



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

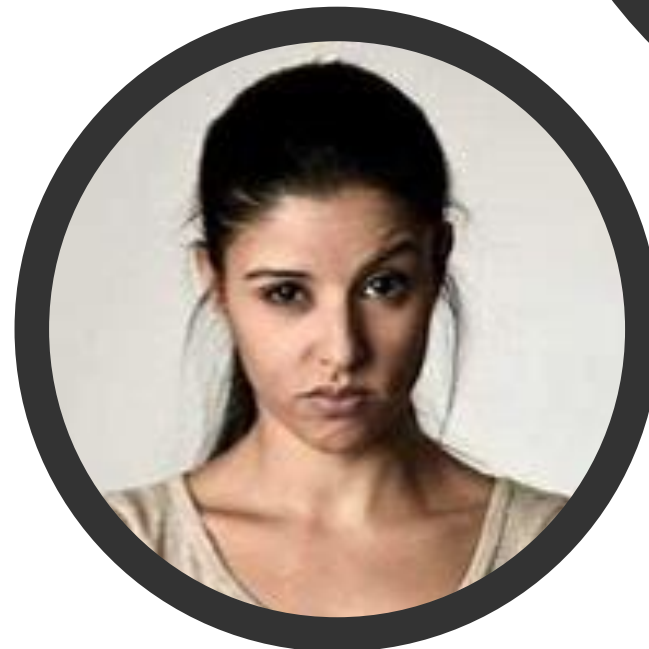
RAIVA

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

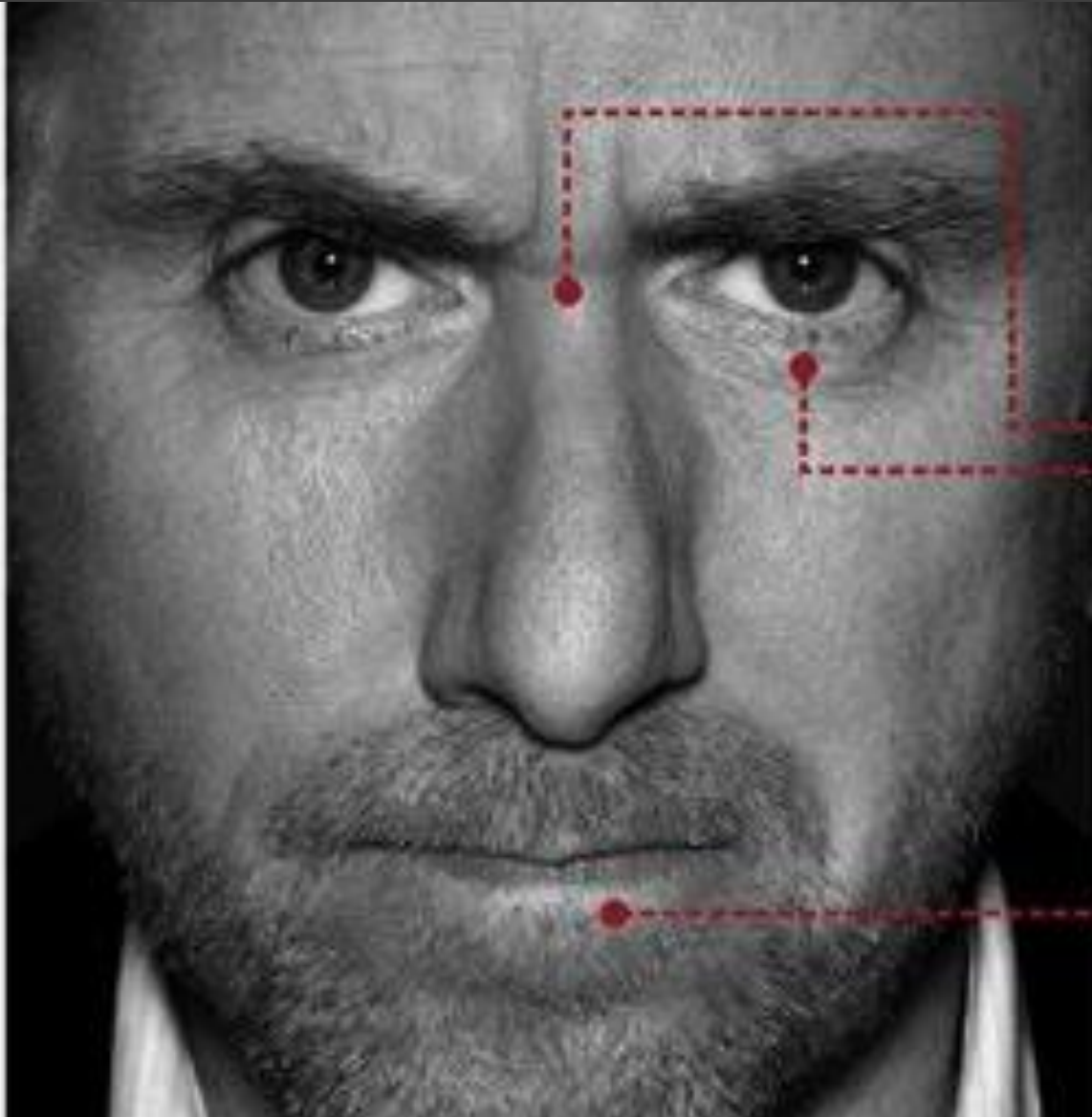
④ lábios ligeiramente esticados em direcção às orelhas

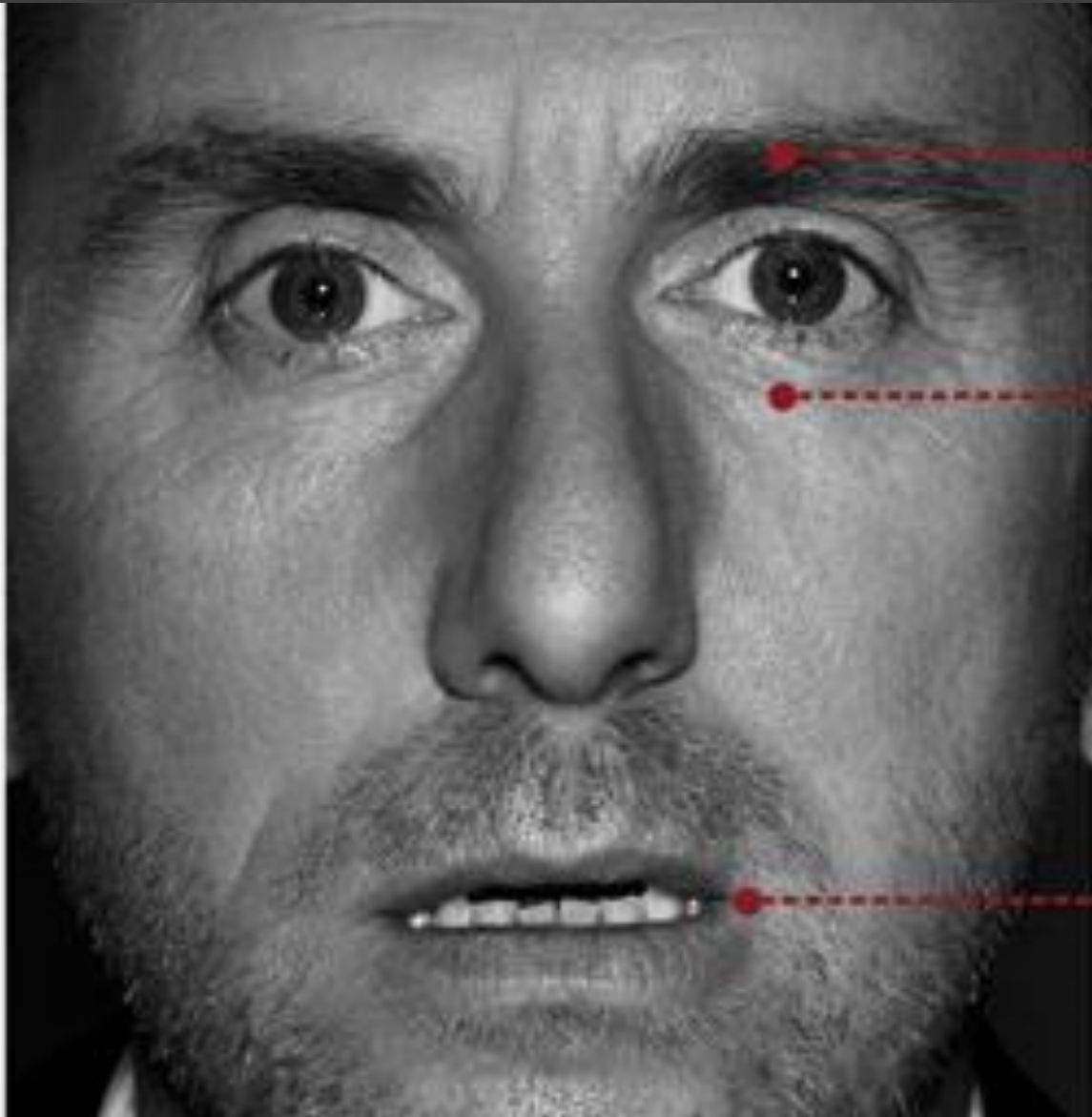
raiva

① sobrancelhas franzidas

② olhos brilhantes

③ lábios cerrados



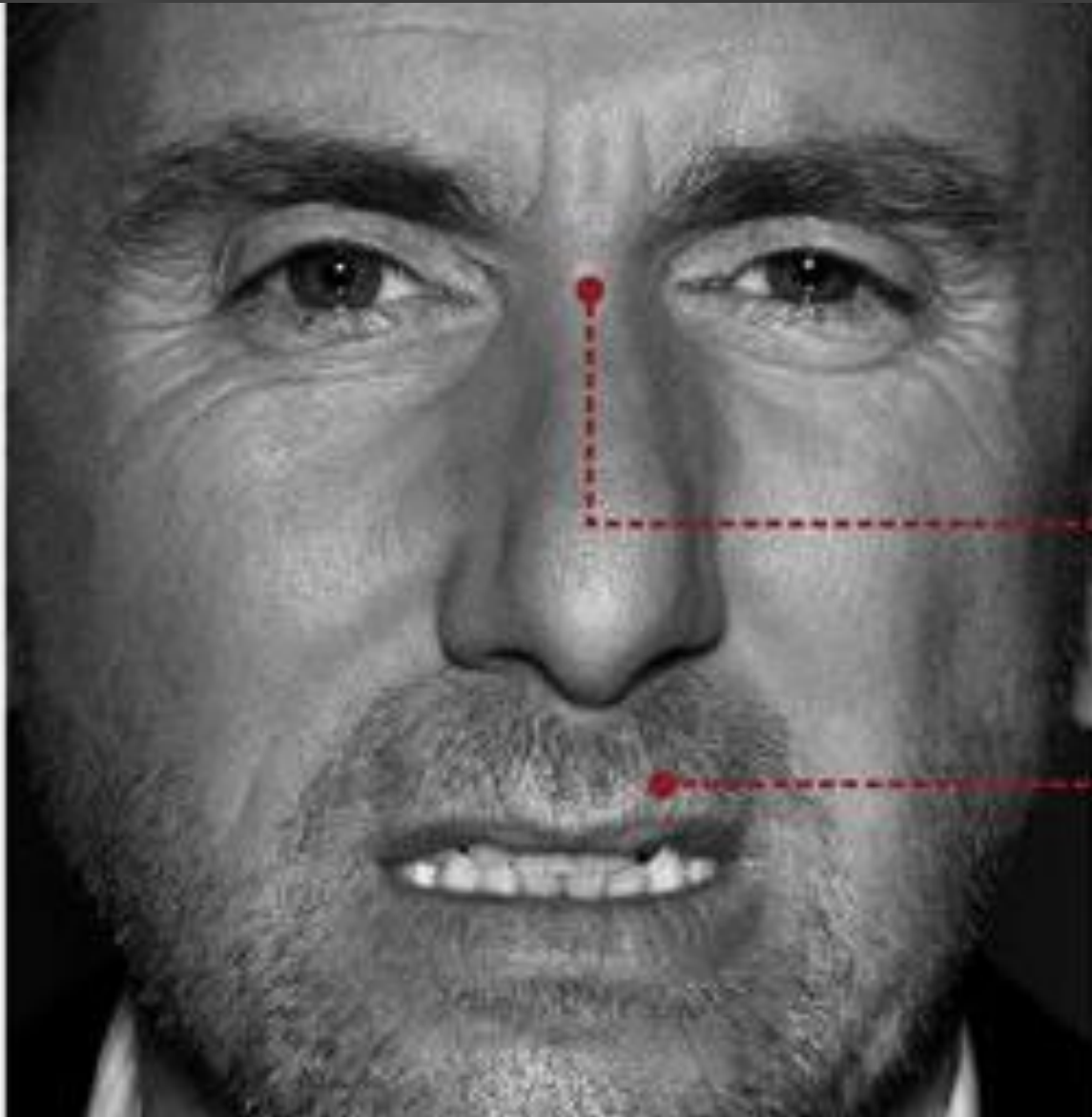


espanto

① sobrancelhas levantadas

② olhos abertos

③ boca aberta

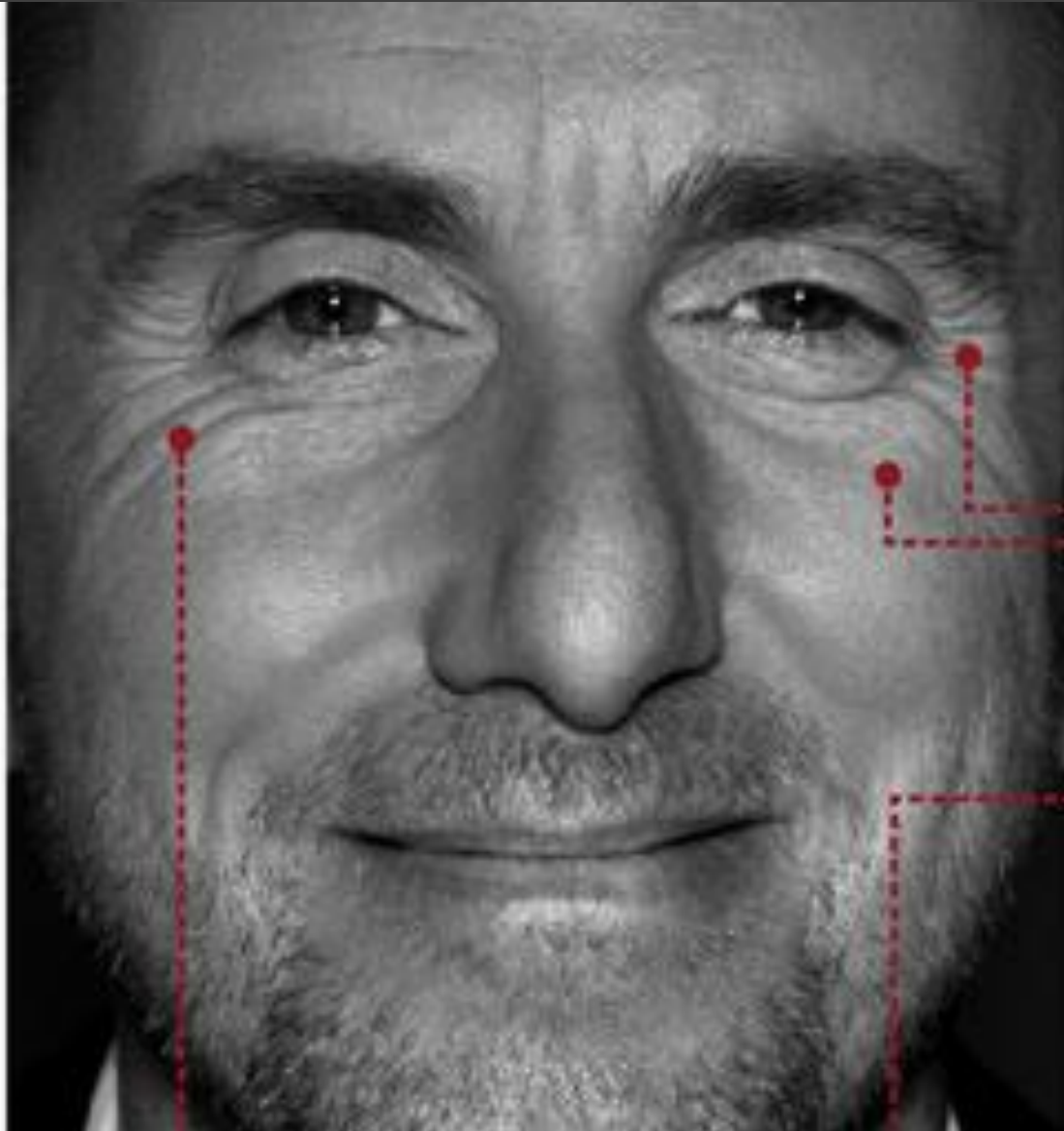


nojo

① nariz franzido

② lábio superior levantado

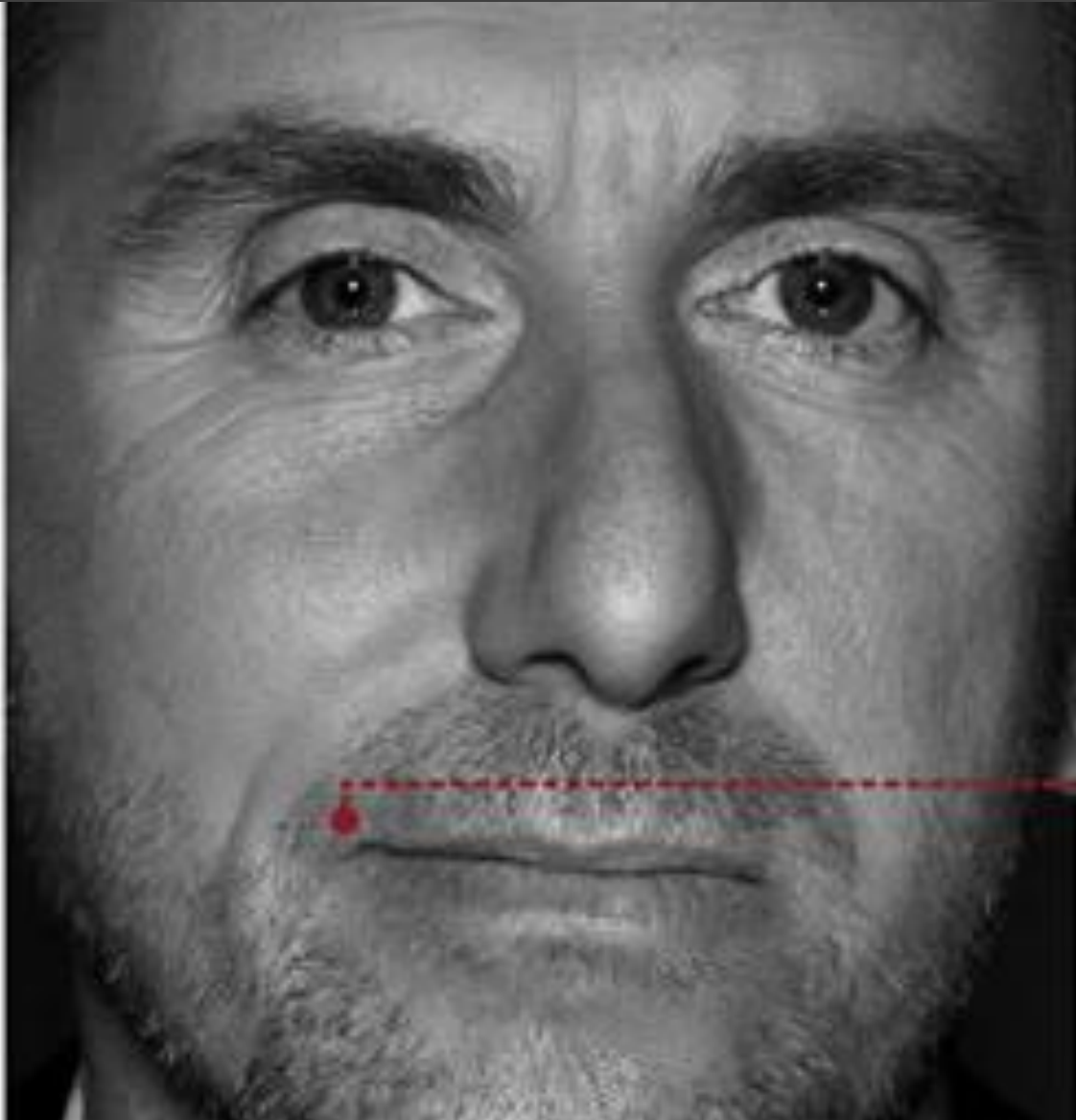
alegria



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

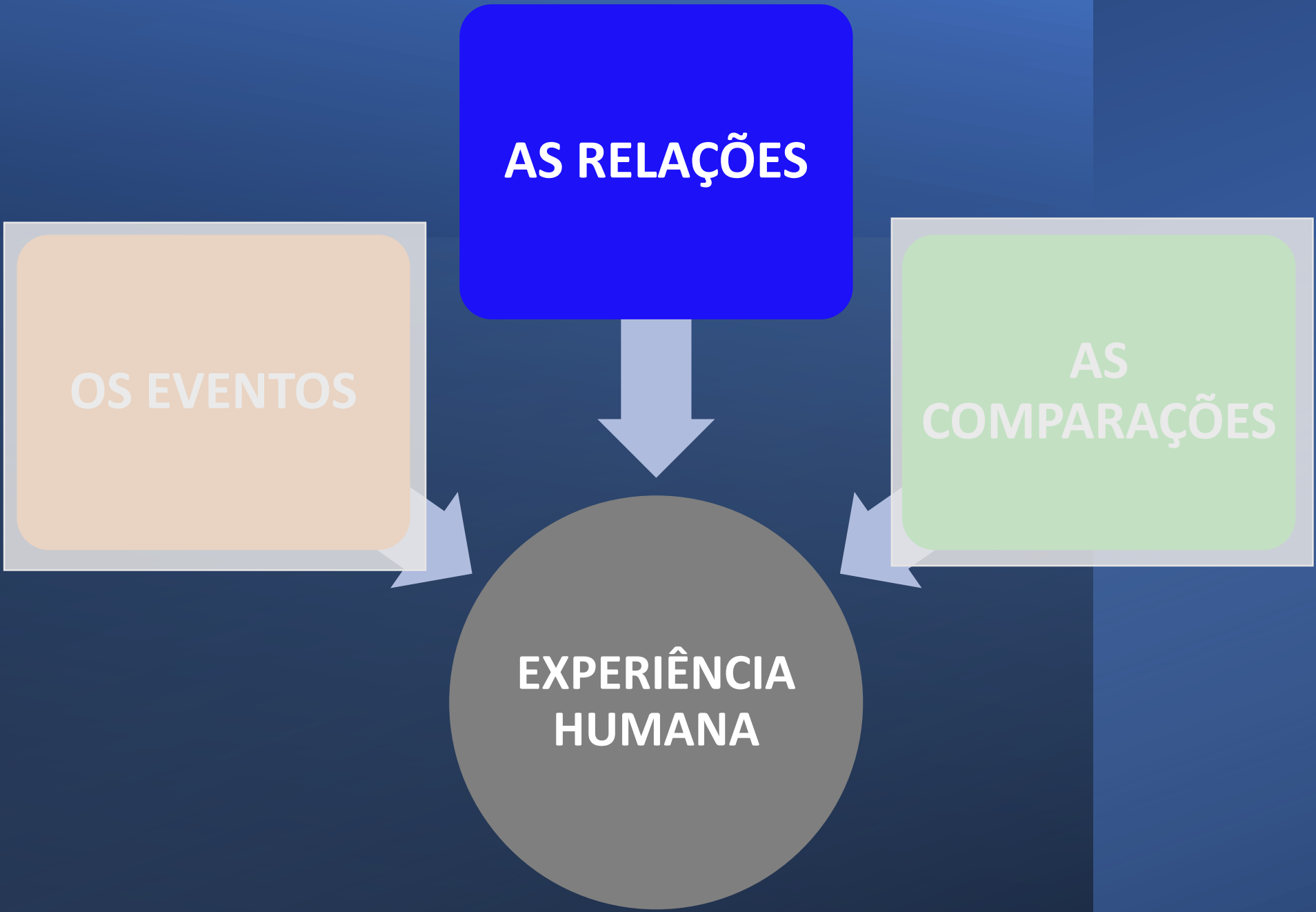


tristeza

① pálpebras descaídas

② perda de foco nos olhos

③ cantos da boca ligeiramente para baixo



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.

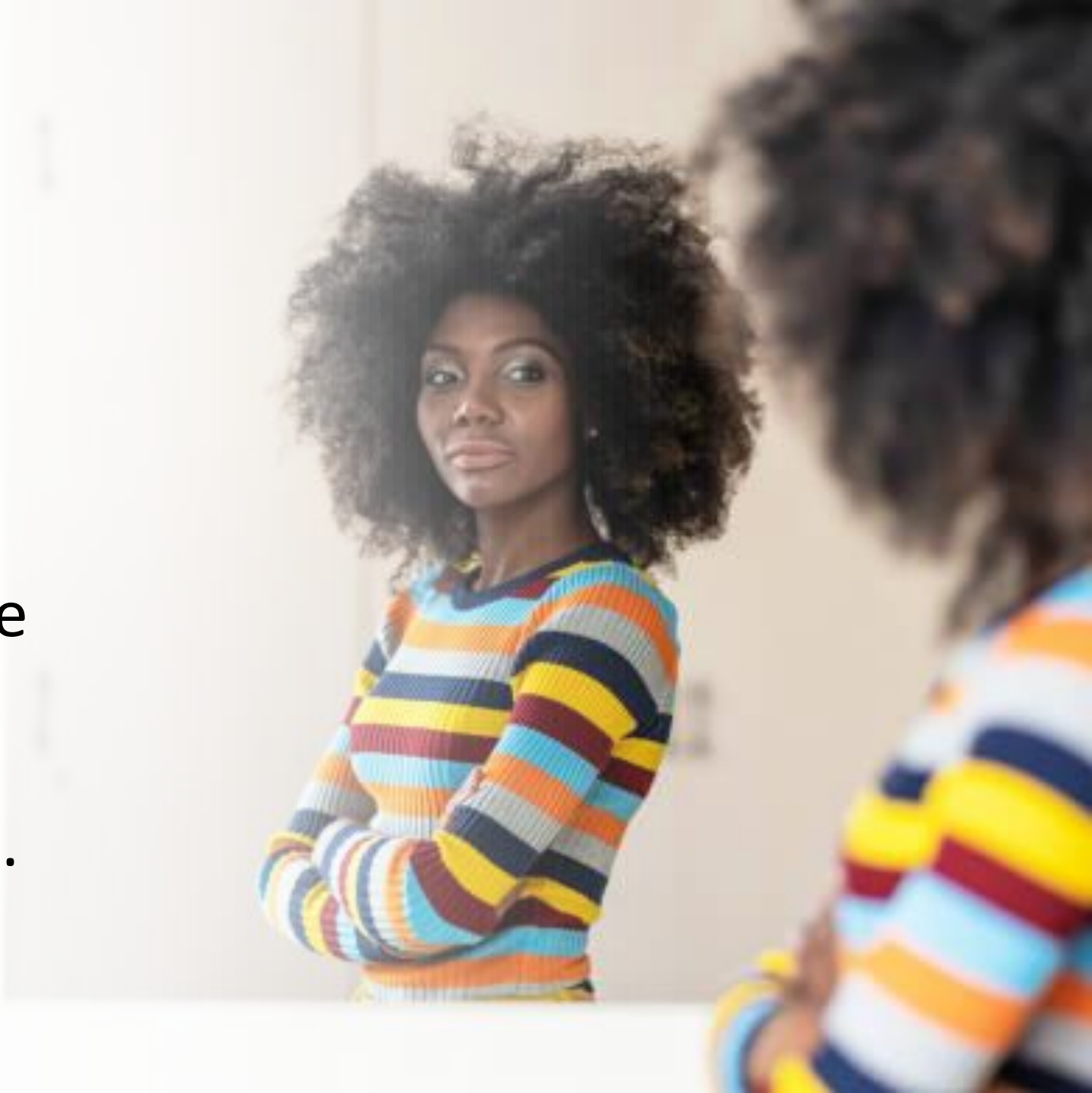


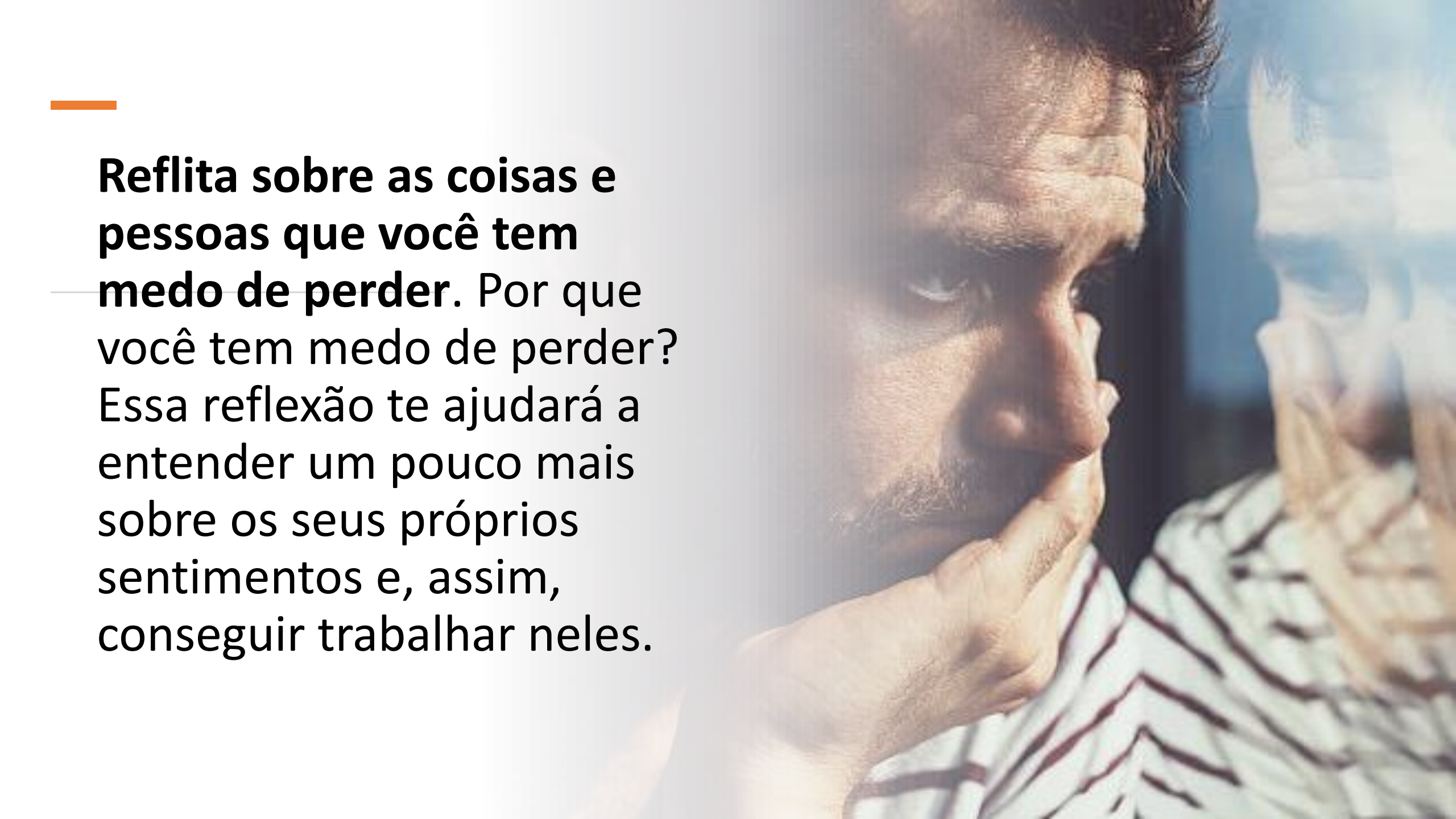
Desenvolva uma relação mais saudável com você mesma(o).
Pare de falar palavras ofensivas contra você mesma(o). Não se critique ferozmente.

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.

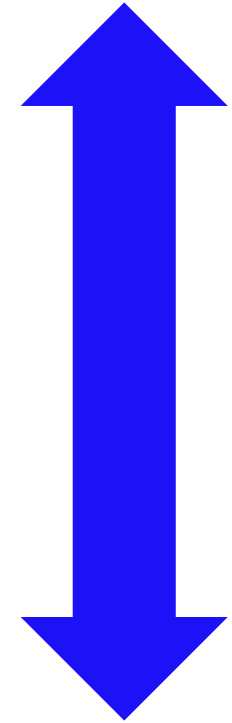


A close-up photograph of a man with a beard, wearing a white and red striped shirt. He is looking down and to the right with a thoughtful expression, his hand resting on his chin. The background is blurred, showing another person in a blue shirt. The overall mood is contemplative.

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.



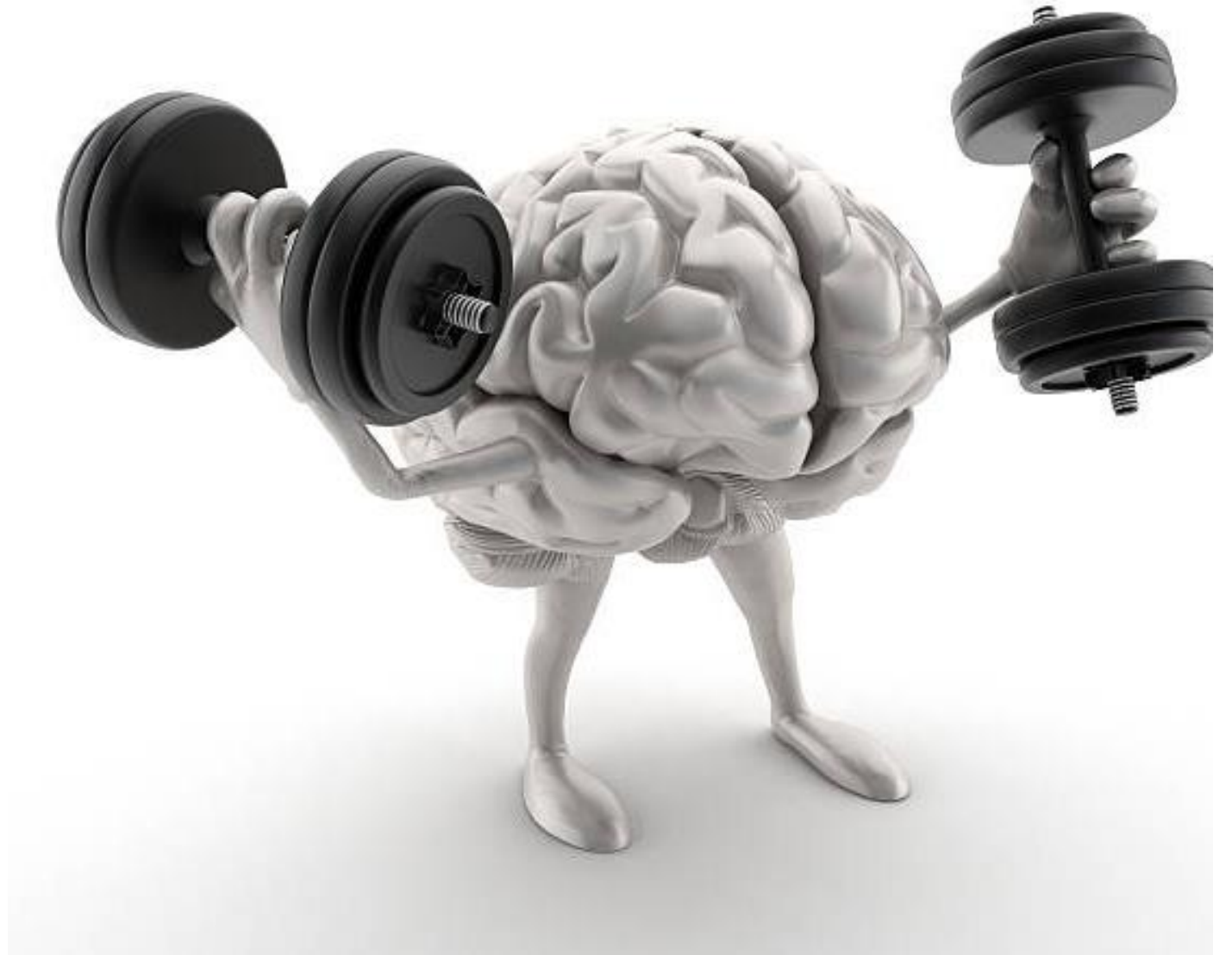
Os relacionamentos são feitos por pessoas

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. In the background, there is a white ladder-style shelf with books and a small plant, 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.

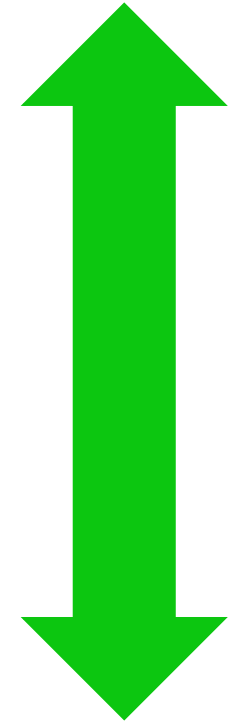
Segundo Puri, a harmonia dos nossos relacionamentos é medida pela distância entre nós – a “distância mental”.

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 large, bold, black, handwritten 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:

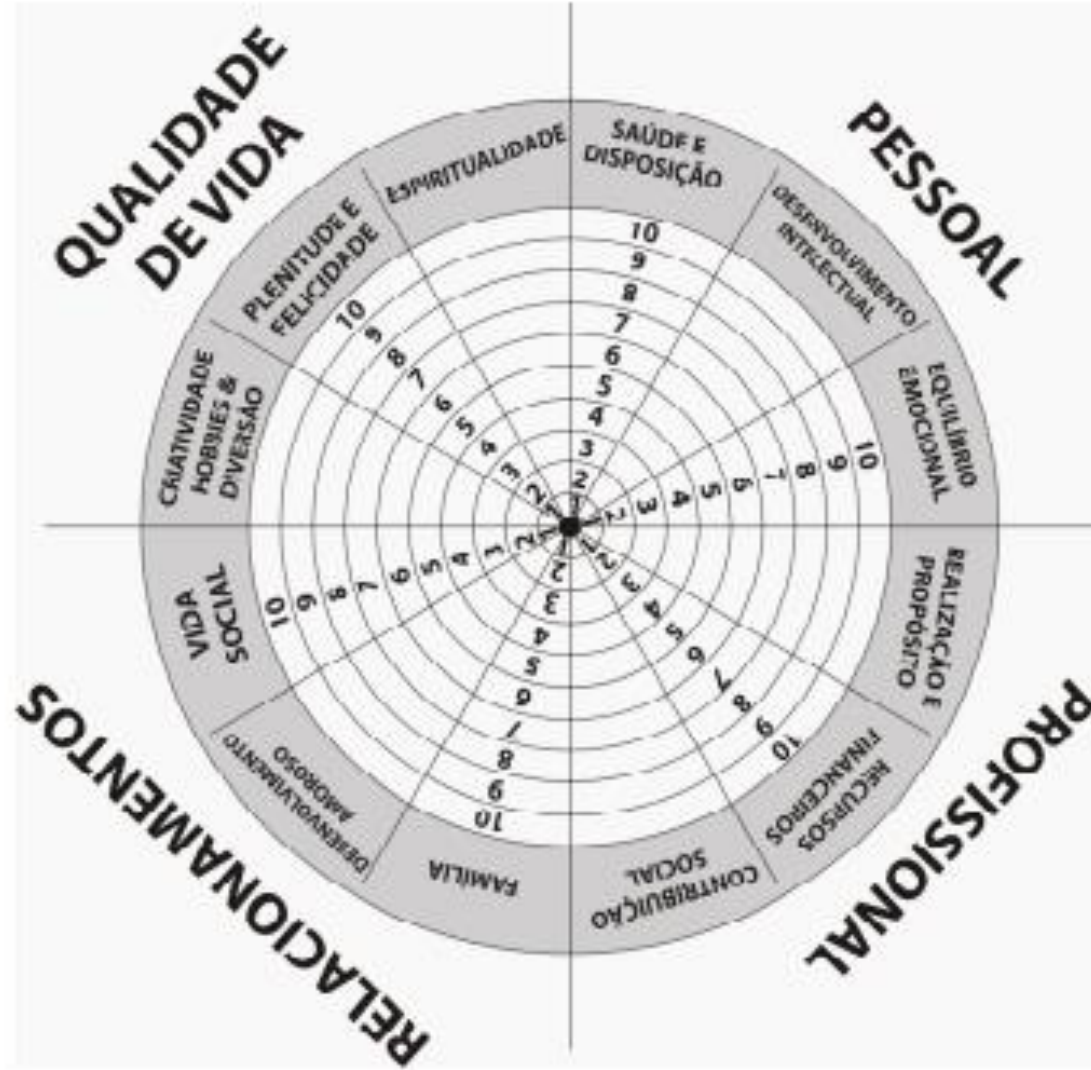
O que faz com que você considere isso como provocação?

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

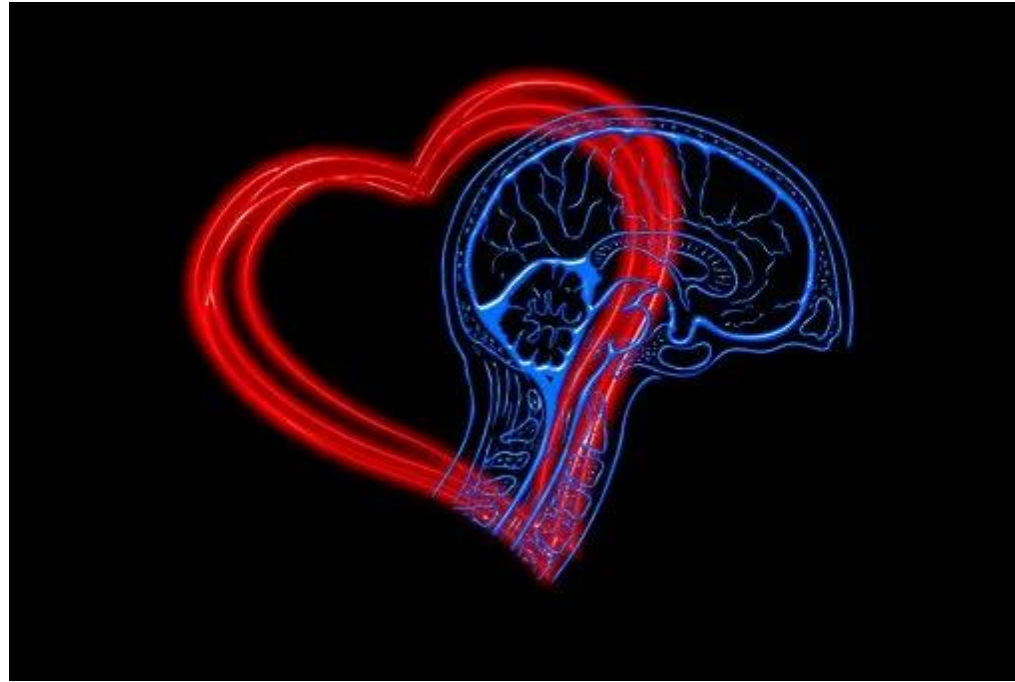


- **Análise SWOT** ou **Análise FOFA** (Forças, Oportunidades, Fraquezas e Ameaças) é uma técnica utilizada para auxiliar pessoas ou organizações a identificar suas forças, fraquezas, oportunidades, e ameaças.

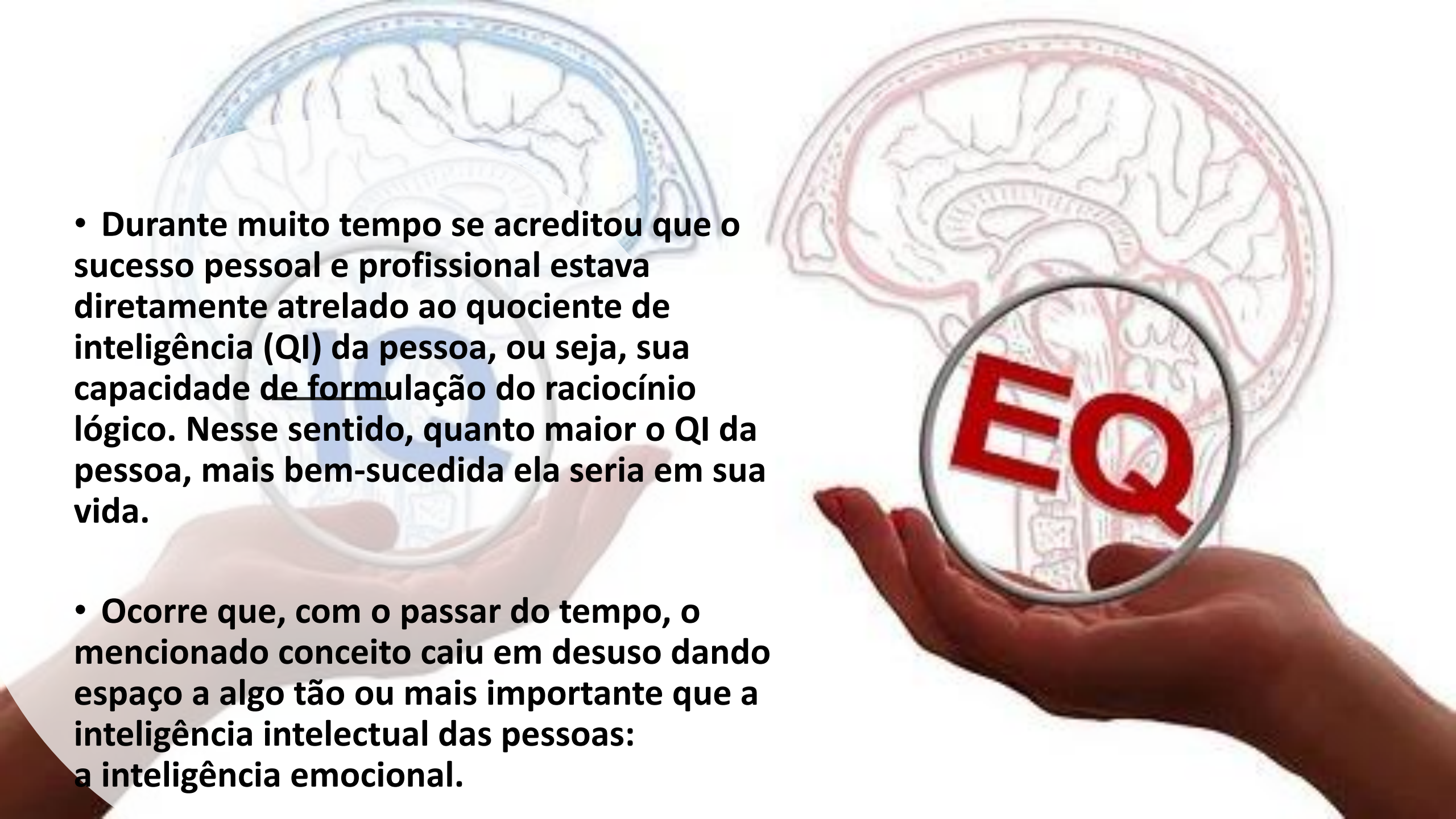
ANÁLISE SWOT

Na conquista do objectivo





INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

The image features a hand holding a magnifying glass over a diagram of a human brain. The magnifying glass is positioned over the letters 'EQ', which are written in a large, bold, red font. The brain diagram is rendered in a light blue and white color scheme. The hand holding the magnifying glass is shown in a dark skin tone. The background is white.

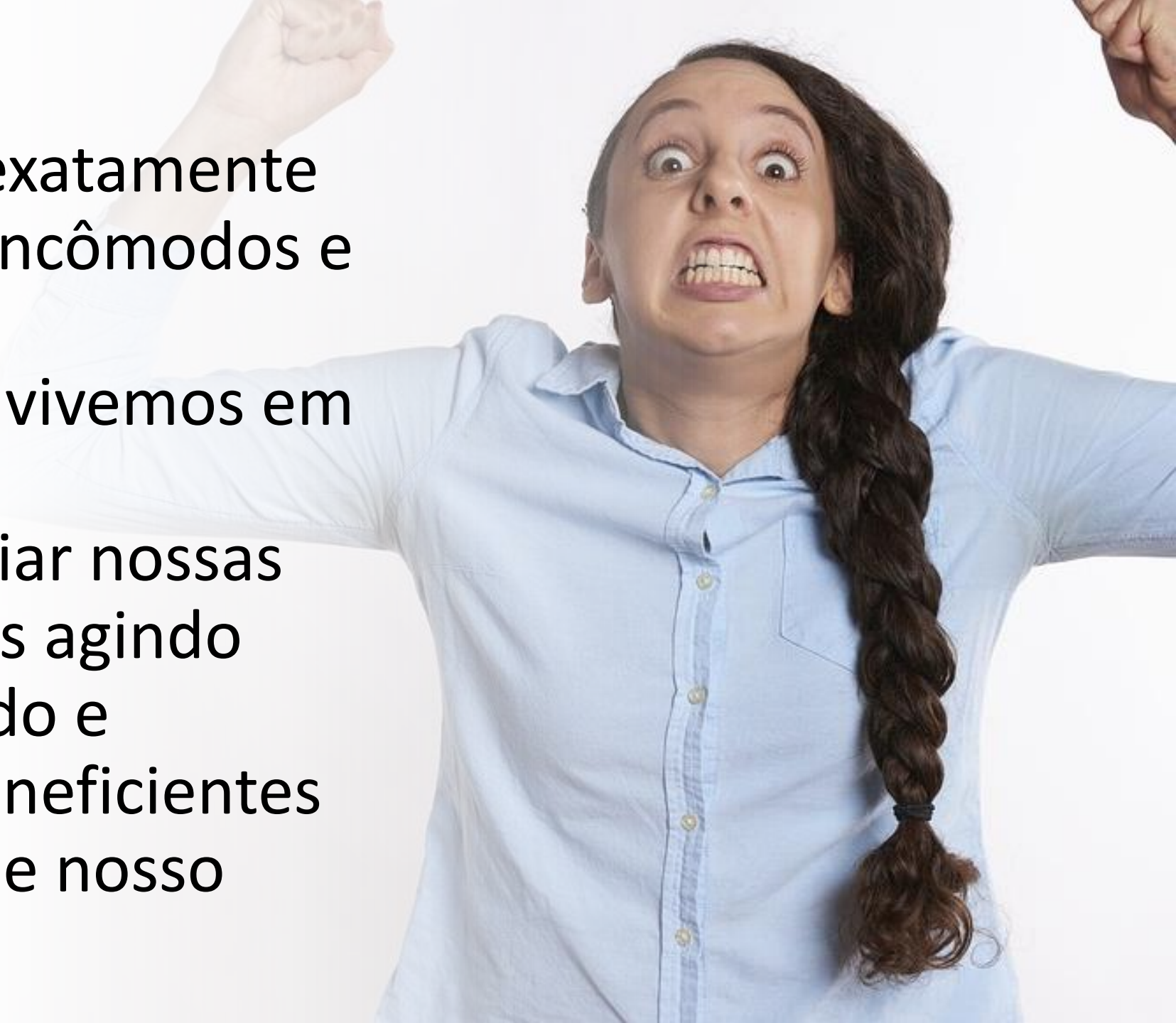
• Durante muito tempo se acreditou que o sucesso pessoal e profissional estava diretamente atrelado ao quociente de inteligência (QI) da pessoa, ou seja, sua capacidade de formulação do raciocínio lógico. Nesse sentido, quanto maior o QI da pessoa, mais bem-sucedida ela seria em sua vida.

• 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.

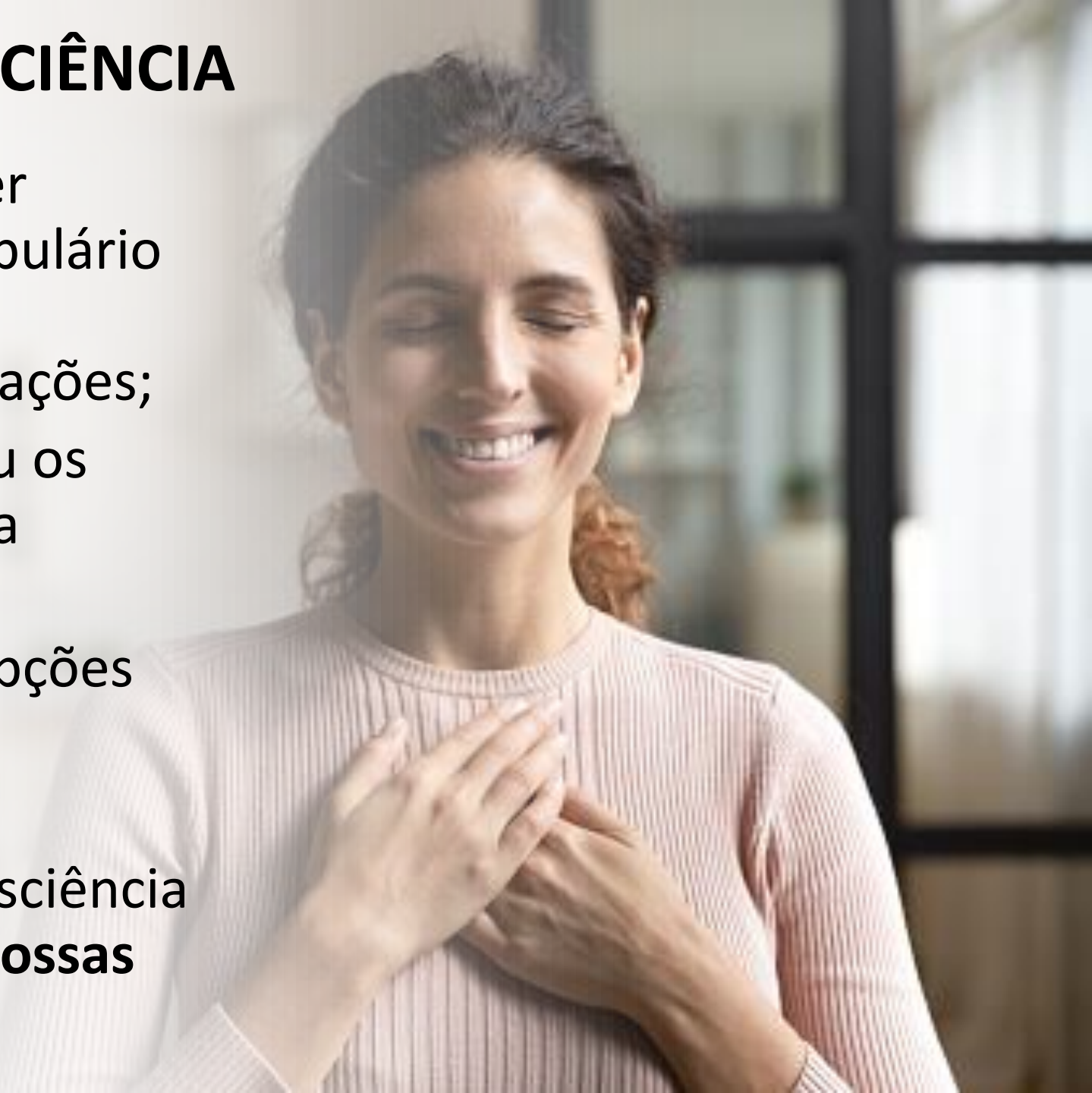
Para desenvolvimento de sua flexibilidade, procure interromper padrões antigos; afinal de contas, se você fizer o que sempre fez irá obter o mesmo resultado de sempre. Atribua comportamentos nunca antes utilizados no contexto em que você se encontra.

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.



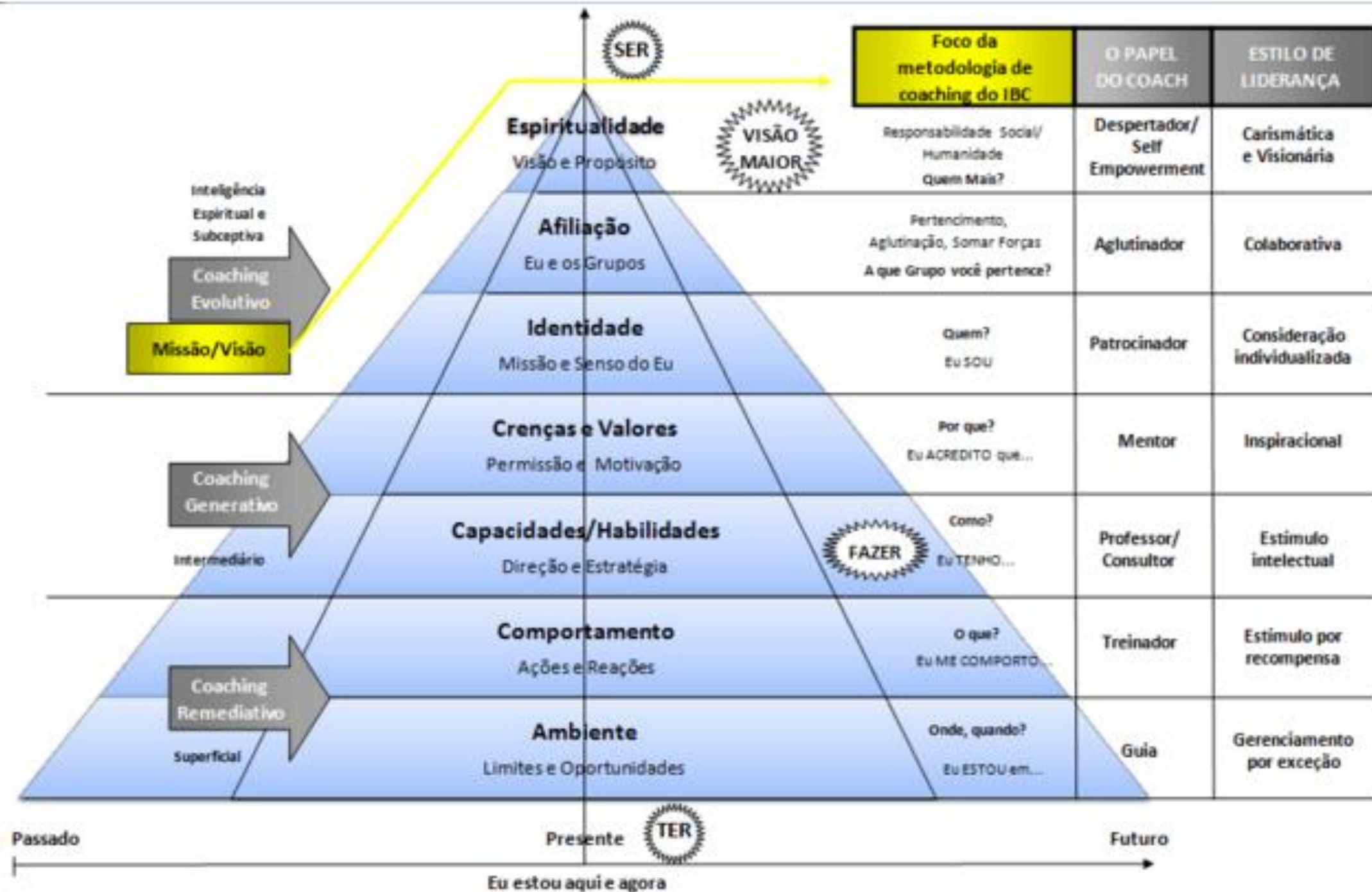
LER AS EMOÇÕES E TER EMPATIA

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>
C	H	A
Conhecimento	Habilidade	Atitude
SABER TÉCNICA	SABER FAZER	QUERER FAZER
	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

Capacidade Analítica	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.
Planejamento de Metas	Competência de planejar resultados, estabelecer metas e organizar as ações para atingir os resultados planejados.
Gerenciamento da Execução	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.
Apresentações Eficazes	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.
Comunicação Eficaz	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.
Saber ouvir	Competência de saber ouvir aos demais, usufruir de seus pontos de vista e genuinamente respeitar e interessar-se por suas opiniões.
Construir relacionamentos eficazes	Competência de contruir relacionamentos com pares, subordinados, superiores, clientes e fornecedores que resultem em parcerias e equipes eficazes para atingir os resultados da Cia.
Administração de Conflitos	Competência de confrontar-se e administrar conflitos no ambiente de trabalho de forma eficaz, buscando soluções que assegurem comprometimento de todos.

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

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

Negociação	Competência de negociar para atingir soluções ganha-ganha com parceiros
Atenção a Detalhes	Competência de manter-se atento a detalhes e ser capaz de perceber características da atividade que possam passar despercebidas aos demais
Persistência	Competência de persistir perante obstáculos e não desistir mas prosseguir mantendo seu foco
Organização	Competência de manter suas atividades de forma organizada , tendo extrema facilidade de desenvolver seu trabalho com eficiência
Senso de urgência	Competência de identificar as necessidades mais críticas de um determinada situação e antecipar-se com ações oportunas
Delegação	Competência de delegar atividades e responsabilidades à sua equipe , considerando as diferenças individuais de competência e motivação em cada um
Comprometimento com Resultados	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

Carisma	Competência de inspirar e influenciar pessoas por sua presença pessoal e sua habilidade em gerar confiança dos demais em si
Energia	Competência de dedicar espontaneamente esforço especial e de contaminar os demais em função de seu entusiasmo e atitude positiva para o atingimento dos resultados
Empreendedorismo	Competência de projetar visão inovadora de futuro e assumir riscos para a execução da mesma
Motivação de pessoas	Competência de motivar indivíduos e equipes a desempenharem seus projetos e atividades com plena satisfação pessoal e profissional
Iniciativa e proatividade para soluções	Competência de investigar alternativas e opções de resolução de problemas críticos , assumindo a dianteira de processos de geração de idéias e propostas de soluções
Gestão e desenvolvimento de Pessoas	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
Orientação para excelência de resultados	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
Foco em qualidade/satisfação do Cliente	Competência de prestar serviço competente , preciso e correto aos clientes diretos e indiretos , internos ou externos
Trabalho em Equipe	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
Conhecimento técnico	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