

EMENTA	
Área temática	II - Investigação policial
Disciplina	1 - Atendimento ao público e encaminhamento de demandas
Módulo	d - Inteligência emocional aplicada no atendimento ao público
Código	II.1.d
<p>Mapa de competências</p> <p>A partir dos conhecimentos aplicados, embasados na relação ensino-aprendizagem, são competências decorrentes desse processo o desenvolvimento e o domínio, pelo policial civil, dos fundamentos da inteligência emocional e do discernimento necessário para o atendimento da população e tomada de decisões efetivas.</p>	
Carga horária recomendada: 20 horas	
<p>Descrição</p> <p>Emoção, do latim <i>movere</i>, de mover, com o prefixo <i>e</i>, de afastar-se, pode ser definida como um impulso para uma ação imediata¹. É, uma resposta fisiológica a um estímulo, seja externo, vindo dos sentidos, seja interno, vindo dos próprios processos cognitivos humanos.</p> <p>Ao longo da evolução da espécie humana as emoções foram fundamentais na sua sobrevivência. O medo de ser morto por algum predador, por exemplo, fez todo o sistema nervoso atuar de modo a desencadear respostas fisiológicas hábeis a garantir aos nossos ancestrais o ataque ou a fuga com precisão.</p> <p>Com o desenvolvimento do lado racional do cérebro, houve uma maior ênfase no treinamento da inteligência intelectual, deixando as emoções em segundo plano. As emoções, contudo, ao contrário do que alguns acreditam, possuem uma relação íntima com a racionalidade.</p> <p>Considere-se uma situação hipotética no meio policial:</p> <p style="padding-left: 40px;">Um cidadão procura atendimento em uma Delegacia de Polícia. Abalado emocionalmente com a situação que lhe fez procurar ajuda estatal, não consegue se expressar claramente. Diante da ausência de entendimento na comunicação o cidadão liga para um amigo para tomar alguns esclarecimentos. Ao falar ao telefone, diz o termo “é um animal”, se referindo a sua situação específica, de morte de um animal de estimação de sua filha. O policial que lhe atende na Delegacia, recém empossado no cargo, conhece de memória toda as regras e condutas que lhe são esperadas no atendimento ao público. Contudo, ao ouvir a palavra “animal” se lembra de um incidente que lhe gera a emoção de ira e cólera. O policial, então, retorque, e xinga o cidadão. Os ânimos se exaltam e o indivíduo que procura a ajuda estatal é agredido e algemado pelo policial, sai da Delegacia sem o atendimento a qual procurou e autuado pelo crime de desacato. Ainda no mesmo dia, já em sua residência, o policial se desentende com sua companheira e lhe agride na frente de seu filho de 04 anos de idade.</p> <p>Como se percebe, a ausência de inteligência emocional do policial foi a causa de toda a cadeia desastrosa de acontecimentos. Pela inabilidade de controlar as emoções, o policial foi incapaz de raciocinar e utilizar todo o conhecimento que possui.</p>	

¹ GOLEMAN, Daniel. Inteligência emocional. tradução Marcos Santarrita. Rio de Janeiro: Objetiva, 2011, p. 34.

E em que pese ser uma história hipotética, retrata uma situação real que, infelizmente, ocorre diariamente nas delegacias e lares brasileiros.

O sistema cerebral límbico, responsável pelo conteúdo emocional e, por isso, conhecido como cérebro emocional, está diretamente conectado, em mútua influência, com a região do neocórtex, responsável pelo pensamento racional. Assim, a capacidade de lidar com as emoções repercute, diretamente, na efetividade como o indivíduo consegue utilizar suas capacidades intelectuais.

Num certo sentido, temos dois cérebros, duas mentes — e dois tipos diferentes de inteligência: racional e emocional. Nosso desempenho na vida é determinado pelas duas — não é apenas o QI, mas a inteligência emocional também conta. Na verdade, o intelecto não pode dar o melhor de si sem a inteligência emocional. Em geral, a complementaridade de sistema límbico e neocórtex, amígdala e lobos pré-frontais significa que cada um é um parceiro integral na vida mental. Quando esses parceiros interagem bem, a inteligência emocional aumenta — e também a capacidade intelectual.²

Nada obstante seja uma habilidade não ministrada no ensino ordinário, a inteligência emocional se mostra essencial para a formação humana, dando ensejo à capacidade de criar motivações para si próprio e de persistir num objetivo apesar dos percalços; de controlar impulsos e saber aguardar pela satisfação de seus desejos; de se manter em bom estado de espírito e de impedir que a ansiedade interfira na capacidade de raciocinar; de ser empático e autoconfiante (GOLEMAN, 2011, p. 63).

Salovey e Mayer³, conhecidos como os pais da teoria da inteligência emocional, a definem nos seguintes termos: “A capacidade de monitorar sentimentos e emoções próprios e alheios, de diferenciá-los e de usar essa informação para orientar o raciocínio e as ações de alguém.”

Os citados autores definiram cinco domínios específicos de atuação da inteligência emocional:

- 1-Conhecer as próprias emoções;
- 2-Lidar com emoções;
- 3-Motivar-se;
- 4-Reconhecer emoções nos outros
- 5 - Lidar com relacionamentos⁴

Para se ter um policial civil que seja um modelo de servidor público, ético, comprometido e eficiente é fundamental o desenvolvimento da inteligência emocional.

Neste sentido, afirma-se:

As pessoas com prática emocional bem desenvolvida têm mais probabilidade de se sentirem satisfeitas e de serem eficientes em suas vidas, dominando os hábitos mentais que fomentam sua produtividade; as que não conseguem exercer nenhum controle sobre sua vida emocional travam batalhas internas que sabotam a capacidade de concentração no trabalho e de lucidez de pensamento.⁵

² GOLEMAN, , op. cit. p. 59-60

³ SALOVEY e Mayer apud TAN, Chad-Meng. Busque dentro de você; tradução Paulo Polzonoff Jr. Ribeirão Preto, SP: Novo Conceito Editora, 2014, p. 27

⁴ SALOVEY, PETER e Mayer, John D. apud GOLEMAN, op.cit., p. 73-74

⁵ GOLEMAN, op.cit.; p. 65-66

Já no campo investigativo, a utilização da inteligência emocional fornece um grande auxílio na descoberta real dos fatos, em razão da capacidade de empatia em reconhecer as respostas emocionais alheias.

Os estudos de neurociência e psicologia demonstraram que a inteligência emocional, assim como outras capacidades, pode ser desenvolvida e aperfeiçoada pelo treinamento.

Ao compreender melhor como o cérebro funciona e muda – de que modo ele é tomado pela emoção ou se acalma; como se dispersa ou se concentra no aqui e agora; como faz escolhas equivocadas ou sábias –, é possível obter maior controle sobre ele e, em consequência, sobre a mente.⁶

O desenvolvimento da inteligência emocional é necessário e benéfico para o servidor, para a instituição e, principalmente, para a população. Portanto, essencial para qualquer organização, notadamente para a Polícia Civil do Estado de Goiás, o desenvolvimento da inteligência emocional de seus servidores através de um processo de ensino-aprendizagem no ambiente corporativo.

Objetivo

Criar condições para que o policial civil possa:

- ampliar conhecimentos para compreender a fisiologia cognitiva, instruindo-o quanto ao funcionamento neurológico do pensamento e das emoções;
- desenvolver e exercitar habilidades para aplicar a inteligência emocional, habilitando-o a observar os estímulos, discernir as diferentes situações e escolher a ação adequada;
- fortalecer atitudes para garantir o equilíbrio e o discernimento necessários para atendimento da população e tomada de decisões efetivas.

Conteúdo Programático

1. A Fisiologia neurológica humana

1.1. Os tipos de cérebros

1.2. Os tipos de sistemas nervosos

1.3. A fisiologia das emoções

2. Emoções

2.1. Conceito de emoções

2.2. Diferentes tipos de emoções

2.3. A relação das emoções com o processo cognitivo

3. A inteligência Emocional

3.1. Desenvolvimento da inteligência Emocional

3.2. Ferramentas de desenvolvimento da Inteligência Emocional

4. A inteligência Emocional aplicada à Atividade Policial

4.1. Desenvolvimento de habilidades necessárias

4.2. Atendimento ao público e a escuta inteligente

4.3. Efetividade no encaminhamento de demandas

Bibliografia indicada

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência emocional**; tradução Marcos Santarrita. Rio de Janeiro: Objetiva, 2011.

HANSON, Rick; Mendius, Richard. **O cérebro de buda**: Neurociência prática para a felicidade; tradução Bianca Albert. São Paulo: Alaúde Editorial, 2013.

SALOVEY, Peter; MAYER, John D. **Emotional Intelligence**. Imagination, Cognition and

⁶ TAN, op.cit.; p. 20.

Personality v. 9, n. 3,1990.

TAN, Chad-Meng. **Busque dentro de você**; tradução Paulo Polzonoff Jr. Ribeirão Preto, SP: Novo Conceito Editora, 2014.

Estratégias de ensino e aprendizagem

As estratégias de ensino e aprendizagem estão dispostas na MACPC/GO e devem ser escolhidas pelo facilitador, restringindo-se a métodos e técnicas adequados aos objetivos.

Avaliação de Aprendizagem

A avaliação do aluno seguirá as disposições do Regimento Interno da ESPC. Serão ainda utilizadas avaliações de aprendizagem diagnóstica, formativa e somativa, como forma de aperfeiçoamento do ensino.

Referências Bibliográficas

ESCOLA NACIONAL DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA. Escola Virtual de Governo. **Formação de facilitadores de aprendizagem**. Disponível em <https://www.escolavirtual.gov.br/>. Acesso em 10 de outubro de 2020.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência emocional**; tradução Marcos Santarrita. Rio de Janeiro: Objetiva, 2011.

HANSON, Rick; Mendius, Richard. **O cérebro de buda**: Neurociência prática para a felicidade; tradução Bianca Albert. São Paulo: Alaúde Editorial, 2013.

SALOVEY, Peter; MAYER, John D. **Emotional Intelligence**. Imagination, Cognition and Personality v. 9, n. 3,1990.

SECRETARIA NACIONAL DE SEGURANÇA PÚBLICA. **MATRIZ CURRICULAR NACIONAL para ações formativas dos profissionais da área de segurança pública**/ coordenação: Andréa da Silveira Passos..(et AL). Brasília: Secretaria Nacional de Segurança Pública, 2014.

TAN, Chad-Meng. **Busque dentro de você**; tradução Paulo Polzonoff Jr. Ribeirão Preto, SP: Novo Conceito Editora, 2014.