- Evidencia a capacidade de avaliação correcta do seu estado de espírito e dos outros
- Permite uma regulação adaptativa das emoções
- Pressupõe a capacidade de percepção, avaliação e expressão das emoções
- Pressupõe a capacidade para aceder e gerar sentimentos que facilitam as actividades cognitivas

À Chefia na relação com o liderado, é exigida uma inteligência emocional porque:

2

- A chefia transmite sinais que interferem no comportamento dos liderados; existe um circuito aberto do sistema límbico que permite que as pessoas alterem a fisiologia e as emoções
- A relação promove o efeito de espelho; sintonização da relação; mesmo sem falar tende-se a sintonizar os estados de espírito; em equipa, as emoções tendem-se a alinhar umas com as outras
- Os líderes, influenciam o estado de espírito dos liderados criando um clima emocional sintonizado

Os líderes determinam o padrão emocional dos liderados

Importância do riso na inteligência emocional

3

O riso é a distância mais curta entre duas pessoas

A alegria é a emoção que se espalha mais facilmente

- Os líderes têm a responsabilidade de criar um clima favorável e sinais emocionais contagiantes.
- O sorriso abre o liderado para desenvolver uma actividade de qualidade e torna-o mais disponível e comunicativo porque desinibe a defensiva.

Importância da ressonância na interacção

4

- A ressonância é uma competência que permite estar em sintonia com os sentimentos do grupo.
- Os líderes ressonantes promovem um clima emocional positivo.

Ressonância significa ressoar, fazer eco, aumentar o volume; faz com que as pessoas estejam no mesmo comprimento de onda emocional.

Os estudos mostram que:

a forma como os líderes gerem os sentimentos e os conduzem na relação com os liderados para que estas atinjam determinados objectivos depende da inteligência emocional.

A ressonância faz com que os liderados se sintam reconhecidos e apreciados.

No modelo organizacional onde os líderes são emocionalmente inteligentes, todos se sentem mutuamente apoiados.

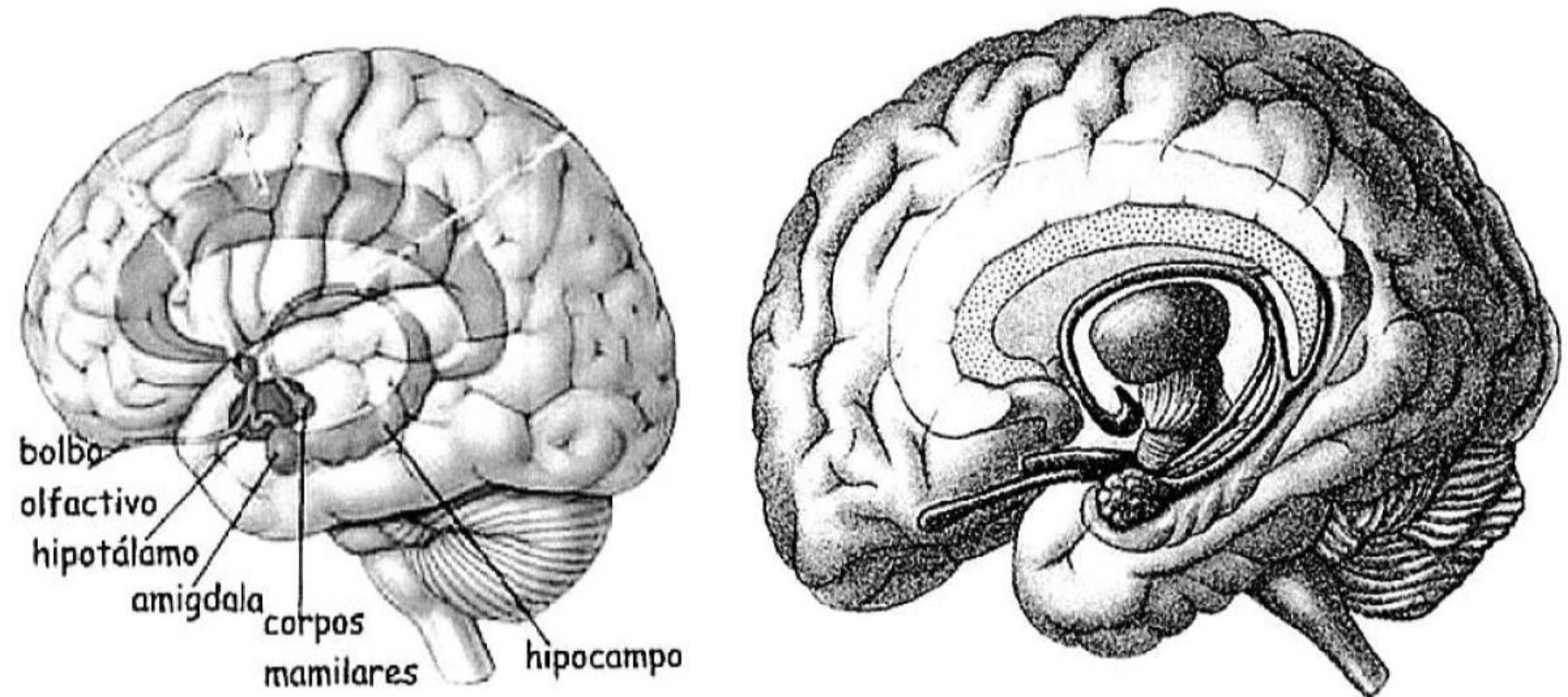
Há partilha de ideias e tomam-se decisões em clima de colaboração.

A inteligência emocional está directamente relacionada com o clima favorável à qualidade do trabalho desempenhado pela equipa.

Importância da Empatia

5

- A empatia provém dos neurónios que estão ligados à amígdala.
- Estes lêem as expressões faciais e o tom de voz e permitem a sintonia com os sentimentos dos outros.
- A empatia é um ingrediente indispensável à liderança emocionalmente inteligente.



6

As dimensões da Inteligência Emocional

- **Auto consciência emocional** – é a capacidade de ler as suas próprias emoções e reconhecer os seus efeitos
- **Auto gestão** – significa manter sob controlo os impulsos e as emoções destrutivas; flexibilidade para se adaptar a ambientes de mudança e energia para melhorar o desempenho e aproveitar oportunidades
- **Consciência social** – apreender e compreender as emoções dos outros
- **Gestão das relações** – significa saber influenciar, desenvolver capacidades nos outros, dando-lhes feedback de orientação

As 7 Capacidades da Liderança Emocionalmente Inteligente

▪ Atitude Positiva

Ao estabelecer o ritmo com uma perspectiva genuinamente optimista, um sorriso, um bom contacto visual, um tom enérgico, o líder está a demonstrar e a ensinar à sua equipa como se comportar. Estas pequenas atitudes estabelecem, logo desde o princípio, expectativas comportamentais. Se existe algo valioso com que, como líder, poderá contribuir, é com a capacidade de ajudar as pessoas a “quererem” fazer mais. E a forma mais poderosa de ajudar as pessoas a “quererem” é demonstrar o seu próprio “querer” em tudo aquilo que faz.

▪ Consciência Emocional

O líder emocionalmente inteligente identifica e compreende as suas próprias emoções. Sabe como elas influenciam os seus relacionamentos e o seu próprio desempenho. Conhece os seus pontos fortes e os pontos que necessita de desenvolver. Tem auto-confiança. Este líder é capaz de discernir e equilibrar as recompensas emocionais e cognitivas adequadas a cada membro da equipa e também produz os melhores resultados a favor da sua equipa.

As 7 Capacidades da Liderança Emocionalmente Inteligente

▪ **Identidade de Equipa**

O líder deve fazer tudo o que for possível para que o simples facto de pertencer à equipa seja, em si mesmo, uma valiosa recompensa. Por natureza, os indivíduos precisam de um sentido de pertença. É necessário que o trabalho seja suficientemente desafiante, entusiasmante para que as pessoas tenham uma sensação de bem-estar em executá-lo. A identidade da equipa é aperfeiçoada pela forma como a equipa é gerida e conduzida.

▪ **Motivação**

Conseguir instilar nas pessoas o desejo, a direcção, a determinação para preservar e ter sucesso, é uma capacidade com um valor imensurável. Quando o líder demonstra uma verdadeira preocupação para com os membros da sua equipa, não só os motiva como aprende quem eles são, o que os preocupa e quanto eles podem contribuir se os apoiar. Os seus esforços para ajudar a resolver os desafios da equipa envolvem-os, *simultaneamente, ao redor de objectivos que têm um significado pessoal e a produtividade tende a disparar.*

▪ **Tolerância ao Stress**

Lidar com as causas do stress e as estratégias para o reduzir é tão importante para a saúde biológica de toda a equipa que o seu líder tanto precisa de ser um exemplo de tolerância ao stress, como de ensinar com regularidade, tácticas para redução do stress.

As 7 Capacidades da Liderança Emocionalmente Inteligente

▪ Comunicação

Como líder, a expansão do seu reportório de comunicação, para que seja mais eficaz com a sua equipa, depende de si. A sua mensagem deve ser directa, específica e designada a negociar habilidosamente os filtros e as tendências que os membros da sua equipa possam ter. Tenha em mente o tremendo efeito que a comunicação não-verbal tem nos seus receptores.

▪ Resolução de Conflitos

A resolução habilidosa de conflitos é um trabalho avançado da inteligência emocional, que exige o maior esforço. Está também entre as mais importantes capacidades que um líder tem. Numa equipa o conflito saudável é uma força positiva. Incute a criatividade, promove a resolução de problemas e conduz à inovação. Contudo, só se pode ter acesso a este bem inerente, encontrado no conflito, se a equipa estiver imbuída com os valores que respeitam e apoiam a diversidade a todos os níveis. Quando um conflito é tratado como um desafio a ser investigado e não como um concurso a ser ganho, os membros da equipa não evitam expressar os seus pensamentos, sentimentos e opiniões.

Soft Skills: habilidades que destacam profissionais



Houve um tempo em que o mundo laboral valorizava quase única e exclusivamente as competências técnicas dos profissionais. Entretanto, as coisas mudaram e já não chega ser bom tecnicamente. Agora, o mercado de trabalho procura profissionais dotados de competências sociais e comportamentais, conhecidas como *soft skills*.

Soft Skills: habilidades que destacam profissionais



As *soft skills* não são mais do que atitudes e comportamentos que facilitam a **relação com os outros**, melhoram **desempenho profissional** e aumentam **perspetivas de carreira**. Sendo assim, ficam aqui sete competências consideradas essenciais no tempo presente:

Soft Skills: habilidades que destacam profissionais



Hard Skills

As competências técnicas que acrescentamos ao currículo são as chamadas hard skills. São as habilidades que podem ser ensinadas em uma capacitação. Por exemplo: o uso de ferramentas e conhecimentos profissionais. Elas são desenvolvidas nos treinamentos corporativos para melhorar a qualificação profissional.



1. Atitude positiva

O mercado de trabalho valoriza profissionais com **atitude** positiva, porque, para além de causarem boa impressão nos outros devido à energia, alegria e entusiasmo que os caracterizam, são mais produtivos e eficazes dado que colocam o seu potencial e o dos outros ao serviço das metas a alcançar.



2. Resiliência

Esta é uma das qualidades mais apreciadas no profissional dos dias de hoje, precisamente porque a pessoa **resiliente** mantém o foco nas soluções quando surgem obstáculos e adversidades e é capaz de lidar com o insucesso e encontrar uma estratégia para vencer, sem perder a motivação.



3. Resolução de problemas

As organizações precisam de profissionais que sejam capazes de compreender os problemas, pensar em **soluções criativas**, eficientes e eficazes, planejar e executar estratégias que resolvam efetivamente os problemas e validar os resultados obtidos tirando daí lições para o futuro, numa perspetiva de melhoria contínua.



4. Gestão do tempo

Numa altura em que tudo parece funcionar à velocidade da luz, a **gestão do tempo** torna-se uma competência-chave no mundo do trabalho. Valorizam-se, por isso, profissionais que saibam definir metas, estabelecer prioridades, planejar o tempo e organizar o trabalho com vista ao alcance dos resultados desejados.



5. Capacidade de comunicação

Valorizam-se os profissionais com boa capacidade de **comunicação** porque conseguem fazer novos contactos com facilidade, estabelecer e manter relações positivas e profícuas com quem os rodeia, influenciar mais facilmente as outras pessoas e vender melhor as suas ideias, projetos, produtos e serviços.



6. Trabalho em equipa

Diz o ditado popular que "a união faz a força" e, no mundo do trabalho, isso faz todo o sentido. Acontece que, para se produzir um resultado global positivo, é preciso saber trabalhar em conjunto. Espera-se, por isso, que os profissionais de hoje tenham espírito de colaboração e entreajuda e saibam exatamente que contributo dar para o alcance de um resultado comum.



7. Potencial de aprendizagem

O mundo dos negócios é muito dinâmico, por isso não se compadece com profissionais que ficam parados. Pelo contrário, valoriza pessoas que querem saber sempre mais, que buscam oportunidades para aprender algo novo, que tiram lições de erros cometidos, que estão disponíveis para crescer todos os dias.

Soft Skills: habilidades que
destacam profissionais



Como aperfeiçoar soft skills? Conheça 4 dicas:

Quem Sou, Como Sou?

Como Faço, Como Comunico e me Relaciono?

Quais os meus Pontos Fortes / Fracos?

Qual o meu posicionamento na empresa / instituição – na

Equipa quanto aos meus contributos positivos?

Como e o que devo melhorar...?