

## Grupo ou Time?

Nenhum de nós é tão bom quanto todos nós

JUNTOS - Michael Jordan

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

GRUPO

*Objetivos e metas claros*  
*Qualidade da Comunicação*  
*Solução de Conflito*  
*Automotivação*  
*Confiança*  
*Cooperação*  
*Criatividade*  
*Superação*  
*Relacionamentos*

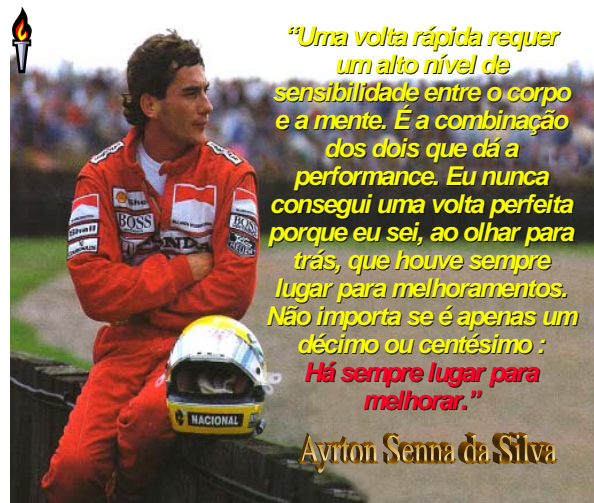
*Mais orientado para resultados do que para problemas*

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

TIME

*"Uma volta rápida requer um alto nível de sensibilidade entre o corpo e a mente. É a combinação dos dois que dá a performance. Eu nunca consegui uma volta perfeita porque eu sei, ao olhar para trás, que houve sempre lugar para melhoramentos. Não importa se é apenas um décimo ou centésimo: Há sempre lugar para melhorar."*

*Ayrton Senna da Silva*



## Bibliografia

GOLDSMITH, M; LYONS, L; FREAS, A: "Coaching - O Exercício da Liderança," 2000, Ed.Campus  
WATSON, L., Trajetória de Grandes Líderes 2001 - Ed.Negócio  
BOYETT, J; BOYETTE, J. O Guia dos Gurus - Os Melhores Conceitos e Práticas de Negócios 1998 - Ed.Campus  
GOLEMAN, D; Inteligência Emocional, 1995, Ed.Objetiva

## PH&T

Performance Humana & Tecnologia

### Quem Somos

Somos uma Academia Emocional que busca o crescimento pessoal e profissional, através do treinamento mental.

### Palestras - Temas

Competência Emocional  
Competência Empresarial  
De Bem com a Vida!  
Desafio Olímpico  
Divas: O Reencontro  
Liderança de Resultados



*Suzy Fleury* CRP-06/24888-4

**Consultora Empresarial e Esportiva**  
Psicóloga, UNIP (1985); Pós Marketing, ESPM (1999); Mestrado Psic.do Esporte, U.A.Madri (2004). **Autora do Livro:** "Competência Emocional"

Participa de Convenções de Vendas,

Encontros Empresariais e Programas de Qualidade de Vida.

**Cientes:** Acav,Abril,Alcoa,Aventis, Banco Brasil, B.Boston, B.Itaú,B.Santander,Basf,Bayer,Camil,Credicard,Duratex, DuPont,Ford,GM,Globo,IBM, INAL,Itautec-Philco,J&J, Keiper,Michelin,Nestlé,OESP,Pão de Açúcar,Petrobras, Philips,Roche,SulAmérica,Tecnisa,Telefônica,Telemar/Oi, 3M,20th C.Fox,Unibanco,Unilever,Unimed,Volkswagen, Wizard, Xerox e outras.

**Trabalhou na:** Seleção Brasileira Olímpica e Profissional de Futebol Masculino,Corinthians,Palmeiras,Santos,S.Paulo, Atlético-PR,Atlético-MG e Goiás.



Rua Apinagés, 1.100-105 - 05017-000 - São Paulo - Brasil

[www.suzyfleury.com.br](http://www.suzyfleury.com.br)

## PLURIVALOR

Rua Castilho, 23-2.A - 1250-067 - Lisboa - Portugal

Tel. (+351) 213 551 593/4 - Fax (+351) 213 143 686

# Competência EMOCIONAL Suzy Fleury



## PH&T

Performance Humana & Tecnologia  
Treinando Emoções e  
Melhorando Resultados

PLURIVALOR

Soluções de Gestão

# COMPETÊNCIA EMOCIONAL

O desporto é uma grande fonte de inspiração para quem vive momentos de intensa competição.

O mundo desportivo apresenta seus heróis cujas histórias são feitas de dramas, generosidade, humor, traição, talento, paixão e, acima de tudo, a busca incessante de RESULTADOS.

A partir da evolução do desporto e das diferentes situações que este cenário nos oferece, podemos experimentar lições sobre: o verdadeiro significado das conquistas, o mundo da competitividade, a disciplina que na maioria das vezes se mostra como uma enfadonha rotina, a grandiosidade de se trabalhar em equipe, o universo das emoções que giram ao redor daqueles que optaram por trabalhar duro para tornar sonhos - realidade.

## Objetivos:

- Como a Inteligência emocional reflete nos resultados
- Gerir as emoções e incrementar o desempenho
- Estimular o processo de mudança
- Desenvolver a liderança eficaz com intelig. emocional
- Redescobrir a paixão pelo trabalho e pela vida

## Desporto

### Semelhanças?

Resultados  
Planeamento  
Estratégia  
Execução  
Talento  
Competência  
Visão

Paixão  
Acreditar  
Trabalho em Equipe  
Liderança  
Persistência  
Disciplina  
Superação

## Empresa

## Vida

DESEMPENHO = TALENTO + COMPETÊNCIA



Técnica  
Tática  
Física  
Emocional

## Inteligência Emocional

Inteligência Emocional é uma teoria revolucionária que redefine o conceito do que é ser uma pessoa inteligente. Ou seja, é um modelo ampliado do conceito de inteligência Segundo o PhD Dr. Daniel Goleman

*“Na melhor das hipóteses o Q.I (quociente de inteligência) contribui com cerca de 20% dos fatores que determinam o sucesso na vida, o que deixa 80% a outras forças”.*

Existem outros fatores, além do Q.I., que determinam o êxito nos grandes empreendimentos da vida, que são as 5 dimensões do Q.E. (quociente emocional):

- |                    |   |                          |
|--------------------|---|--------------------------|
| 1. Autoconsciência | } | <b>Aptidões Pessoais</b> |
| 2. Autocontrole    |   |                          |
| 3. Motivação       |   |                          |
| 4. Empatia         | } | <b>Aptidões Sociais</b>  |
| 5. Relacionamento  |   |                          |

## Competência Emocional

Competência Emocional, portanto, refere-se ao conjunto de habilidades Pessoais e Sociais ou, ao conjunto de características que leva ao desempenho mais eficiente e eficaz.

As 25 competências básicas, segundo Dr. Goleman, são:

- 1. Autoconsciência** – capacidade de percepção emocional, auto-avaliação e auto-confiança;
- 2. Autocontrole** – auto-regulação, merecer confiança, ser consciencioso, adaptabilidade e inovação;
- 3. Motivação** – vontade de realização, dedicação, iniciativa e otimismo;
- 4. Empatia** – compreender os outros, colaboração, cooperação, desenvolver o outro, cultivar oportunidades, percepção de trabalho;
- 5. Relacionamento** – aptidões sociais, capacidade de influenciar pessoas, comunicação, liderança, catalizador de mudanças, gerenciados de conflitos, capacidade de trabalhar e formar times.

## Perfil do Vencedor

As principais características que podem ser encontradas nas pessoas que conseguem resultados diferenciados são: Objetivos desafiadores e reais, concentrado, motivado para o alto rendimento, autoconfiante, autocontrole (ansiedade, frustração e estresse), disciplinado, lida bem com imprevistos, resistência psíquica e alto grau de competitividade.

**ATLETAS CONQUISTAM MEDALHAS  
NÓS CONQUISTAMOS CLIENTES**

## Clientes – Conquista e Fidelização



## REGRA DE OURO

Como os Clientes  
Gostam de Ser Tratados

- 1. Rapidez** – pronto atendimento
- 2. Cortesia** – com respeito e educação
- 3. Honestidade** – cumpra promessas
- 4. Profissionalismo** – competência
- 5. Interesse** – sente que “quer ajudar”
- 6. Especial** – importante e valorizado



PLUSVALOR

www.suzyfleury.com.br

## Formação Emocional

**Ansiedade** - Importância + Incerteza Resultado provocada por pensamentos temporários  
Ansiedade produtiva “Friozinho na Barriga”  
Ansiedade Improdutiva “Nervosismo e Preocupação”  
Antídoto: pensamentos de otimismo e autoconfiança.

**Frustração** - Grau de expectativa + resultado  
Origem = Decepção. A maioria dos comportamentos agressivos têm originam na frustração.  
Antídoto: estabelecer objetivos desafiadores - possíveis de execução - e trabalhar para que se tornem Realidade..

## STRESS

### Esforço de Adaptação

### Resposta

Fisiológica, Psicológica  
e Comportamental

### Positivo

Vitalidade  
Entusiasmo  
Otimismo  
Resistência  
Agilidade  
Produtividade

### Negativo

Fadiga  
Irritabilidade  
Pessimismo  
Doenças  
Depressão  
Improdutividade

**Antídoto – Bom Humor e Descanso**