

# Índice

## Secção 1

### **O que é a inteligência emocional?**

1. Liderar pela sensibilidade . . . . . 17  
*Definições e reflexões de especialistas*
2. Estamos a liderar com inteligência emocional? . . . . . 35  
*Interroguemo-nos*  
ANNIE MCKEE

## Secção 2

### **Autoconsciência: compreenda as suas emoções, conheça os seus comportamentos**

3. Não podemos gerir as emoções sem saber  
o que realmente são. . . . . 43  
*Não tente simplesmente ignorar as suas emoções negativas*  
ART MARKMAN
4. Um vocabulário para as nossas emoções . . . . . 47  
*Seja preciso*  
SUSAN DAVID
5. Tem a certeza de que mostra respeito? . . . . . 53  
*Nenhum outro comportamento tem maior efeito  
nos empregados*  
CHRISTINE PORATH

### Secção 3

#### **Gerir as nossas emoções**

6. Faça as suas emoções trabalharem em seu favor . . . . . 61  
*Use-as como informação*  
SUSAN DAVID
7. Desarmar uma interação difícil . . . . . 65  
*Reenquadre os pensamentos negativos e neutralize  
maus comportamentos*
8. Manter os pés assentes no chão nos momentos de *stress* . . . 69  
*Use o corpo para tirar uma folga da tagarelice da sua mente*  
LEAH WEISS
9. Recuperar de uma explosão emocional . . . . . 75  
*Não pode limitar-se a pedir desculpa e seguir em frente*  
SUSAN DAVID

### Secção 4

#### **A inteligência emocional no dia a dia**

10. Escrever *e-mails* que resultem . . . . . 81  
*A comunicação humana na era digital*  
ANDREW BRODSKY
11. Dirigir reuniões eficazes . . . . . 87  
*Use a empatia para compreender potenciais conflitos*  
ANNIE MCKEE
12. Dar *feedback* duro . . . . . 91  
*Estimule crescimento em vez de frustração*  
MONIQUE VALCOUR

13. Tomar decisões inteligentes . . . . . 95  
*A marcação emocional tanto ajuda como entrava a nossa capacidade de escolher*  
 ANDREW CAMPBELL, JO WHITEHEAD e SYDNEY FINKELSTEIN
14. Estratégia emocional para negociações . . . . . 101  
*Como evitar as armadilhas da ansiedade e da fúria*  
 ALISON WOOD BROOKS
15. Trabalhar entre culturas. . . . . 119  
*É mais difícil ler os outros além-fronteiras*  
 ANDY MOLINSKY

## Secção 5

### Lidar com pessoas difíceis

16. Faça dos seus inimigos seus aliados. . . . . 125  
*Desfaça a rivalidade criando confiança*  
 BRIAN UZZI e SHANNON DUNLAP
17. Como lidar com um colega passivo-agressivo . . . . . 137  
*Vá direito às questões subjacentes*  
 AMY GALLO
18. Que fazer quando se é o encarregado do material tóxico 147  
*Não seja um herói*  
 SANDRA L. ROBINSON e KIRA SCHABRAM

## Secção 6

### Compreender a empatia

19. O que é a empatia? . . . . . 159  
*Três tipos cruciais para líderes*  
 DANIEL GOLEMAN

20. Além da empatia: o poder da compaixão . . . . . 165  
*O dalai-lama, a ciência cognitiva e o poder da caridade*  
DANIEL GOLEMAN (entrevistado por ANDREA OVANS)

## Secção 7

### **Criar resiliência**

21. Resiliência do momento . . . . . 173  
*Restaurar a nossa autoimagem*
22. Cultivar a resiliência em tempos difíceis. . . . . 179  
*Três traços de pessoas que saem mais fortes dos traumas*  
DIANE COUTU
23. Praticar a autocompaixão. . . . . 183  
*Trate-se a si mesmo como trataria os outros*  
CHRISTOPHER GERMER
24. Não suporte; recarregue. . . . . 191  
*A resiliência não é lutar contra a corrente*  
SHAWN ACHOR e MICHELLE GIELAN
25. Quão resilientes somos? . . . . . 199  
*Uma autoavaliação*  
MANFRED F. R. KETS DE VRIES

## Secção 8

### **Desenvolver a inteligência emocional da nossa equipa**

26. Como ajudar alguém a desenvolver a sua inteligência emocional . . . . . 207  
*Não é tão simples como uma cenoura e um varapau*  
ANNIE MCKEE

27. Lidar com explosões emocionais na nossa equipa . . . . .	213
<i>Esteja atento a factos, emoções e valores</i>	
LIANE DAVEY	
28. Como gerir a nossa cultura emocional . . . . .	219
<i>Traduza a missão da sua organização para micromomentos do dia a dia de trabalho</i>	
SIGAL BARSADE e OLIVIA A. O'NEILL	
Índice remissivo . . . . .	231