

*Não se sinta culpado(a).*

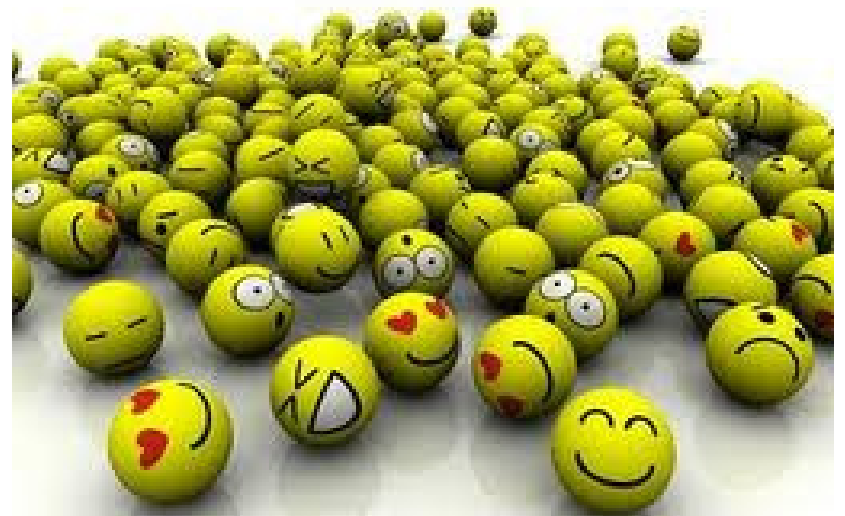
*Pense em si.*

*Cuide de si.*

**Peça ajuda.**

Atendimento em Psicologia  
Instalações Oficiais e Laboratoriais da Portela  
Ext.2117

# A GESTÃO DAS EMOÇÕES



**Gerir as emoções significa  
compreendê-las e usar essa  
compreensão para lidar de forma  
mais favorável com as situações**

As emoções são como o nosso radar pessoal, fornecendo-nos um fluxo constante de informação acerca de nós próprios, dos outros e do nosso meio envolvente, em geral.

Quando estamos em contacto com as nossas emoções e somos capazes de as entender, podemos utilizar essa informação e tomar as melhores decisões.

As emoções proporcionam-nos um sentido intuitivo daquilo que necessitamos de fazer.

O uso inteligente das nossas emoções (inteligência emocional) consiste em colocá-las, intencionalmente, a trabalhar para nós, usando-as para nos auxiliarem a guiar o nosso comportamento e a ter melhores resultados.

A inteligência emocional deriva de quatro elementos básicos:

1. A capacidade de perceber, avaliar e expressar, de forma precisa, as emoções;
2. A capacidade de gerar emoções, conforme necessário, quando elas podem facilitar a compreensão de si próprio ou de outra pessoa;
3. A capacidade de compreender as emoções e o que deriva delas;
4. A capacidade de regular emoções para promover o crescimento educacional e intelectual.

Como as emoções são produzidas por uma interação de pensamentos, alterações fisiológicas e ações comportamentais podemos gerir as nossas emoções atuando em cada um dos seus componentes:

- 1. Dominar os próprios pensamentos** – é importante saber que são os nossos pensamentos que comandam as nossas respostas emocionais. Os pensamentos que surgem espontaneamente são designados por “pensamentos automáticos” (podem conduzir a pensamentos distorcidos) e diferem dos diálogos internos, isto é, diálogos deliberados que envolvem reflexão. Podemos diminuir os efeitos de situações angustiantes evitando pensamentos automáticos e produzindo diálogos internos eficazes.

Ter domínio sobre ambos os tipos de pensamento constitui um passo importante para a gestão das nossas emoções.

- 2. Gerir a própria excitação** – As emoções tendem a associar-se a sensações físicas específicas. Aumentos do ritmo cardíaco, da tensão arterial, da taxa respiratória, da transpiração constituem sinais de alterações fisiológicas que podem ser associadas a diferentes emoções. *Por exemplo:* faces vermelhas → raiva; aperto no estômago → nervosismo. O primeiro passo é reconhecer que ocorreu uma alteração e depois modificá-la. Se a modificarmos não corremos o risco de agir impulsivamente.
- 3. Controlar os padrões comportamentais e tornar-se um bom solucionador de problemas** – para gerir eficazmente as próprias emoções, necessitamos de desenvolver boas aptidões para determinar a ação mais eficaz para resolver uma situação. Quando conseguimos escolher a forma mais útil de lidar com as situações, conseguimos evitar a criação de problemas.

*Analise a seguinte situação:*

O chefe chama Isabel e diz-lhe: “Estou desapontado porque o Sr. Silva apresentou uma reclamação a manifestar insatisfação pelo atendimento”. Sem dar tempo que o chefe explique a situação, Isabel estremece e pensa: “Vou ser despedida”. (pensamento automático) e a primeira emoção que sente é medo.

No entanto o chefe acrescenta: “Este cliente já apresentou outras reclamações e estou a ficar sem paciência! A Isabel procedeu corretamente e quero felicitá-la por isso. Eu teria agido da mesma maneira.”

**MAS**, se a Isabel tivesse dominado o pensamento automático (“Vou ser despedida”) e tivesse ativado o diálogo interno (“Estou certa que realizei o atendimento de forma correta”) teria gerido a própria excitação (estremecer) que deu origem à emoção medo e teria escolhido a forma mais útil de lidar com a situação (ouvir o chefe até ao fim) não criando, desnecessariamente, um problema.

**Saber gerir emoções é saber lidar com as situações e não criar problemas!**