

## Índice

Introdução  
Um Exemplo Diagnóstico  
O Método do Líder Sem Inteligência Emocional  
Um método melhor  
Inteligência Emocional e E. ciência Administrativa  
O Valor das Habilidades Emocionais  
Uma nova teoria da liderança  
Nosso Plano

### **PARTE 1: Conheça o Mundo da Inteligência Emocional**

#### **1. As Emoções e o Raciocínio em Ação**

O Jugo da Razão ou o Jugo da Emoção?  
Será Que Você Pode Ser Emotivo Demais?  
Que Papel as Emoções Deveriam Desempenhar no Trabalho?  
As Emoções Importam no Trabalho?  
Os Seis Princípios da Inteligência Emocional  
As Emoções São Dados  
As Emoções São Sobretudo Dados sobre as Pessoas  
As Emoções Nem Sempre São Movidas por Dados  
As Emoções nos Ajudam a Sobreviver  
Humores Variados Influenciam Nosso Pensamento de Diversas Maneiras  
Regras da Demonstração Emocional  
Emoções Secundárias  
O Sexo e as Emoções

#### **2. Um Esquema Emocional**

Um Esquema Para Pensar e Sentir  
O Esquema Emocional em Ação  
O Líder Que Não Administrava as Emoções  
O Esquema Emocional de Don

### **PARTE 2: Compreenda Suas Habilidades Emocionais**

#### **3. Leia as Pessoas-Identificando as Emoções**

O Que Significa Identificar Emoções?  
Bill Simplesmente Não Parece Se Dar Conta  
Bob Se dá Conta  
Como Identificamos Emoções?  
Percepção Acurada  
A Expressão das Emoções  
A Habilidade de Ler Pessoas  
A Habilidade de Ler nas Entrelinhas  
Por Que É Importante Identificar Emoções?  
Dados para Decisões  
Oportunidades de Explorar  
Interação Social e Comunicação

#### **4. Entre no Clima – Utilizando as Emoções**

Quando a Falta de Emoções Limita Seu Raciocínio  
De Onde Vêm as Idéias Inovadoras  
O Que Significa Utilizar as Emoções para Promover o Raciocínio  
Prestando Atenção  
Assumindo a Perspectiva do Outro  
Pensando Diferente  
Usando as Emoções na Resolução de Problemas  
Por Que Você Precisa Usar as Emoções  
O Pensamento Não Ocorre Sem Emoções  
Como o Humor Influencia o Pensamento  
Como as Emoções In. uenciam a Tomada de Decisões

Como a Emoção Controla a Atenção  
Os Humores e a Memória Estão Ligados

### **5. Preveja o Futuro Emocional — Compreendendo as Emoções**

Suzanne: Má Administradora de Conflitos  
Len: Excelente Motivador de Equipes  
O Que É Compreender Emoções?  
Um Novo Vocabulário  
Causas e Efeitos Emocionais  
Complexidade Emocional  
O Progresso Emocional  
Por Que É Importante Compreender as Emoções  
Compreendendo o Que Motiva as Pessoas  
Compreendendo a Complexidade

### **6. Faça com Sentimento — Administrando as Emoções**

O Que É a Administração de Emoções?  
Avery: Um Incapacitador  
Cory: Uma Capacitadora  
O Que É Administrar Emoções?  
Acolhendo as Emoções  
Não Ser Controlado pelas Emoções  
Deixando Que as Emoções o Motivem e Inspirem  
Descobrimo o Que Está Se Passando  
Integrando os Sentimentos  
Por Que É Importante Administrar as Emoções?

### **7. Mensurando as Habilidades Emocionais**

Como Mensurar Habilidades  
Respostas Certas e Erradas  
Amostra de Mensurações  
Mensurando Sua Habilidade de Ler as Pessoas  
Mensurando Sua Habilidade de Entrar no Humor Correto  
Mensurando Sua Habilidade de Predizer o Futuro Emocional  
Mensurando Sua Habilidade de Agir com Sentimento  
O Melhor Negócio

## **PARTE 3: Desenvolva Suas Habilidades Emocionais**

### **8. Leia as Pessoas Corretamente — Melhorando Sua Habilidade de Identificar as Emoções**

Conscientizando-se de Seus Próprios Sentimentos e Emoções  
Conscientizando-se de Suas Expressões Emocionais  
Conscientizando-se dos Sentimentos e das Emoções Alheias  
Acareação: As Expressões Faciais Alheias  
Ouvindo as Emoções: Tons e Volumes de Voz  
Olhando Além do Rosto: A Linguagem Corporal  
Mentira, Mentira  
Curso Avançado: Reunindo Tudo

### **9. Entre no Clima Certo — Melhorando Sua Habilidade de Utilizar as Emoções**

Como os Sentimentos Afetam o Pensamento  
O Que a Felicidade Faz por Nós?  
O Que o Medo Faz Por Nós?  
O Que a Tristeza Faz por Nós?  
O Que a Raiva Faz por Nós?  
O Que a Surpresa Faz por Nós?  
A Influência das Emoções no Processo Decisório  
Emoções e Decisões  
Geração de Idéias e Resolução de Problemas  
Como Entrar no Clima Certo  
Sentindo a Emoção  
Experimente as Sensações dos Outros  
Desenvolva Sua Imaginação Emocional  
Faça Disso uma Questão Pessoal

Mudando Rapidamente de Humor  
Escapando  
Resumindo

**10. Preveja o Futuro Emocional com Precisão — Melhorar a Habilidade de Compreender as Emoções**

Formando Sua Base de Conhecimentos Emocionais  
Um Propulsor para o Vocabulário  
As Causas da Emoção Básica  
Raiva  
Felicidade  
Medo  
Surpresa  
Tristeza  
Causas das Emoções Sociais  
Aversão  
Vergonha e Culpa  
Constrangimento  
Atingindo um Nível de Compreensão Mais Profundo  
Faça Disso uma Questão Pessoal  
Enriqueça Seu Vocabulário Emocional  
Prevendo o Futuro Emocional  
Progressões Emocionais  
A Progressão de Emoções Negativas  
Progressão das Emoções Positivas

**11. Aja com Sentimentos Condizentes — Melhorar a Habilidade de Administrar as Emoções**

O Que Não Funciona e o Que Funciona  
O Que Não Funciona  
O Que Funciona  
Escrevendo sobre as Emoções  
Exercitando-se  
Fique Aberto às Emoções  
Mudando as Marchas da Emoção  
Filtre Humores e Emoções  
A Filtragem dos Humores  
A Filtragem das Emoções  
A Filtragem de Emoções Positivas e Negativas  
Aceitando Certas Emoções  
Generalizando Demais as Emoções  
Chegando a Conclusões Emocionais  
Estratégia de Generalização das Emoções  
Fundamentos da Administração das Emoções  
Desvencilhando-se das Emoções  
A Evitação das Emoções  
A Negação das Emoções  
O Envolvimento das Emoções  
A Reavaliação Emocional  
O Reconhecimento das Emoções  
A Integração Emocional  
Curso Avançado: Administrando a Raiva no Trabalho  
A Agressão e a Raiva  
O Uso Construtivo da Raiva  
Como Se Desvencilhar da Raiva  
Quando Se Irritar  
Como Administrar com Raiva

## **PARTE 4: Aplique Suas Habilidades Emocionais**

### **12. Administrando a Si Mesmo — Aplicando Suas Habilidades de Inteligência Emocional**

Sabendo Quem Você É: Vivendo com Complexidade

A História: Um Industrial Atípico

A Análise do Líder Emocionalmente Inteligente

Um Plano para o Líder Emocionalmente Inteligente

O Resultado e as Lições Aprendidas

Prosperar Sorrindo: Tomando uma Decisão Difícil

A História: Yuki

A Análise do Líder Emocionalmente Inteligente

Um Plano para o Líder Emocionalmente Inteligente

O Resultado e as Lições Aprendidas

Entrando no Clima: Gerando Novas Formas de Pensar

A História: Russell

A Análise do Líder Emocionalmente Inteligente

Um Plano para o Líder Emocionalmente Inteligente

O Resultado e as Lições Aprendidas

Fazendo a Coisa Certa: Administrando Conflitos Éticos

A História: Marcy

A Análise do Líder Emocionalmente Inteligente

Um Plano para o Líder Emocionalmente Inteligente

O Resultado e as Lições Aprendidas

O "Bom" Líder

### **13. Administrando os Outros — Aplicando Suas Habilidades**

de Inteligência Emocional em Outras Pessoas

Administrando a Mudança: O Trabalho Duro de Ser Delicado

A História: Jack Welch

A Análise do Líder Emocionalmente Inteligente

Um Plano Para o Líder Emocionalmente Inteligente

O Resultado e as Lições Aprendidas

Supervisionando as Pessoas: Não Acredito Que Você Fez Isso!

A História: Henry

A Análise do Líder Emocionalmente Inteligente

Um Plano para o Líder Emocionalmente Inteligente

O Resultado e as Lições Aprendidas

Administrando as Relações com os Clientes: Quando Entra Areia nos Seus Olhos

A História: Helen e Dan

A Análise do Líder Emocionalmente Inteligente

Um Plano para o Líder Emocionalmente Inteligente

O Resultado e as Lições Aprendidas

Administrando a Política: Confie, mas Verifique

A História: Charles e Erik

A Análise do Líder Emocionalmente Inteligente

Um Plano para o Líder Emocionalmente Inteligente

O Resultado e as Lições Aprendidas

Atingindo os Objetivos de Negócio: Os Dias Felizes Estão Aqui

A História: Jeff

A Análise do Líder Emocionalmente Inteligente

Um Plano para o Líder Emocionalmente Inteligente

O Resultado e as Lições Aprendidas

Assumindo Riscos Razoáveis: Quando Se É Racional Demais

A História: Rick

A Análise do Líder Emocionalmente Inteligente

Um Plano para o Líder Emocionalmente Inteligente

O Resultado e as Lições Aprendidas

### **14. Formando o Líder com Inteligência Emocional**

Como Formar um Líder com Inteligência Emocional

O Administrador Emocionalmente Inteligente Como Líder

Criar Equipes Eficientes

A Situação: Grady Little

O Que Se Disse sobre Little

A Análise  
O Desfecho  
O Resultado e as Lições Aprendidas  
Planejando e Decidindo com Eficácia  
Utilizando o Esquema Emocional  
Mantendo-se Aberto à Emoção  
Motivar as Pessoas  
A Quem Servimos?  
A Liderança Emocionalmente Inteligente  
Comunicando uma Visão  
A Visão Como Guia  
O Uso do Medo  
Promovendo a Mudança  
Identi. que as Emoções  
Ganhe Perspectiva  
Criando Relacionamentos Interpessoais Efetivos  
O Desenvolvimento Emocionalmente Inteligente de Relacionamentos Interpessoais Úteis  
Uma Conclusão sobre a Inteligência Emocional nos Líderes

### **Apêndice 1: Avaliando Seu Estilo Emocional**

Questões para Ajudá-lo a Avaliar Seu Estilo Emocional  
Use os Resultados, sem Abusar Deles  
Perguntas sobre o Estilo Emocional  
Auto-Estudo de Inteligência Emocional: uma Visão Geral das Quatro Habilidades da IE  
Estilo de Resolução de Problemas: Descubra Sua Abordagem Geral em Relação aos Problemas  
Pesquisa de Processamento Emocional: Compreenda Seu Modo de Lidar com Emoções Específicas  
Filtros de Humor: Determine Como Você Vê as Situações

### **Apêndice 2: O Esquema Emocional**

Fundamentos do Esquema  
Análise a Situação  
Identi. que as Emoções  
Utilize as Emoções  
Compreenda as Emoções  
Administre as Emoções  
Passos Avançados do Esquema  
1. Perguntas para Ajudá-lo a Identi. car as Emoções  
2. Perguntas para Ajudá-lo a Utilizar as Emoções  
3. Perguntas para Ajudá-lo a Compreender as Emoções  
4. Perguntas para Ajudá-lo a Administrar as Emoções  
Formando o Líder Emocionalmente Inteligente com o Esquema Emocional  
Análise a Situação  
Identifique as Emoções  
Utilize as Emoções  
Compreenda as Emoções  
Administre as Emoções

### **Apêndice 3: Leituras Adicionais e Atualizações**