

Programa

Formação em Inteligência Emocional (25 horas)

1. Introdução e Estilos de Relacionamento Interpessoal (2h)

- Conceito de inteligência emocional
 - Estilos interpessoais: **passivo, agressivo, manipulador e assertivo**
-

2. Autoconsciência Emocional (4h)

- Identificação e nomeação de emoções
 - Mapas emocionais e sinais corporais
 - Auto-observação e diário emocional
 - Introdução ao **mindfulness**
-

3. Autorregulação (4h)

- Gestão de emoções intensas (raiva, ansiedade, culpa)
 - Técnicas: **respiração, grounding, pausa consciente**
 - Autocompaixão
 - Diferença entre **repressão** e **regulação emocional**
-

4. Inteligência Emocional no Cliente/Serviço (3h)

- O papel do assistente: perfil e missão
 - Ciclo experiencial do cliente
 - Criação de experiências positivas
 - Implicações emocionais no serviço ao cliente
 - Geração de emoções positivas
-

5. Comunicação, Empatia & Relações (4h)

- Escuta ativa e comunicação empática
- Empatia (incluindo “empatia difícil”)
- Linguagem não verbal
- Criatividade na comunicação

6. Resiliência, Motivação e Gestão de Stress (3h)

- Resiliência emocional
- Estratégias de motivação e gestão do stress
- Gratidão e re-significação de desafios
- Manutenção da energia emocional

7. Dinamização de Grupos e Gestão de Conflitos (3h)

- Gestão e resolução de conflitos
- Motivação e dinâmicas de grupo
- **Role-plays** de situações reais
- Regulação emocional em grupo

8. Integração e Plano Pessoal (2h)

- Estudo de caso e exercícios integradores
 - Elaboração do **plano pessoal de desenvolvimento**
 - Partilha final e compromissos individuais
-

Porquê integrar o Teatro Fórum?

- Abordagem artística que **favorece a inteligência emocional**
 - Estimula **empatia, consciência de si e do outro**
 - Promove **comunicação assertiva** em contextos de conflito, desigualdade ou tensão social
-

Metodologia do Teatro Fórum

1. Escolha de uma situação real de opressão ou desafio emocional
 2. Criação de um espaço seguro para reflexão e experimentação
 3. Representação e reinterpretação de papéis sociais
 4. Exploração de **respostas alternativas e construtivas**
-

Competências Desenvolvidas

- Consciência e regulação emocional
 - Empatia e escuta ativa
 - Comunicação assertiva e não violenta
 - Resolução criativa de conflitos
 - Reflexão ética e social
-

Impactos e Benefícios

- Reforço da convivência democrática e respeito pelos **direitos humanos**
 - Prevenção da violência e da exclusão social
 - Promoção da **cidadania ativa**, pensamento crítico e cooperação
 - Transformação pessoal e coletiva através da arte
-

Alinhamento com os Objetivos da Formação

- Potencia o **autoconhecimento** e a **gestão emocional**
- Desenvolve **competências sociais e comportamentais**
- Promove **aprendizagem vivencial, dinâmica e participativa**
- Integra **educação emocional** e **educação para os direitos humanos**