



# PROGRAMAÇÃO NEUROLINGUÍSTICA

EXPERIÊNCIA HUMANA E EMOÇÕES



# O QUE JÁ APRENDEMOS

**O QUE É PNL – PROGRAMAÇÃO DA MENTE**

**MODELAGEM DA PNL – VOCÊ COM VOCÊ, COM O  
OUTRO OU COMO OBSERVADOR**

**6 PILARES DA PNL – VOCÊ, PRESSUPOSIÇÕES,  
CONEXÕES, META, FEEDBACK, FLEXIBILIDADE  
MENTE CONSCIENTE E MENTE INCONSCIENTE**

**PERFIS COMPORTAMENTAIS – EXECUTOR,  
COMUNICADOR, PLANEJADOR, ANALÍTICO**

# O QUE JÁ APRENDEMOS

**SISTEMA REPRESENTACIONAL – VISUAL, AUDITIVO,  
CINESTÉSICO**

**PRÁTICAS | EXERCÍCIOS – PERFIL**

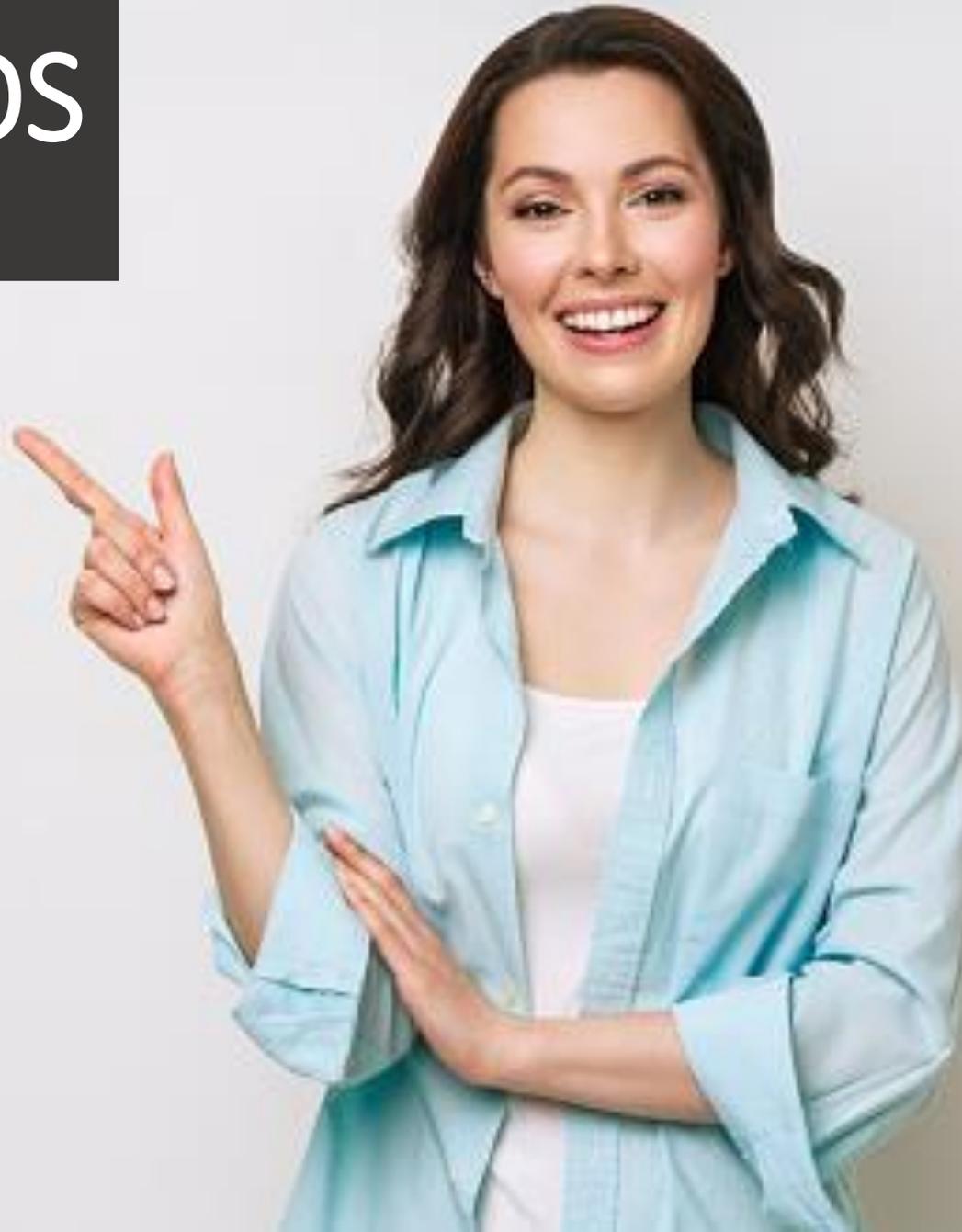
**COMPORTAMENTAL, CANAIS SENSORIAIS E META**

**PRINCÍPIOS E VALORES – TEORIA E PRÁTICA**

**GATILHOS MENTAIS – O QUE SÃO E COMO**

**FUNCIONAM**

**RAPPORT**





**EVENTO**

**TRANSFORMA  
EM  
RESULTADO**

**TEM UM  
SIGNIFICADO**

**PROVOCA  
UMA  
REAÇÃO/  
RESPOSTA**

**GERA UMA  
EMOÇÃO**





**TUDO QUE  
ACONTECE NA  
NOSSA VIDA, É  
UM EVENTO...**

**NÃO IMPORTA SE  
É BOM OU RUIM**

**TUDO EVENTO TEM  
UM SIGNIFICADO**

**QUE GERA UMA  
EMOÇÃO E PROVOCA  
UMA REAÇÃO OU  
RESPOSTA**



É importante que você tenha a capacidade de:

- Reconhecer emoções em si mesmo;
- Reconhecer o que causou essas emoções;
- Reconhecer as intenções positivas daquela emoção;
- Saber as melhores formas de agir quando se está sentindo aquela emoção;
- Reconhecer emoções nas outras pessoas;
- Estimular respostas emocionais mais adequadas;
- Saber como agir quando outras pessoas acessam determinadas emoções.



**Paul Ekman catalogou sete emoções universais e instintivas, que ocorrem com pessoas de qualquer cultura.**



**MEDO**

**SURPRESA**

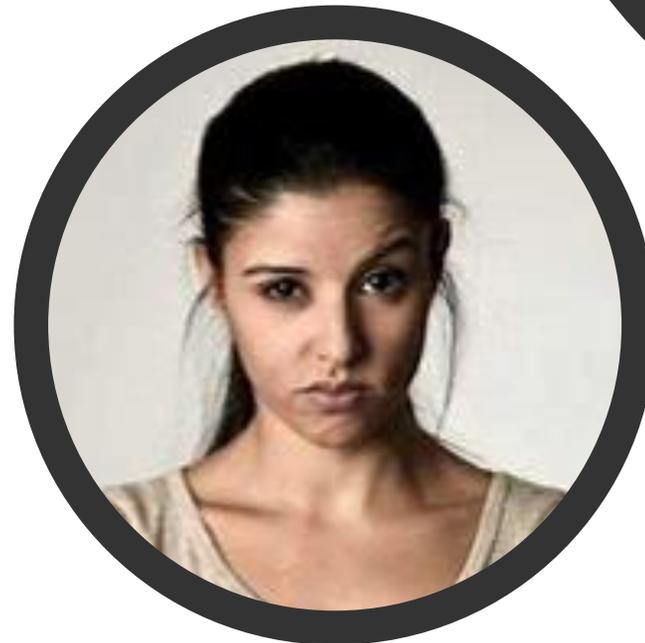
**RAIVA**

**TRISTEZA**

**NOJO**

**DESPREZO**

**FELICIDADE**



# PRINCIPAIS EMOÇÕES DESENCADEADAS POR UM GATILHO MENTAL

---

**RAIVA** – é um sentimento de irritação, agressividade, rancor e/ou frustração

**TRISTEZA** - é um estado afetivo duradouro ou passageiro, caracterizado por um sentimento de insatisfação e acompanhado de uma desvalorização da existência e do real.

**MEDO** - é uma sensação que proporciona um estado de alerta demonstrado pelo receio de fazer alguma coisa, geralmente por se sentir ameaçado, tanto fisicamente como psicologicamente. Pavor é a ênfase do medo.

## OUTROS GATILHOS MENTAIS CORRIQUEIROS:

---

- Alguém lhe rejeitar;
- Alguém lhe ignorar;
- Alguém lhe abandonar;
- Alguém terminar o relacionamento com você;
- Alguém lhe criticar ou julgar;
- Alguém lhe censurar, especialmente em público;
- Alguém agir com indiferença;
- Alguém tentar lhe controlar;
- Alguém não ter tempo para você;
- Alguém ser muito carente com você;
- Alguém lhe culpar, principalmente por algo que você não fez;
- Alguém não parecer feliz em lhe ver;
- Alguém lhe ferir emocionalmente;
- Alguém lhe xingar;
- Alguém debochar de você.



# medo

① sobrancelhas levantadas

② pestanas superiores levantadas

③ pestanas inferiores tensas

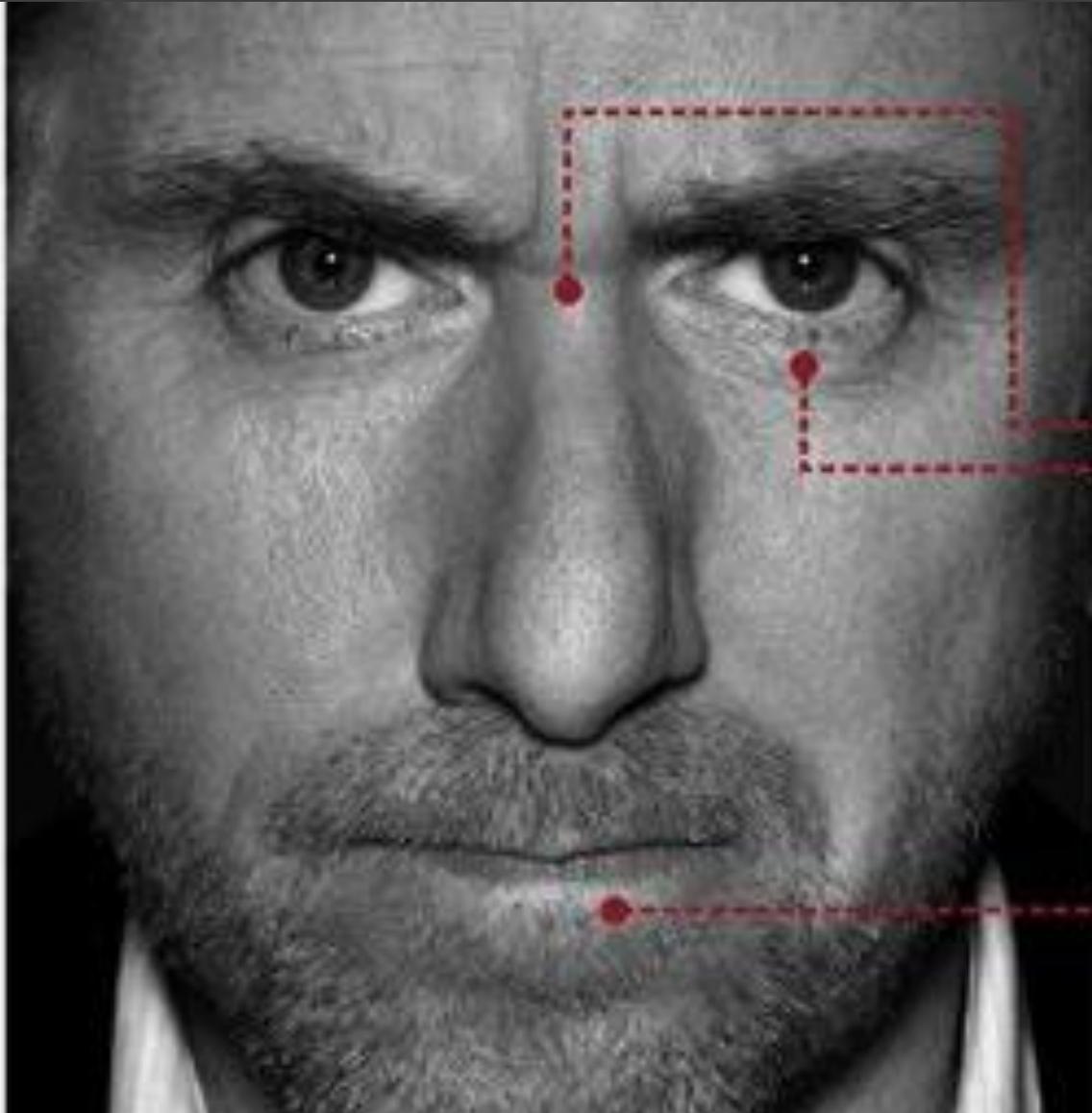
④ lábios ligeiramente esticados em direcção às orelhas

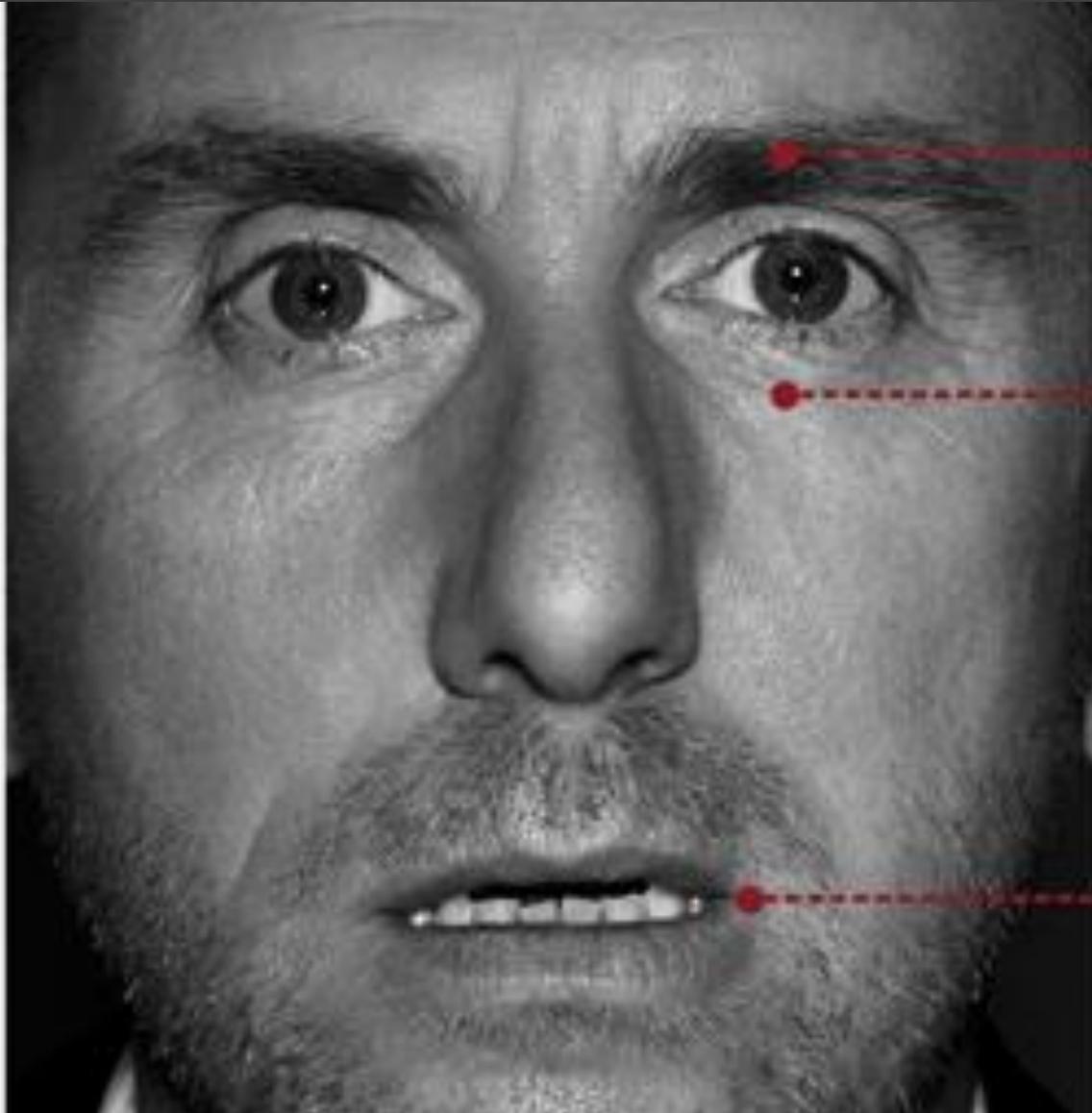
# raiva

① sobrancelhas franzidas

② olhos brilhantes

③ lábios cerrados



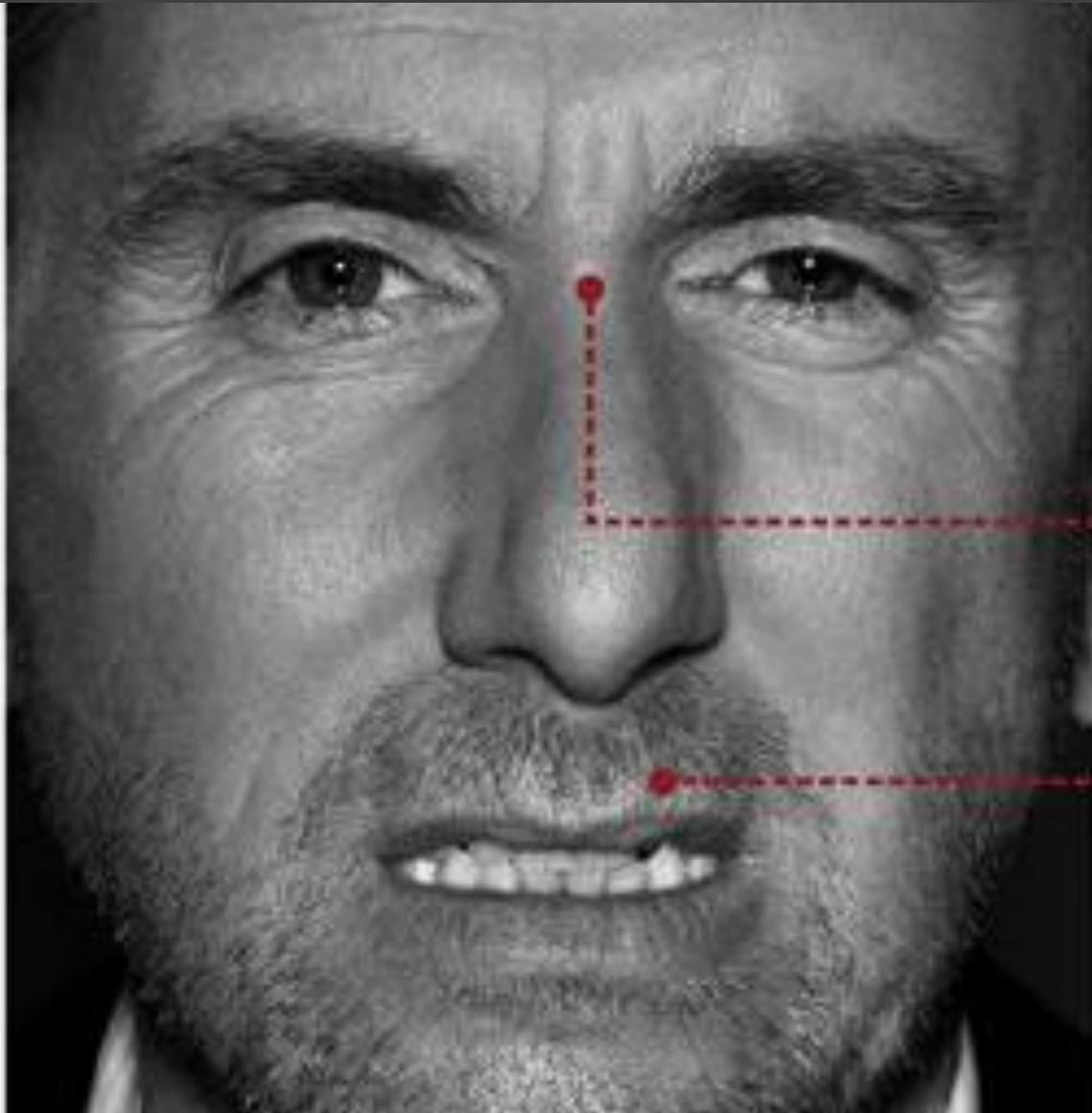


# espanto

① sobrancelhas levantadas

② olhos abertos

③ boca aberta



# nojo

① nariz franzido

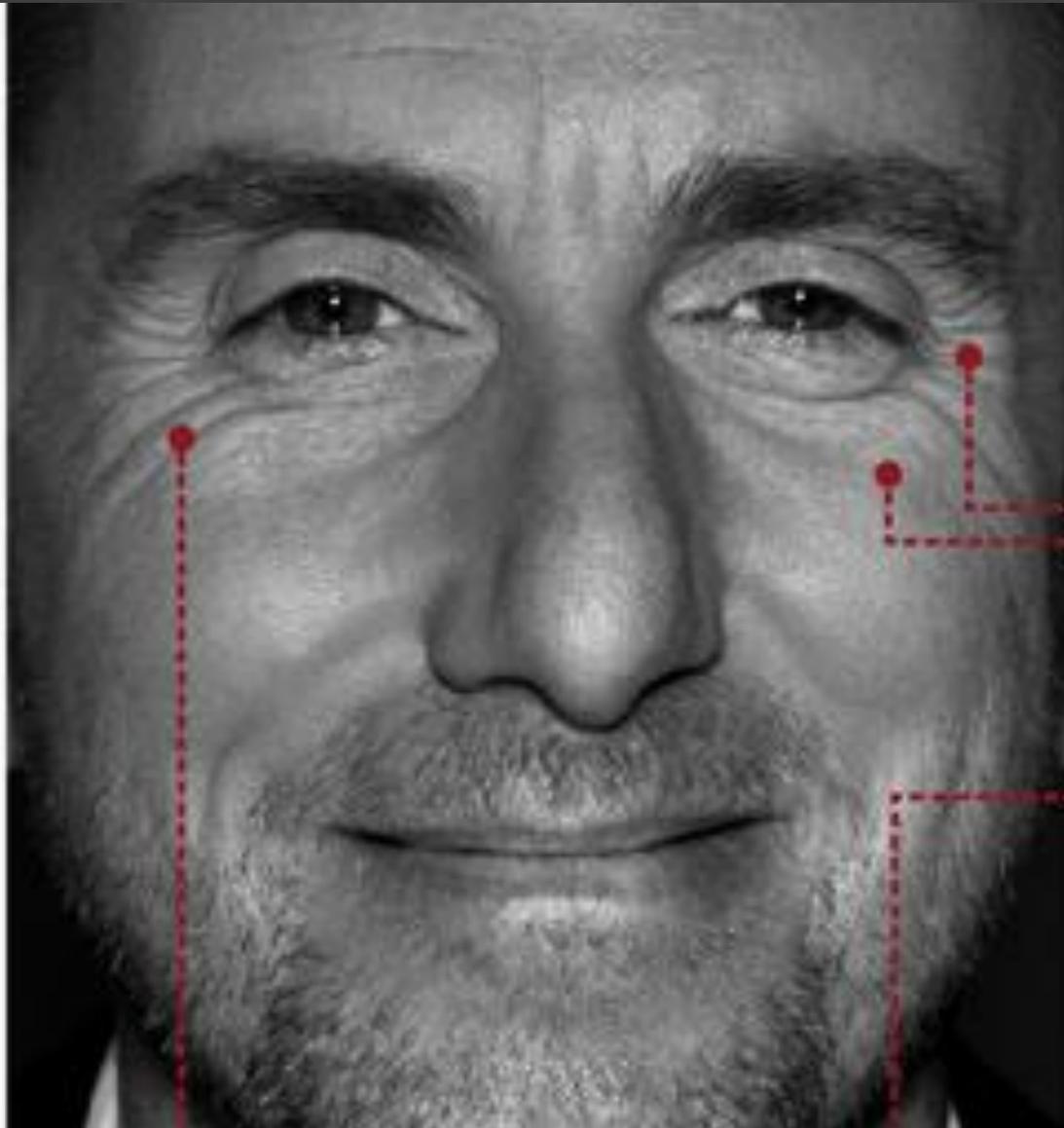
② lábio superior levantado

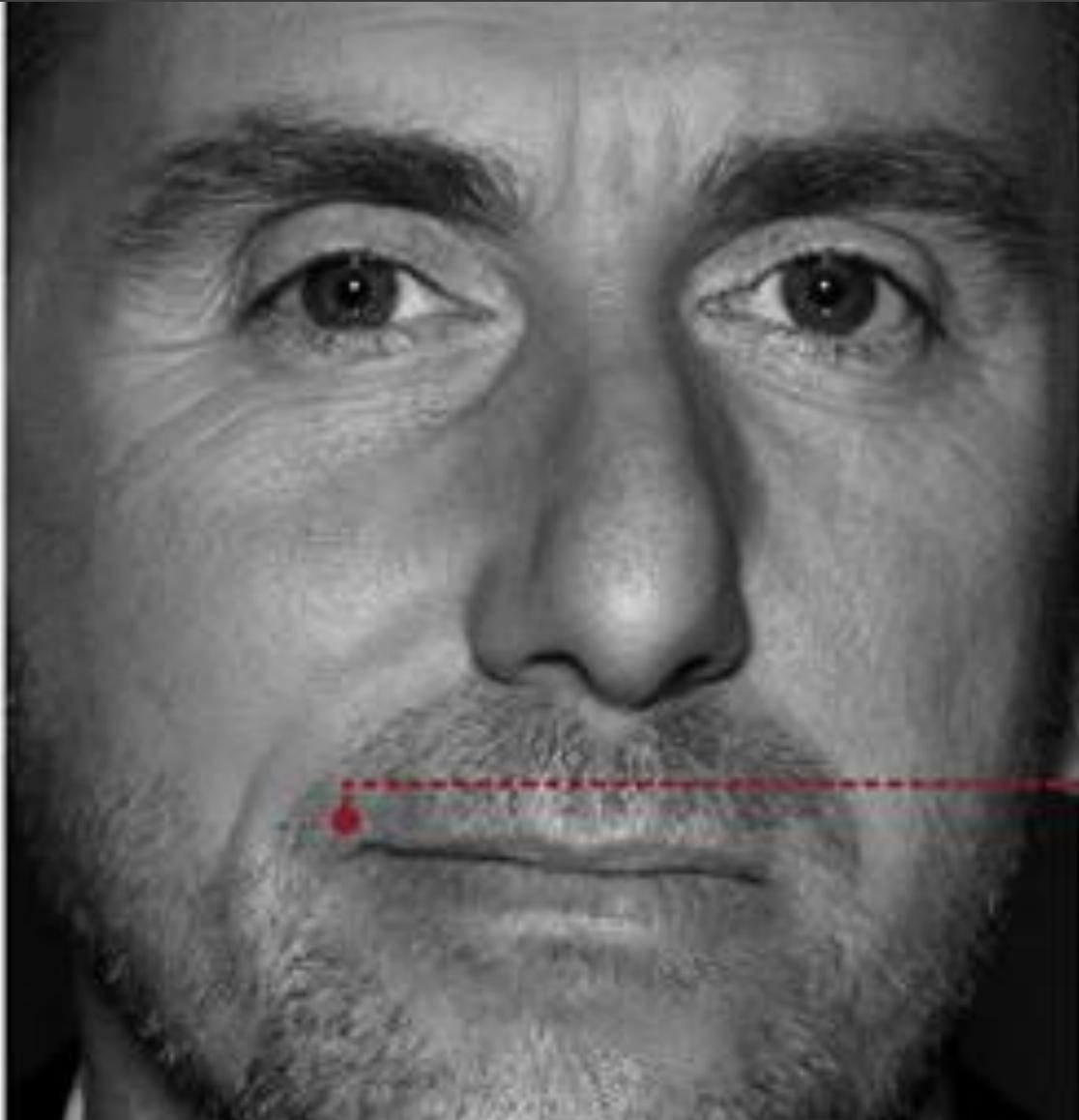
# alegria

① pés de galinha

② maçãs do rosto salientes

③ olhos em "órbita"





# desprezo

① lábio esticado e levantado apenas num dos lados da cara



# tristeza

① pálpebras descaídas

② perda de foco nos olhos

③ cantos da boca ligeiramente para baixo



**AS RELAÇÕES**

**OS EVENTOS**

**AS  
COMPARAÇÕES**

**EXPERIÊNCIA  
HUMANA**

# COMO NOS RELACIONAMOS

**RELACIONAMENTOS:**



**1º - NÓS COM NÓS MESMOS**



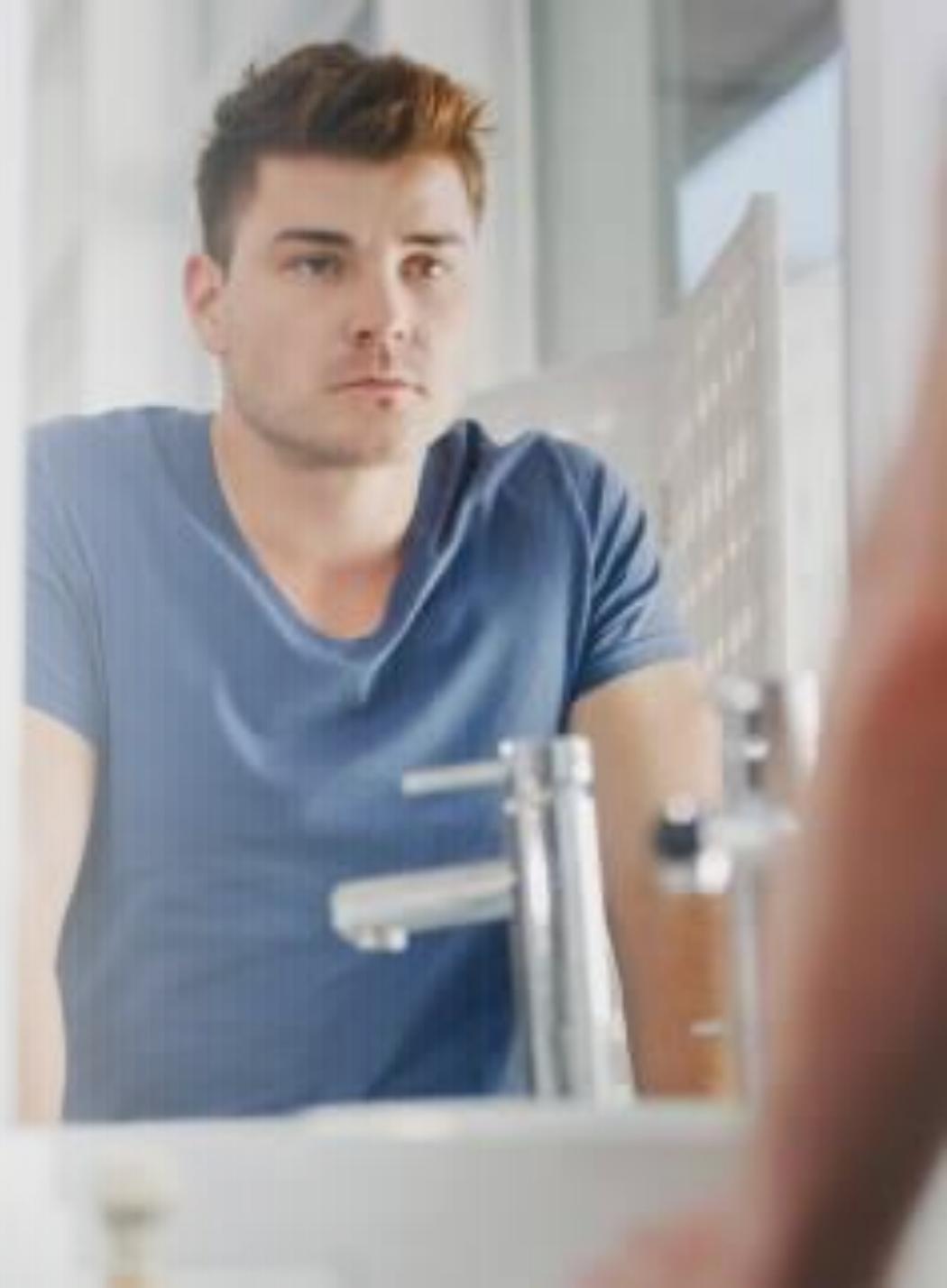
É tirar as rodinhas da sua bicicleta para que você possa seguir livremente. E isso dá um frio na barriga, porque andar de bicicleta sem rodinhas significa que só depende de você.

**“Depender de você”** significa entender que, antes de qualquer coisa ou outra pessoa, vem você.

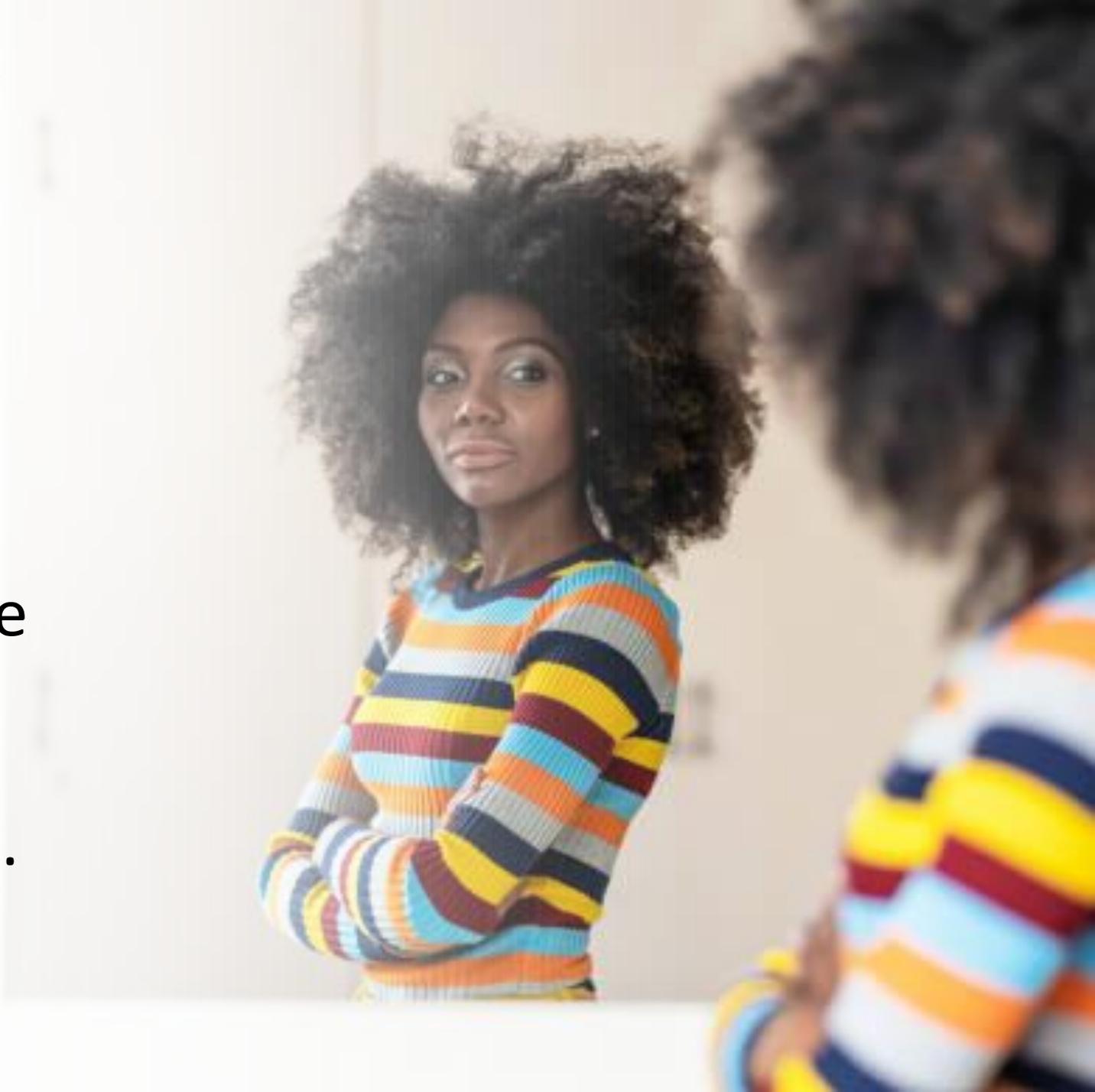


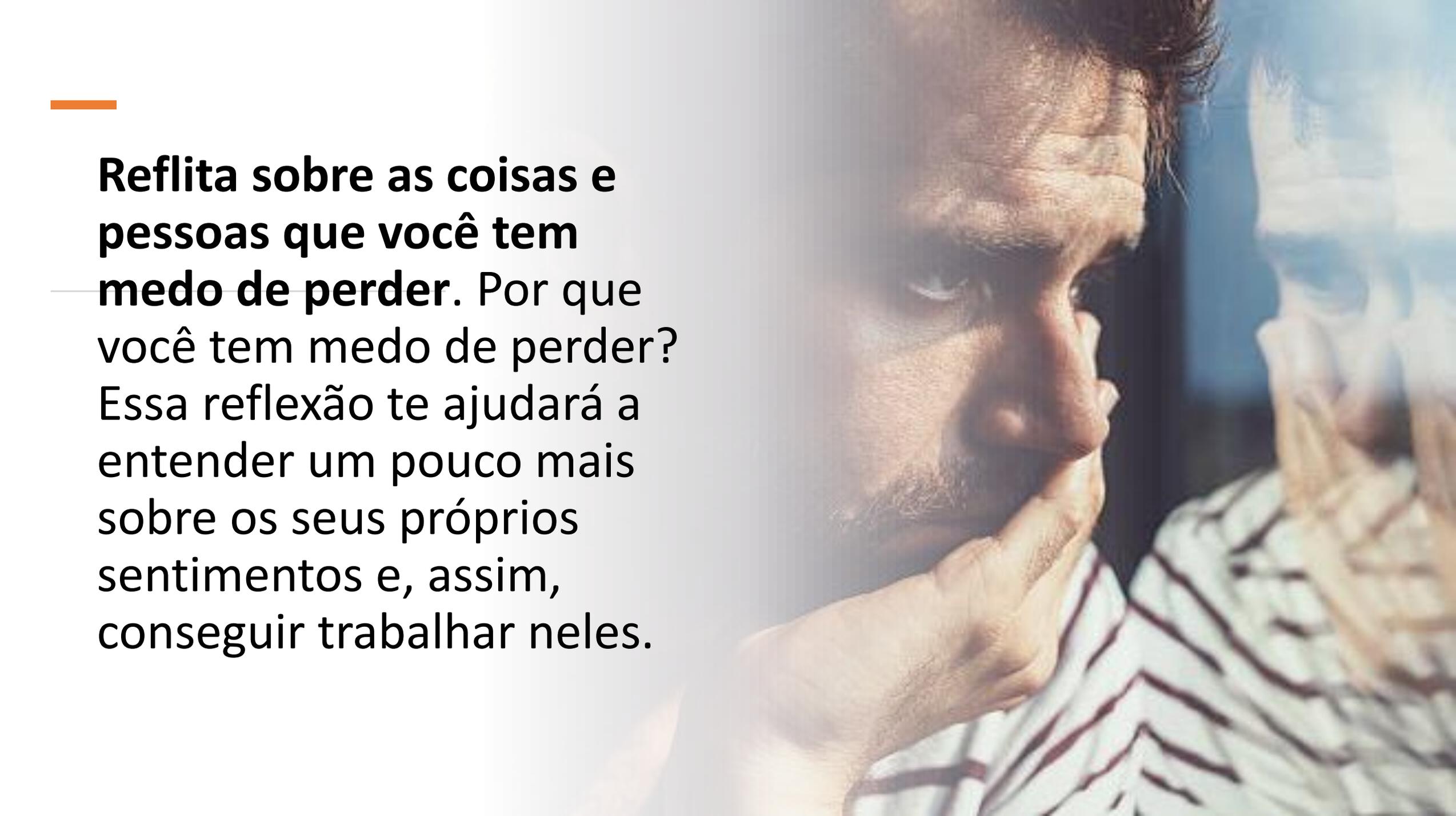
**Desenvolva uma relação mais saudável com você mesma(o).**  
Pare de falar palavras ofensivas contra você mesma(o). Não se critique ferozmente.

Olhe com mais carinho para quem você é. Identifique falhas e pontos a melhorar, mas reconheça também os pontos mais fortes, que transformam você em uma versão melhor de você mesmo(a).



**Exercite estar presente em cada momento.** Se vai almoçar, coma. Não fique olhando no celular. Preste atenção na alimentação, no ritmo do seu corpo. Se for dormir, concentre-se em seu descanso. Se estiver brincando com os seus filhos, esteja ali. É realmente um exercício.

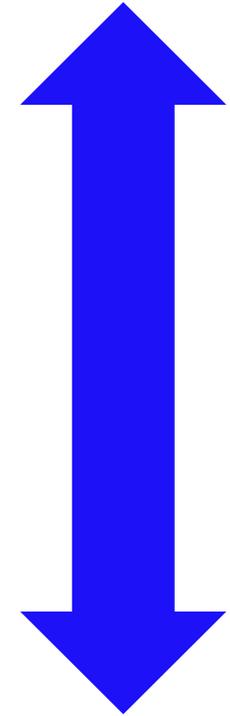


A close-up photograph of a man with a beard, wearing a white and red striped shirt. He is looking down and to the right with a thoughtful expression, his hand resting on his chin. The background is blurred, showing another person in a blue shirt. The overall mood is contemplative.

**Refleta sobre as coisas e pessoas que você tem medo de perder. Por que você tem medo de perder? Essa reflexão te ajudará a entender um pouco mais sobre os seus próprios sentimentos e, assim, conseguir trabalhar neles.**



**RELACIONAMENTOS:**

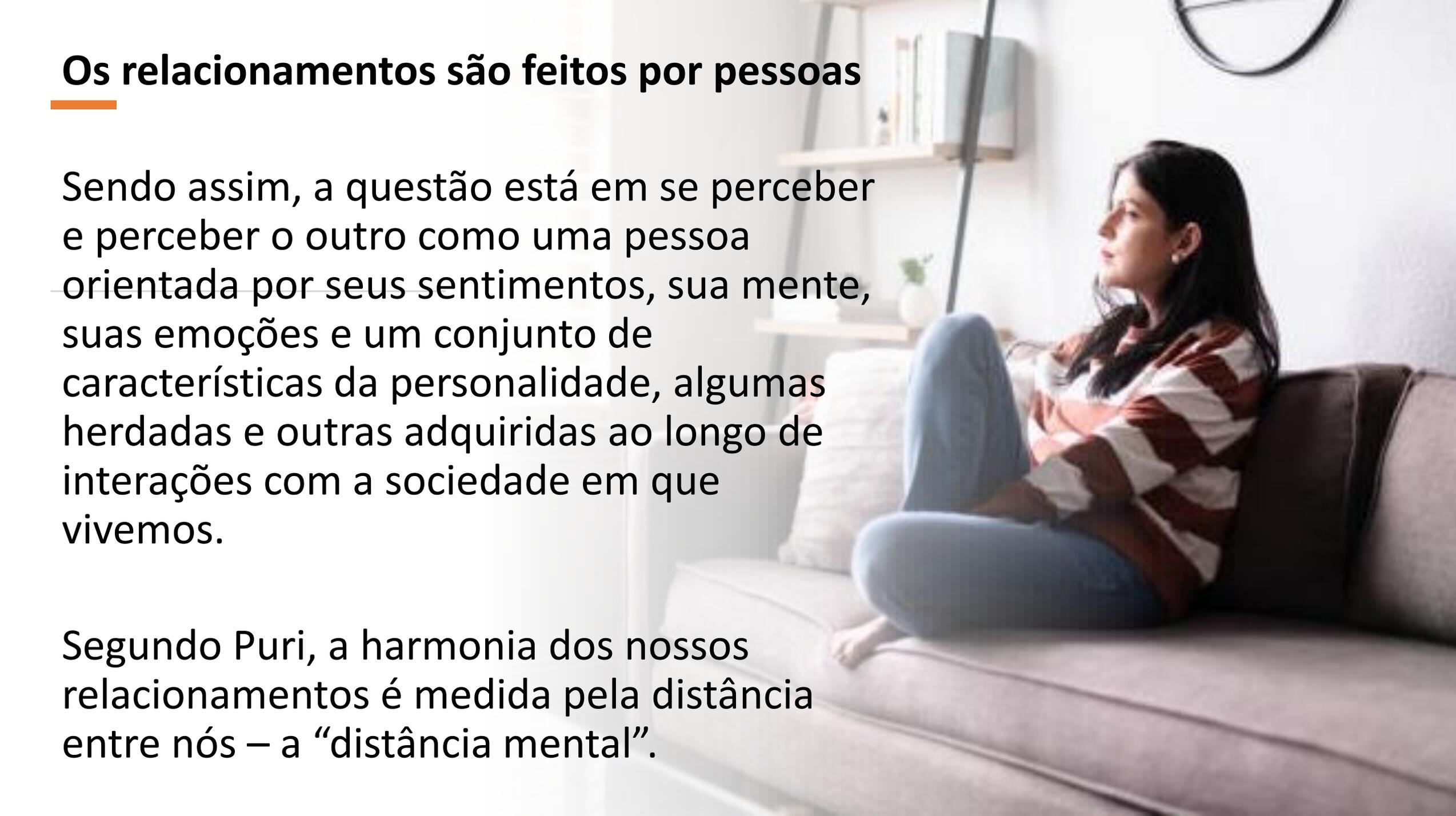


**2º - NÓS COM OS  
OUTROS**

— Segundo Subhash Puri, no seu livro “Separações silenciosas”, as relações humanas, certamente, estão uma confusão, sejam faladas ou silenciosas, mudas ou verbalizadas, e todos nós o sabemos. Todos nós podemos vê-las, senti-las e captá-las no ar; elas nos rodeiam.



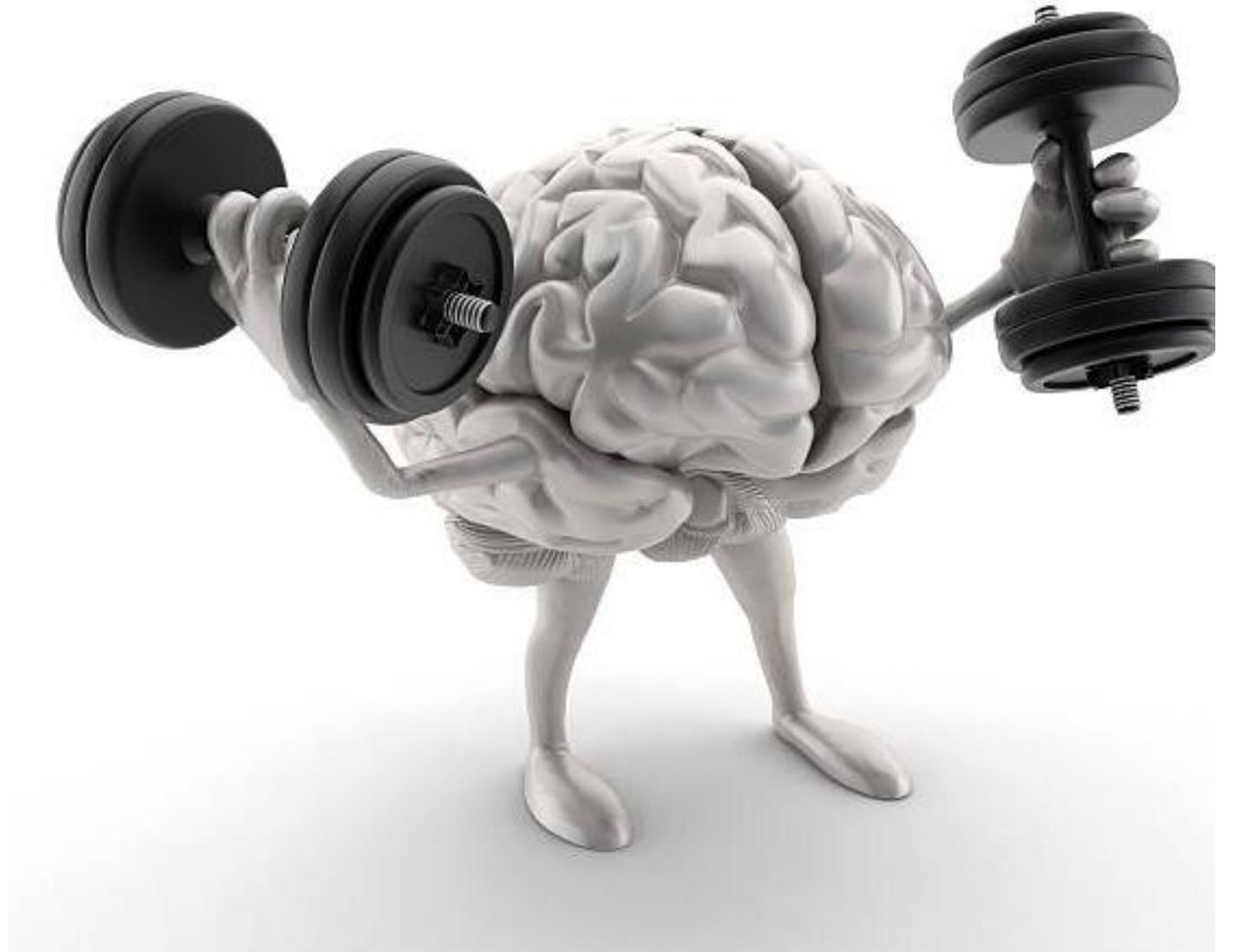
## Os relacionamentos são feitos por pessoas

A woman with long dark hair, wearing a red and white striped sweater and blue jeans, is sitting on a grey sofa in a modern living room. She is looking off to the side with a thoughtful expression. The room features a white wall, a wooden shelf with books, and a circular mirror on the wall.

Sendo assim, a questão está em se perceber e perceber o outro como uma pessoa orientada por seus sentimentos, sua mente, suas emoções e um conjunto de características da personalidade, algumas herdadas e outras adquiridas ao longo de interações com a sociedade em que vivemos.

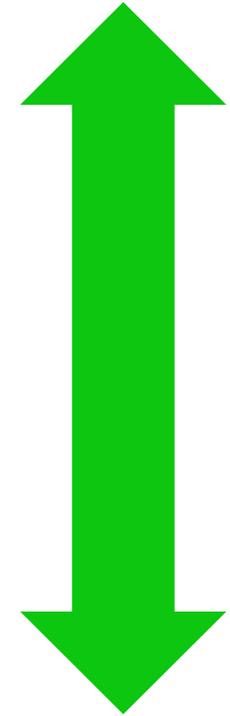
Segundo Puri, a harmonia dos nossos relacionamentos é medida pela distância entre nós – a “distância mental”.

**Se quisermos ser mais do que somos, se quisermos utilizar o máximo do nosso potencial, se quisermos evoluir nas nossas relações, precisamos estar em constante treinamento.**





**RELACIONAMENTOS:**



**3º - NÓS COM O  
NOSSO PASSADO**

**O passado é indissolúvel de nossa vida. Afinal, tudo o que fizemos, aquilo que vimos e ouvimos, tudo o que pensamos e sentimos, todos os nossos sonhos e frustrações, tudo aquilo que não é este exato momento já faz parte do nosso relacionamento com o passado.**

**O passado é um imenso depósito de todas as nossas experiências e vivências, onde tudo fica armazenado.**

**Quando as lembranças ocupam na mente um espaço maior – ou um tempo maior – do que a atenção ao momento presente, nossas ações atuais ficam prejudicadas.**



As situações passadas que por algum motivo ficam retornando desagradável e continuamente em nosso espaço mental podem, de modo geral, ser divididas em dois tipos distintos:

- aquelas em que fomos “espectadores”
- aquelas em que fomos “protagonistas”
- Nas primeiras, sobressaem os sentimentos como o rancor e a mágoa.
- Na segunda categoria experimentamos sentimentos como a culpa e o arrependimento.

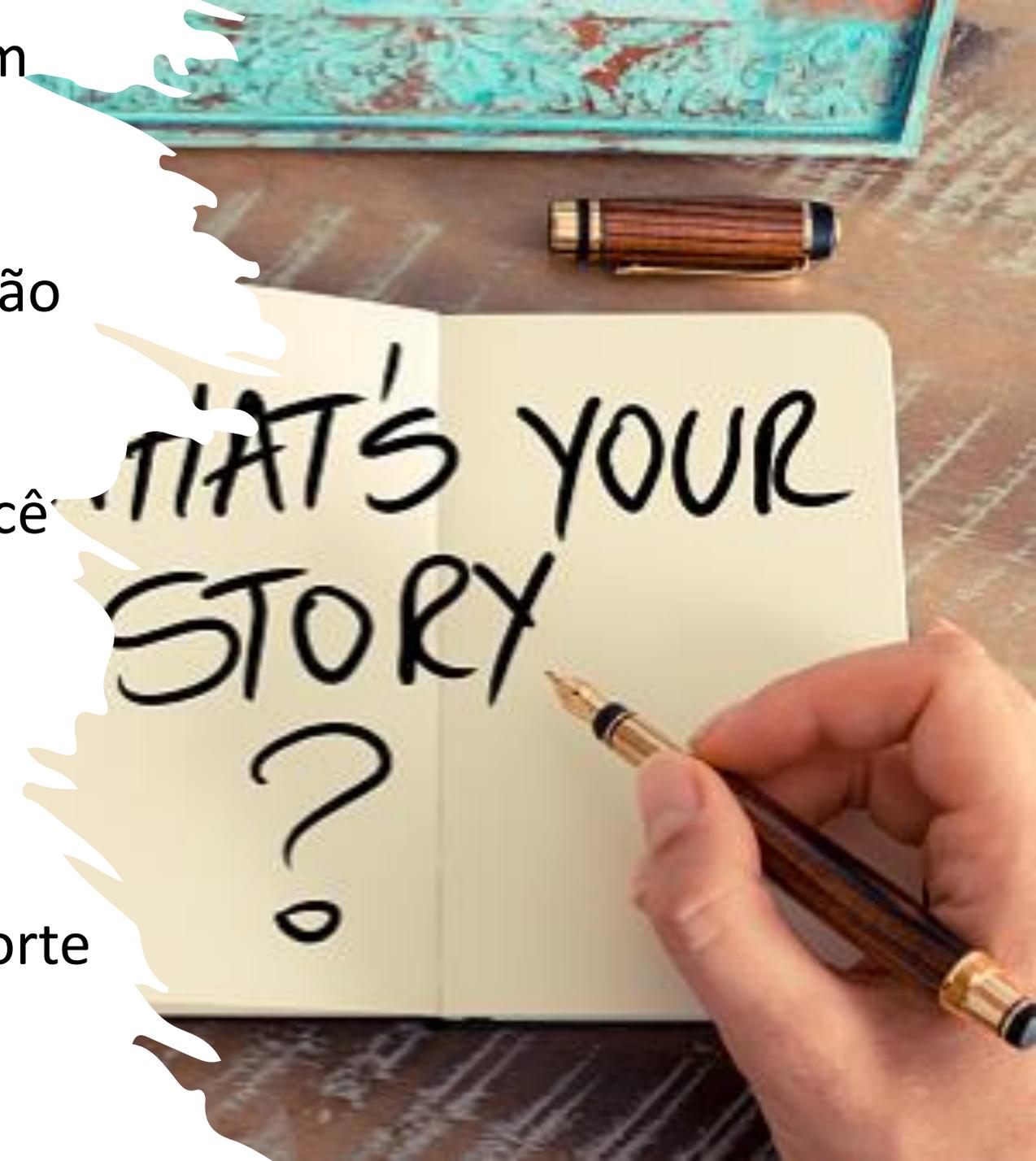


- Em qualquer das situações, existem três coisas fundamentais a lembrar:

- aquilo aconteceu com você, mas não é você

- você não é mais a exata pessoa daquele momento, você mudou, você é outra pessoa

- de todos os acontecimentos, principalmente dos que mais machucam, você pode tirar um aprendizado que vai lhe dar experiência e vai tornar você mais forte no caso de ter que enfrentar outras situações desafiadoras.

A hand holding a fountain pen is writing the words "WHAT'S YOUR STORY?" in a notebook. The text is written in a bold, black, sans-serif font. The notebook is open, and the pen is positioned over the word "STORY". The background shows a wooden desk with a pen case and another pen.

WHAT'S YOUR  
STORY  
?



# COMO NOS COMPARAMOS

**PESSOAS ACIMA DE VOCÊ**  
**SE VOCÊ TRATA AS PESSOAS COMO SE  
ELAS FOSSEM SUPERIORES A VOCÊ,  
VOCÊ SE TORNA INFERIOR**

**PESSOAS IGUAIS A VOCÊ**  
**SE VOCÊ TRATA AS PESSOAS IGUAIS A  
VOCÊ, VOCÊ SE VALORIZA IGUAL  
VALORIZA O OUTRO**

**PESSOAS INFERIORES A VOCÊ**  
**SE VOCÊ TRATA AS PESSOAS COMO SE  
ELAS FOSSEM INFERIORES A VOCÊ,  
VOCÊ SE TORNA ARROGANTE**



- **ALGUMAS MANEIRAS DE “RESPONDER” ÀS EMOÇÕES:**

**Fazer um diário de qual foi a emoção e qual foi o “gatilho”.**

**Exemplo, quando a pessoa se sentiu provocada, ficou com raiva.**

**Provocação causa raiva.**

**Você também pode avaliar o que considera como provocação.**

**Faça as seguintes perguntas:**

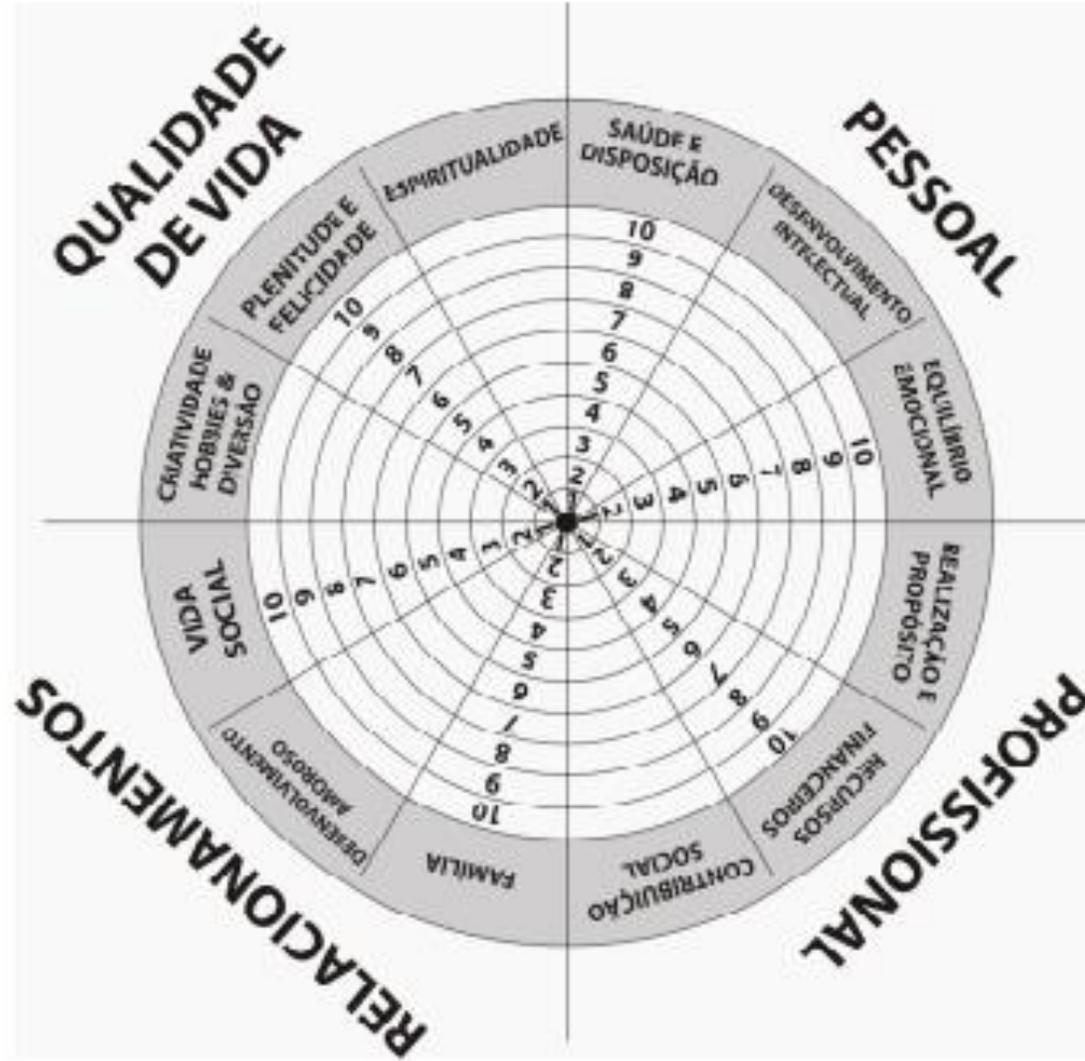
**O que faz com que você considere isso como provocação?**

**O que mais esse tipo de atitude poderia significar que não seja provocação?**

**É importante que entendamos que as emoções são reações primitivas que geram conjuntos de comportamentos, e não comportamentos em si. Quando nos assustamos no trânsito, podemos virar o volante numa tentativa de desviar de um possível obstáculo ou veículo.**

# RODA DA VIDA - AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO

RODA DA VIDA



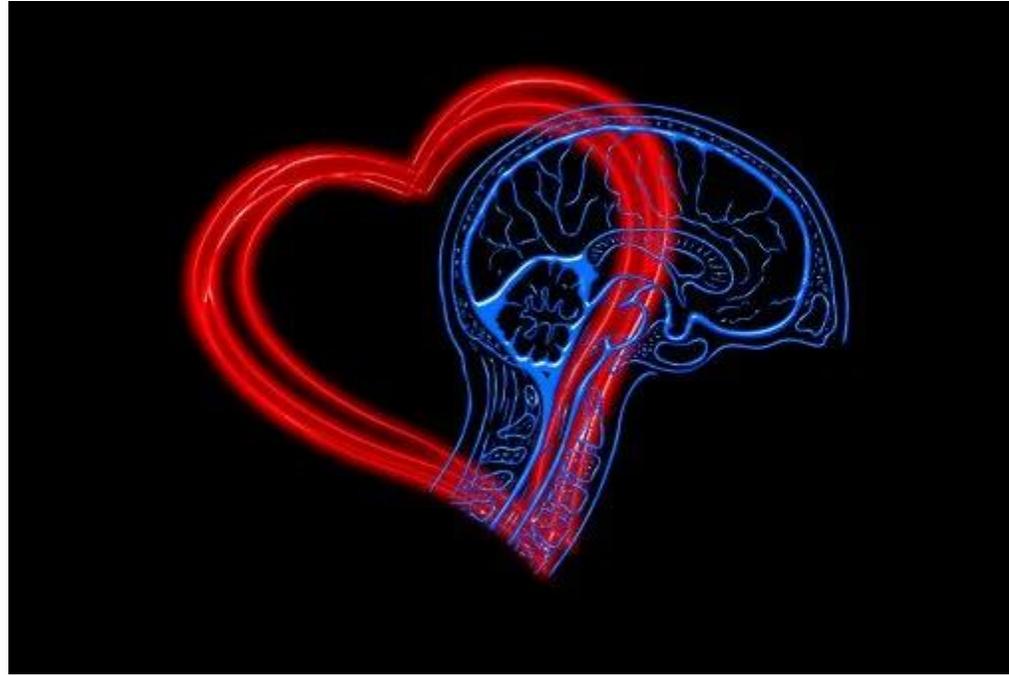
- **Análise SWOT** ou **Análise FOFA** (Forças, Oportunidades, Fraquezas e Ameaças) é uma técnica utilizada para auxiliar pessoas ou organizações a identificar suas forças, fraquezas, oportunidades, e ameaças.

# ANÁLISE SWOT

*Na conquista do objectivo*







# INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

The image features a hand holding a magnifying glass over a brain diagram. The brain is shown in a cross-section, with the letters 'EQ' prominently displayed in red through the lens of the magnifying glass. The background is white, and the brain diagram is rendered in a light blue and red color scheme. The hand holding the magnifying glass is positioned on the right side of the frame, with the lens focused on the 'EQ' text.

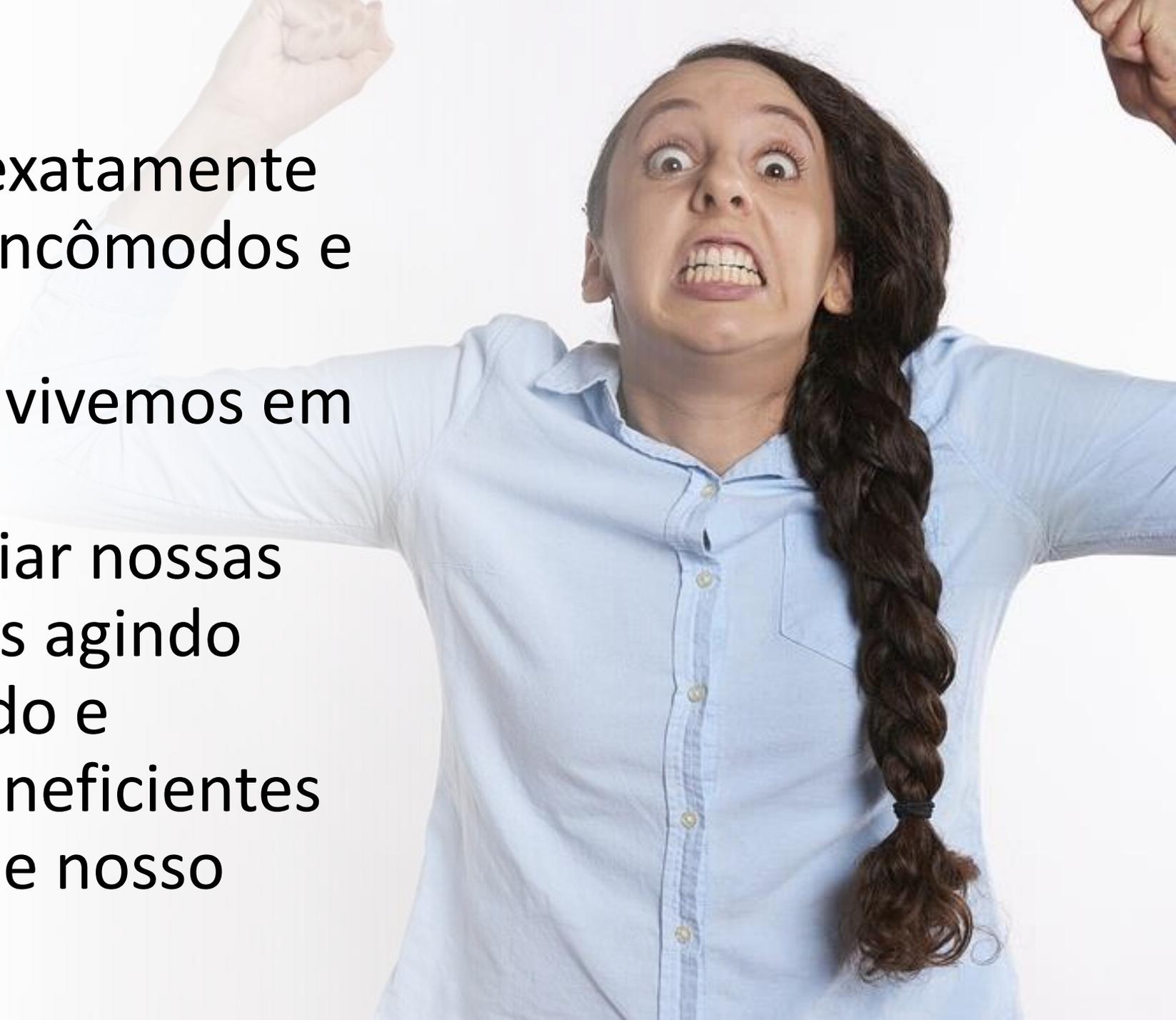
• Durante muito tempo se acreditou que o sucesso pessoal e profissional estava diretamente atrelado ao quociente de inteligência (QI) da pessoa, ou seja, sua capacidade de formulação do raciocínio lógico. Nesse sentido, quanto maior o QI da pessoa, mais bem-sucedida ela seria em sua vida.

• Ocorre que, com o passar do tempo, o mencionado conceito caiu em desuso dando espaço a algo tão ou mais importante que a inteligência intelectual das pessoas: a inteligência emocional.

**Inteligência emocional: significa o quanto as pessoas são capazes de gerenciar as emoções próprias e as dos outros a fim de obter melhores resultados em suas vidas.**

- **Em função disto, dividiu-se em dois tipos de inteligência emocional:**
- **inteligência intrapessoal, compreendida como a capacidade de entrar em contato com nossos próprios sentimentos, discriminá-los e usá-los para orientar o comportamento (autoconhecimento e autocontrole);**
- **e a inteligência interpessoal, cujo enfoque maior está em compreender as outras pessoas: o que as motiva, o que as incomoda e o que fazer para nos relacionarmos com elas (empatia e relacionamento social).**

• O problema surge exatamente quando, diante dos incômodos e algumas situações desconfortáveis que vivemos em nosso dia a dia, não conseguimos gerenciar nossas emoções e acabamos agindo “por impulso”, falando e reagindo de formas ineficientes para concretização de nosso objetivo.



Daniel Goleman, ph.D.

# INTELIGÊNCIA EMOCIONAL A TEORIA REVOLUCIONÁRIA QUE REDEFINE O QUE É SER INTELIGENTE

Mais de 400 mil exemplares vendidos no Brasil



## CONTROLAR AS EMOÇÕES

---

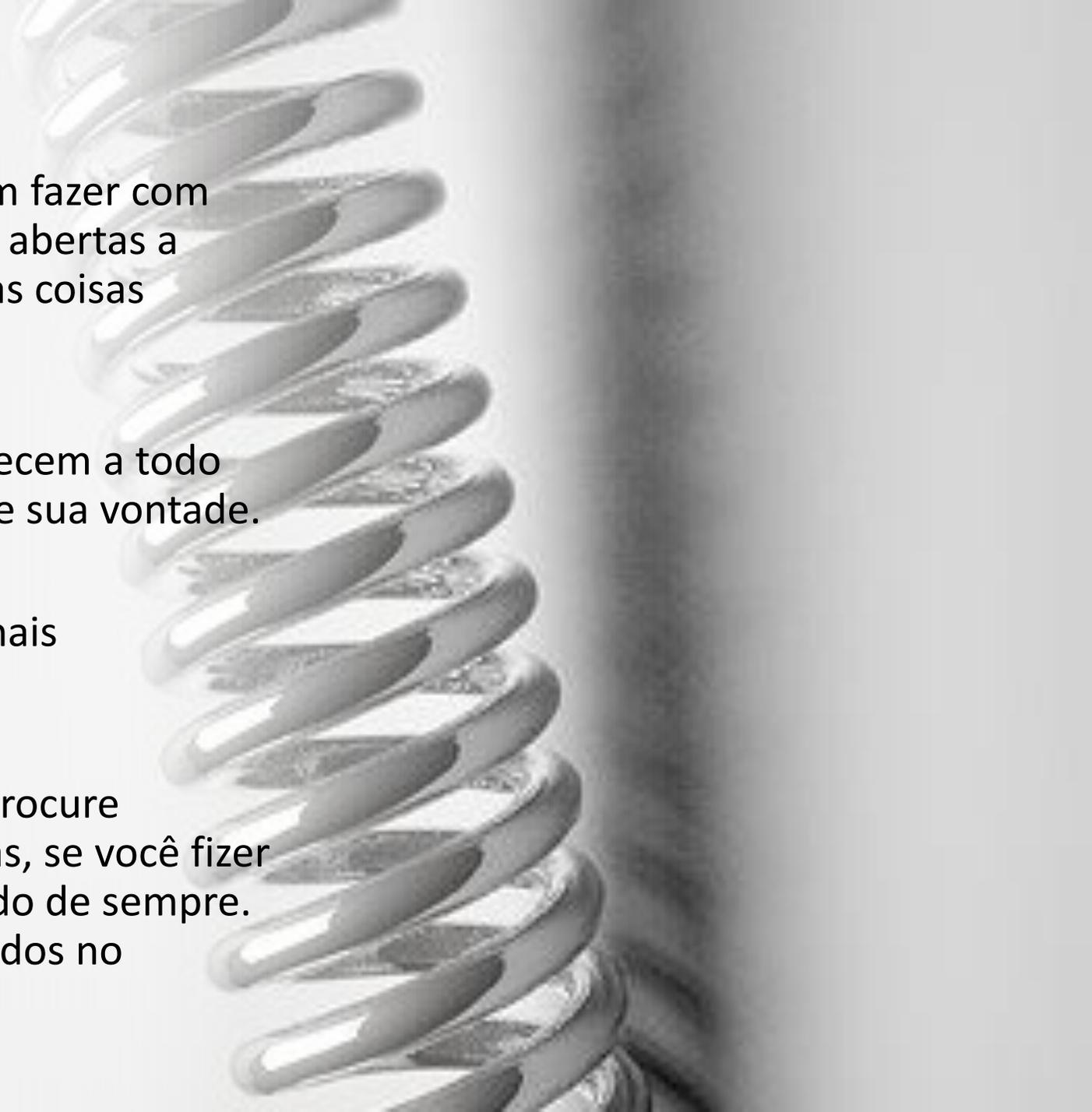
*“Compreender o que está por trás de um sentimento (por exemplo, a mágoa que dispara a raiva) e aprender como lidar com ansiedades, ira e tristeza.”*

Para Daniel Goleman, estudioso da psicologia e autor do **Livro: Inteligência Emocional, QI e QE**, é essencial identificar as raízes dos sentimentos negativos.

Portanto, uma vez que conhecemos os gatilhos, controlamos as emoções.

Com o controle das emoções, há uma melhor tolerância às frustrações. E conseqüentemente, a diminuição de comportamentos agressivo ou autodestrutivo.

# TER FLEXIBILIDADE



Pessoas Flexíveis são aquelas que conseguem fazer com que todo encontro seja produtivo pois estão abertas a aprender cada vez mais e a entender como as coisas funcionam.

---

Além disso, aceitam que as mudanças acontecem a todo tempo e a toda hora, independentemente de sua vontade.

A flexibilidade faz com que você se adapte mais rapidamente a estas mudanças.

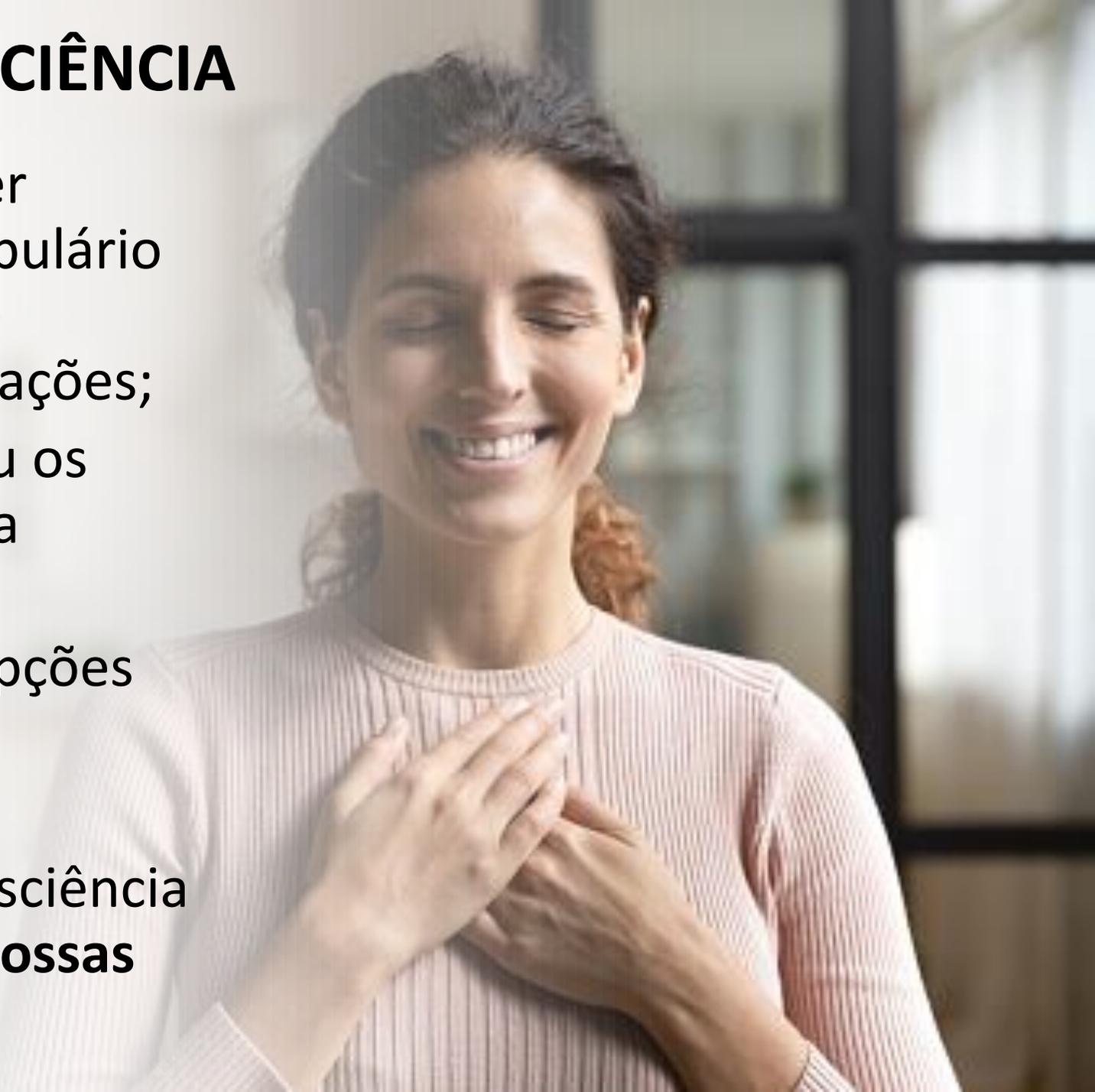
Para desenvolvimento de sua flexibilidade, procure interromper padrões antigos; afinal de contas, se você fizer o que sempre fez irá obter o mesmo resultado de sempre. Atribua comportamentos nunca antes utilizados no contexto em que você se encontra.

# TRABALHAR A AUTOCONSCIÊNCIA

**Autoconsciência** - é “reconhecer sentimentos e montar um vocabulário para eles e ver as ligações entre pensamentos, sentimentos e reações; saber se são os pensamentos ou os sentimentos que governam uma decisão;

E avaliar as consequências de opções alternativas.

- É também a partir da autoconsciência que aprendemos a **identificar nossas forças e fraquezas.**



# CANALIZAR PRODUTIVAMENTE AS EMOÇÕES

Uma vez que controlamos as emoções, devemos canalizá-las de forma produtiva. Assim, o autor chama a atenção para concentrar os sentimentos em uma melhor comunicação com os outros. O foco na tarefa imediata tem como resultado a melhora do desempenho final em avaliações, por exemplo.

---



# LER AS EMOÇÕES E TER EMPATIA

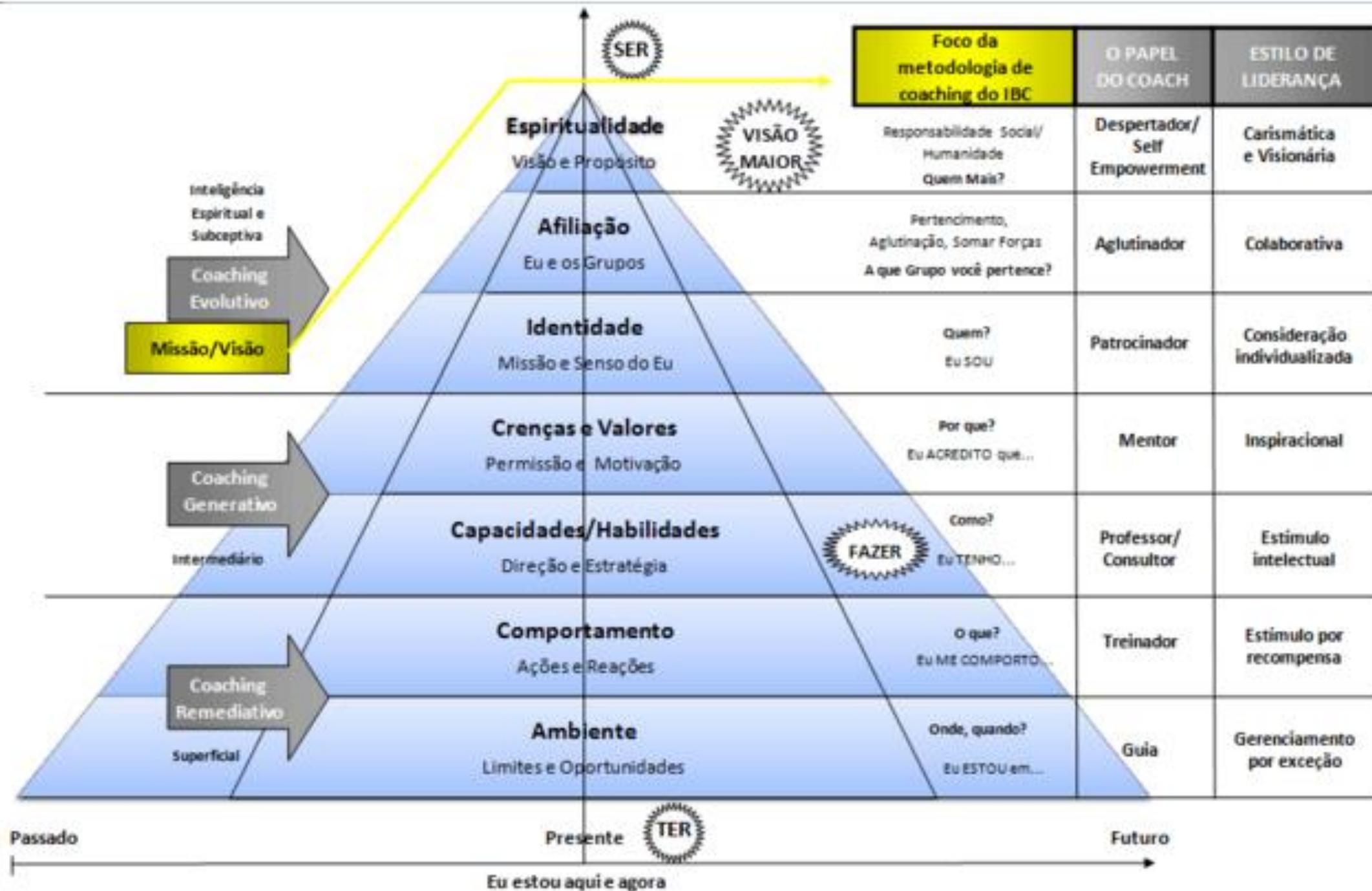
Para Daniel Goleman, devemos ser capacitados para compreender a perspectiva do outro.

Para isso, é necessário o desenvolvimento da empatia, ou seja, uma sensibilidade com as emoções dos outros.

Por isso, o saber ouvir é essencial nessa jornada. Além disso, esse conhecimento nos ajuda a lidar com os relacionamentos.

---





**CONCEITO –  
PROGRAMAÇÃO DA MENTE**

**ORIEGEM – 1970  
POR RICHARD  
BANDLER E EM 1977  
POR JHON GLINDER**

**TUDO NESTA VIDA É UMA  
EXPERIÊNCIA HUMANA**

**RAPPORT – O QUANTO A EMPATIA É  
IMPORTANTE NAS RELAÇÕES  
HUMANAS DO DIA A DIA**

**MODELAGEM – É  
POSSÍVEL NOS  
ESPELHARMOS NAS  
PESSOAS**

**PNL  
GRANDES PODERES  
GERAM GRANDES  
RESPONSABILIDADES**

**EXISTEM GATILHOS MENTAIS QUE  
FAZEM NOSSA MENTE TER UMA  
ATITUDE SEM PERCEBER**

**MENTE CONSCIENTE E  
INCONSCIENTE – 10 %  
ESTA NO CONSCIENTE E  
90% NO INCONSCIENTE**

**PRECISAMOS TER METAS.  
SABER ONDE ESTAMOS E  
ONDE QUEREMOS CHEGAR**

**EXISTEM PESSOAS DE  
DIFERENTES PERFIS  
COMPORTAMENTAIS**

**AS PESSOAS RECEBEM  
E PROCESSAM AS  
INFORMAÇÕES DE  
MANEIRA DIFERENTE**

**OS NOSSOS VALORES  
NORTEIAM AS  
NOSSAS DECISÕES**

O que a pessoa sabe

O que a pessoa pode  
fazer

CONHECIMENTO  
CHÁ

COMPETÊNCIA  
STAR

EXPERIÊNCIA  
TRIAGEM

MOTIVAÇÃO  
ANÁLISE DE PERFIL

O que a pessoa fez

O que a pessoa é

# CHA

- **Conhecimento** é o saber teórico. É tudo o que se aprende em cursos, leituras e vivências, por exemplo.
- **Habilidade** é o saber fazer, é o conhecimento teórico aplicado na prática. E vale lembrar que esta prática leva ao aperfeiçoamento contínuo.
- **Atitude** é a ação, é o ato de colocar em prática o conhecimento e as habilidades que possui.
- Esses três pilares precisam estar sempre conectados. Afinal de contas, de que adianta ter conhecimento e habilidades e não ter atitude?

## Competências Técnicas e Comportamentais: CHA

<i>Técnicas</i>		<i>Comportamentais</i>
<b>C</b>	<b>H</b>	<b>A</b>
<b>Conhecimento</b>	<b>Habilidade</b>	<b>Atitude</b>
<b>SABER TÉCNICA</b>	<b>SABER FAZER</b>	<b>QUERER FAZER</b>
	Idiomas Normas Técnicas Informática Ferramentas Cálculos Matemáticos	Iniciativa Criatividade Flexibilidade Comunicação Foco no Cliente Foco em Resultado

# STAR

---

**O Comportamento  
Passado Prediz o  
Comportamento Futuro**

SITUAÇÃO → TAREFA/ AÇÃO → RESULTADO

A seleção eficaz é baseada em fatos concretos e mensuráveis

# STAR

O comportamento passado prediz o comportamento futuro.

Passado → Presente

## Competências e Definições

<b>Capacidade Analítica</b>	Competência de analisar situações de maneira ampla e abrangente e de identificar os fatores e variáveis chave que afetam de forma efetiva a decisão final.
<b>Planejamento de Metas</b>	Competência de planejar resultados, estabelecer metas e organizar as ações para atingir os resultados planejados.
<b>Gerenciamento da Execução</b>	Competência de gerenciar os detalhes e recursos múltiplos da execução de um projeto ou atividade, assegurando eficácia na execução e redução de retrabalho e/ou defeitos de qualidade.
<b>Apresentações Eficazes</b>	Competência de planejar o conteúdo de apresentações em grupos e individuais a fim de atender os objetivos previstos e apresentá-los de forma clara, envolvente e adequada a cada público alvo.
<b>Comunicação Eficaz</b>	Competência de comunicar-se com pares, subordinados, superiores, clientes e fornecedores de forma clara, direta e motivante, de forma a influenciá-los com suas idéias e propostas.
<b>Saber ouvir</b>	Competência de saber ouvir aos demais, usufruir de seus pontos de vista e genuinamente respeitar e interessar-se por suas opiniões.
<b>Construir relacionamentos eficazes</b>	Competência de contruir relacionamentos com pares, subordinados, superiores, clientes e fornecedores que resultem em parcerias e equipes eficazes para atingir os resultados da Cia.
<b>Administração de Conflitos</b>	Competência de confrontar-se e administrar conflitos no ambiente de trabalho de forma eficaz, buscando soluções que assegurem comprometimento de todos.

<b>Liderança para Resultados</b>	Competência de liderar equipes para atingir resultados planejados de forma envolvente, comprometedora e compartilhada.
<b>Condução de Reuniões Eficazes</b>	Competência de planejar e conduzir reuniões de forma eficaz, atingindo os resultados e objetivos planejados.
<b>Disciplina</b>	Competência de manter-se dentro de regras e procedimentos pré - estabelecidos, buscando seguir um padrão de trabalho e comportamento.

---

<b>Ética e Integridade</b>	Competência de demonstrar de forma consistente, através de suas atitudes e práticas, seu valor pessoal em Ética e Integridade.
<b>Facilidade de adaptação</b>	Competência de adaptar-se a ambientes, circunstâncias e situações diversas com extrema rapidez de prontidão a cada nova situação.
<b>Auto-Desenvolvimento</b>	Competência de planejar seu auto-desenvolvimento, buscar feedback, identificar suas necessidades de desenvolvimento e genuinamente buscar constantemente aprender.
<b>Pensamento estratégico</b>	Competência de definir visão de futuro e planejar estratégias chave para projetar os resultados planejados
<b>Inovação</b>	Competência de gerar novas idéias , quebrar paradigmas e inovar

<b>Negociação</b>	Competência de negociar para atingir soluções ganha-ganha com parceiros
<b>Atenção a Detalhes</b>	Competência de manter-se atento a detalhes e ser capaz de perceber características da atividade que possam passar despercebidas aos demais
<b>Persistência</b>	Competência de persistir perante obstáculos e não desistir mas prosseguir mantendo seu foco
<b>Organização</b>	Competência de manter suas atividades de forma organizada , tendo extrema facilidade de desenvolver seu trabalho com eficiência
<b>Senso de urgência</b>	Competência de identificar as necessidades mais críticas de um determinada situação e antecipar-se com ações oportunas
<b>Delegação</b>	Competência de delegar atividades e responsabilidades à sua equipe , considerando as diferenças individuais de competência e motivação em cada um
<b>Comprometimento com Resultados</b>	Competência de debater seus pontos de vista e comprometer-se com as decisões finais da Cia e das equipes , dedicando-se integralmente e , eventualmente com esforço especial , aos objetivos comuns

<b>Carisma</b>	Competência de inspirar e influenciar pessoas por sua presença pessoal e sua habilidade em gerar confiança dos demais em si
<b>Energia</b>	Competência de dedicar espontaneamente esforço especial e de contaminar os demais em função de seu entusiasmo e atitude positiva para o atingimento dos resultados
<b>Empreendedorismo</b>	Competência de projetar visão inovadora de futuro e assumir riscos para a execução da mesma
<b>Motivação de pessoas</b>	Competência de motivar indivíduos e equipes a desempenharem seus projetos e atividades com plena satisfação pessoal e profissional
<b>Iniciativa e proatividade para soluções</b>	Competência de investigar alternativas e opções de resolução de problemas críticos , assumindo a dianteira de processos de geração de idéias e propostas de soluções
<b>Gestão e desenvolvimento de Pessoas</b>	Competência de promover o crescimento das pessoas , avaliando suas necessidades e favorecendo condições para que o desenvolvimento aconteça.Competência de orientar, dar feedback , delegar e reconhecer o bom desempenho das pessoas
<b>Orientação para excelência de resultados</b>	Competência de atingir níveis de desempenho cada vez mais altos , com padrão de referencia sendo de seu proprio desempenho no passado , um objetivo ou resultado esperado ou um desafio proposto por alguém e ainda a busca de realizar algo que ninguem tenha
<b>Foco em qualidade/satisfação do Cliente</b>	Competência de prestar serviço competente , preciso e correto aos clientes diretos e indiretos , internos ou externos
<b>Trabalho em Equipe</b>	Competência de cooperar e agir em conjunto,promovendo sinergia e interações produtivas.Competência de envolver e habilidade de influenciar e encorajar outras pessoas para compromissos grupais , desenvolvendo a capacidade de trabalhar em equipes
<b>Conhecimento técnico</b>	Demonstra sólida auto-confiança e domínio dos conhecimentos requeridos por seu campo de trabalho, transmitindo segurança e credibilidade aos demais. Implica, ainda no interesse em reciclar informações e tomar iniciativa de auto-desenvolvimento profissional