

A Inteligência Emocional e o Atendimento ao Público

Agrupamento de Escolas do Bom Sucesso
Fátima Santos, 2026

Objetivo geral

Pretende-se capacitar os formandos/as de competências que promovam a sua postura profissional no atendimento ao público, com base na inteligência emocional.

Dinâmica PRESI

A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

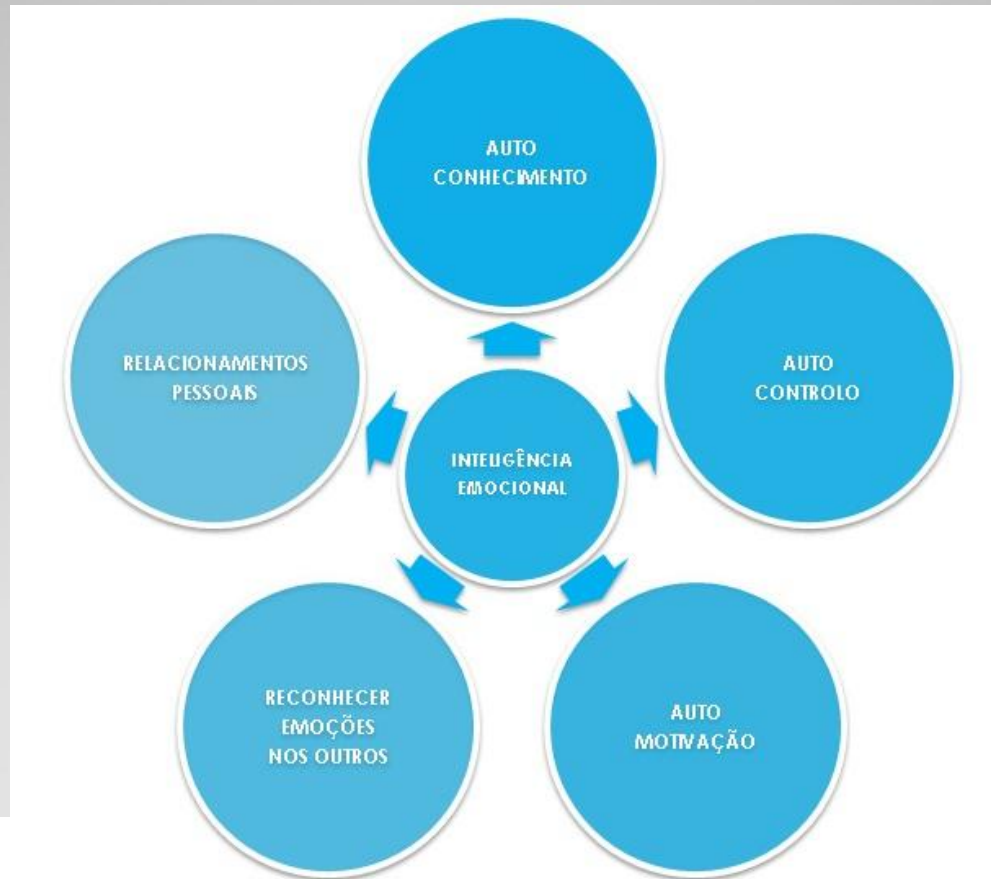
Daniel Goleman

“A capacidade de sentir/identificar, entender, controlar e modificar o estado emocional próprio ou de outra pessoa de forma organizada. “ (1990)

A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

David Goleman

Inteligência Interpessoal



Inteligência Intrapessoal

A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

- Porque é que algumas pessoas com alto coeficiente intelectual (QI) e que se destacam na sua vida profissional, não têm o mesmo sucesso na sua vida pessoal?
- Porque será que certas pessoas com alto QI têm menos sucesso do que outras pessoas com um QI mais baixo, mas que sabem comunicar, influenciar e relacionar-se melhor?

A resposta está nas EMOÇÕES e na capacidade de entendê-las e dirigi-las.

A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Inteligência Emocional no Trabalho



É o uso **inteligente das emoções, ou seja, fazer intencionalmente com que as nossas emoções trabalhem a nosso favor, usando-as para influenciar o nosso comportamento e o nosso raciocínio, de modo a aperfeiçoar os nossos resultados.**

Comunicação

- Verbal
- Não verbal

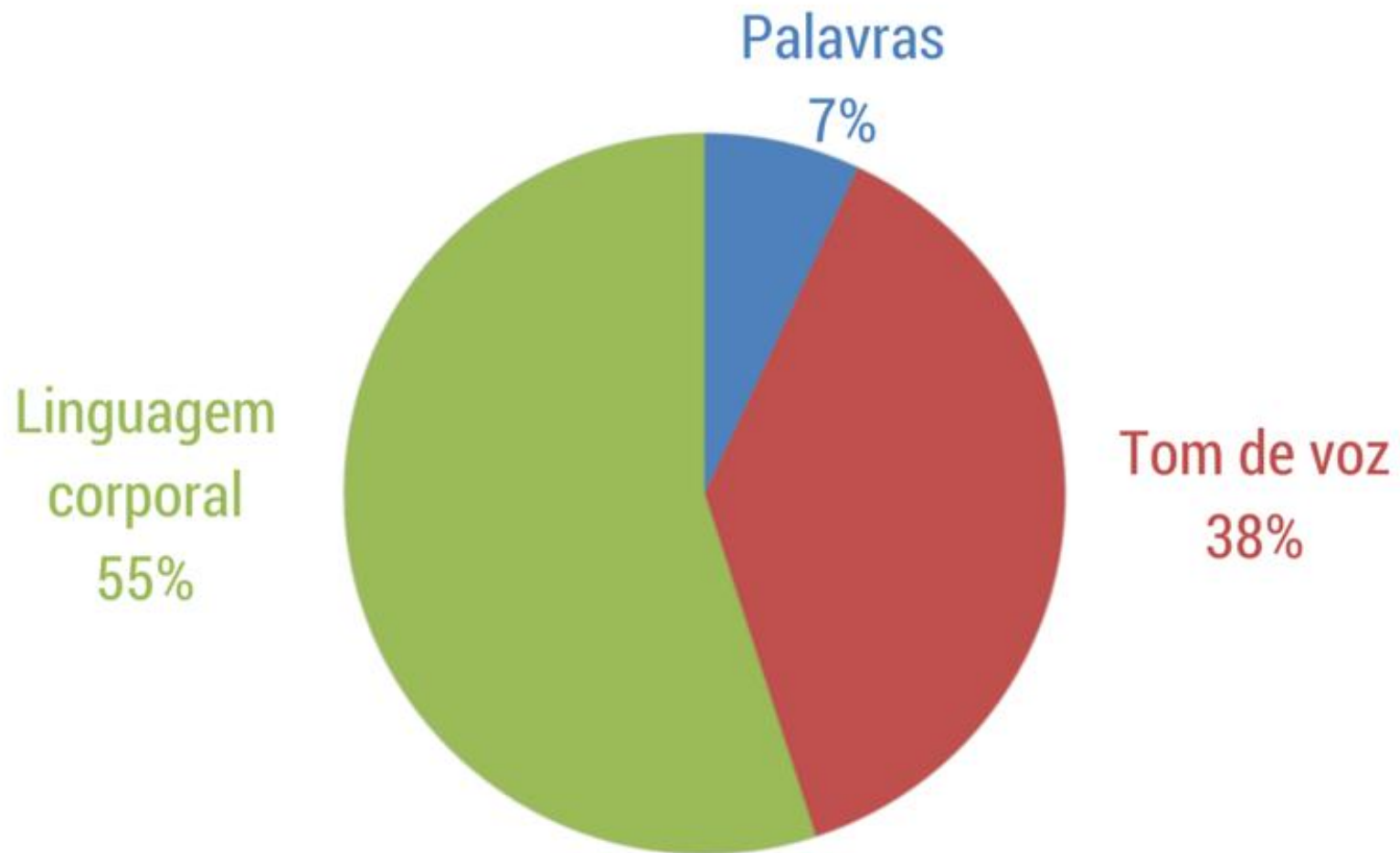
Comunicação não verbal

- Gestos
- Expressão Facial
- Vestuário
- Silêncio

Comunicação verbal

Forma de expressar ideias, opiniões, desejos, crenças e valores

- Oralidade
- Escrita



- Duas pessoas que querem dizer a mesma coisa podem fazê-lo de modo bastante distinto, sendo que os efeitos sobre os destinatários podem ser bastante diferenciados.
- As pessoas têm determinadas tendências comunicacionais que podem facilitar ou dificultar o processo de comunicação.

Dinâmica Adivinha



Estilos de Comunicação

- **Passivo**

É o ato de violar os próprios direitos ao não expressar honestamente sentimentos, pensamentos, necessidades e convicções, dando como tal permissão aos outros para que violem os seus direitos, optando que façam as coisas por ele.

Postura de inferioridade.

Estilos de Comunicação

- **Agressivo**

A pessoa expressa as suas necessidades ou preferências, emoções e opiniões, mas de uma forma hostil, exigente, ameaçadora ou punitiva para com o interlocutor.

A pessoa que tem este comportamento defende os seus direitos, mas fá-lo à custa da violação dos direitos do outro.

Postura de superioridade e de falta de respeito.

Estilos de Comunicação

- **Manipulativo**

É aquele em que a pessoa expressa as suas necessidades ou preferências, emoções e opiniões de uma forma implícita ou indireta, frequentemente com «mensagens mistas», em que há contradições no conteúdo ou entre o conteúdo e o comportamento não verbal.

É o caso de mensagens cujo objetivo é levar o interlocutor a adivinhar o que quer dizer ou a sentir-se tão mal ou responsável pela pessoa que fará o que ela quer, ainda que contra a sua vontade.

A pessoa que tem este comportamento procura a satisfação das suas necessidades violando os direitos dos outros, mas fá-lo de forma indireta.

Estilos de Comunicação

- **Assertivo**

É o ato de expressar honestamente sentimentos, pensamentos, necessidades e convicções, respeitando os seus e os direitos dos outros.

NINGUÉM é 100% assertivo com todas as pessoas e em todas as situações.

Não é uma característica inata que se tem ou não. O que acontece é que, as aprendizagens que uma pessoa faz ao longo da vida conduzem a que, no momento atual, tenha ou não a capacidade de se comportar de forma assertiva.

Dinâmica

Estilos de Comunicação



ESTRATÉGIAS PARA UMA COMUNICAÇÃO EFICAZ

Na prática:

1. Acolher bem desde o primeiro contacto

Uma pessoa pode chegar nervosa, preocupada ou até irritada. A/O assistente com inteligência emocional:

- percebe o estado emocional (Empatia),
- ajusta o tom de voz e a postura,
- transmite calma,

Isso faz com que o atendimento comece de forma mais positiva.

Empatia

- É a faculdade de se colocar no lugar do interlocutor, de sentir o que ele sente.
- É a faculdade de penetrar no mundo do outro, procurando compreender o que ele vive e o que ele sente, sem se deixar dominar pela tendência natural de avaliar as ideias dele, em função dos nossos próprios sentimentos ou valores.

Na prática:

2. Gerir situações de tensão

Reclamações sobre notas, matrículas ou documentos são comuns. Em vez de reagir de forma defensiva:

- manter o controlo emocional,
- escutar ativamente,
- responder com clareza e respeito,
- Não deixar que este atendimento influencie os posteriores.

Isso evita discussões e reduz o stress no atendimento.

Auto-controlo

- O profissional não deve permitir que os seus sentimentos e emoções negativas, assim como os seus juízos interfiram na relação com o cliente.

Na prática:

3. Comunicar com empatia e clareza

Nem todos compreendem processos administrativos. A inteligência emocional ajuda a:

- explicar sem arrogância,
- adaptar a linguagem ao interlocutor,
- confirmar se a pessoa entendeu.

Resultado: menos erros e menos frustração de ambas as partes.

Na prática:

4. Trabalhar melhor em equipa

A inteligência emocional também se aplica internamente:

- evita conflitos com colegas,
- melhora a cooperação,
- facilita a articulação com direção, docentes e não docentes.

Na prática:

5. Representar melhor a escola

O atendimento é o “rosto” do agrupamento. Quando há empatia, calma e profissionalismo, a escola transmite:

- organização,
- respeito,
- confiança.

Transmite uma boa imagem do agrupamento e principalmente dos serviços administrativos para o público interno e externo.

A NOSSA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Dinâmica:

A Ilha

Dinâmica

Cegos, Mudos e Coxos



