

REVISTA TÓPICOS

A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL PARA RELAÇÕES DE TRABALHO MAIS SAUDÁVEIS

DOI: 10.5281/zenodo.10676590

Rayanna da Silva Siqueira¹

RESUMO

A inteligência emocional é uma competência cada vez mais exigida no mundo corporativo, sendo junto à resiliência, um fator importante para que os relacionamentos interpessoais no trabalho possam tornar o ambiente saudável e produtivo, visto que estudos do International Stress Management Association (ISMA) apontam que mais de 30% dos brasileiros já sofreram esgotamento devido ao trabalho, que pode ser ocasionado por desmotivação, conflitos e outros fatores decorrentes da falta de inteligência emocional pessoal ou dos colegas. Visando esclarecer os conceitos destes fatores e sua importância para o sucesso das organizações, o presente estudo tem por objetivo, por meio de pesquisa bibliográfica de diferentes autores, ser um guia prático para empresas e líderes sobre como desenvolver a inteligência emocional e resiliência e compreender sobre seus impactos positivos para a organização, favorecendo o estímulo a habilidades práticas citadas pelo autor Daniel Goleman. Com base no estudo, foi possível concluir que a inteligência

REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672

REVISTA TÓPICOS

emocional impacta diretamente na motivação e produtividade dos colaboradores no ambiente de trabalho, necessitando ser trabalhada continuamente.

Palavras-chave: Inteligência Emocional. Resiliência. Motivação.

ABSTRACT

Emotional intelligence is a skill that is increasingly required in the corporate world, and together with resilience, it is an important factor so that interpersonal relationships at work can make the environment healthy and productive, as studies by the International Stress Management Association (ISMA) indicate that More than 30% of Brazilians have suffered burnout due to work, which can be caused by lack of motivation, conflicts and other factors resulting from a lack of personal or colleagues' emotional intelligence. Aiming to clarify the concepts of these factors and their importance for the success of organizations, the present study aims, through bibliographical research by different authors, to be a practical guide for companies and leaders on how to develop emotional intelligence and resilience and understand about its positive impacts on the organization, favoring the stimulation of practical skills cited by author Daniel Goleman. Based on the study, it was possible to conclude that emotional intelligence directly impacts the motivation and productivity of employees in the workplace, requiring continuous work.

Keywords: Emotional Intelligence. Resilience. Motivation.

Introdução

REVISTA TÓPICOS

Segundo estudos da *International Stress Management Association* (ISMA), 30% dos brasileiros já sofreram esgotamento decorrente de estresse no trabalho. Este fato pode ser atribuído, além de demandas do trabalho e prazos, a problemas no âmbito de relacionamento interpessoal e falta de empatia, fatores que podem ser melhor tratados com o maior foco no desenvolvimento da inteligência emocional de cada colaborador dentro da organização (ISMA, 2013).

Quando há um ambiente de apoio mútuo, os colaboradores se sentem acolhidos e podem executar melhor as tarefas, impactando positivamente na produtividade. Porém, como promover esse ambiente mais saudável?

É responsabilidade pessoal buscar o equilíbrio entre racionalidade e emoção, praticando a empatia e observando comportamentos que podem desencadear reações positivas ou negativas em si mesmo ou no próximo. Contudo, o ambiente onde o indivíduo se encontra pode também auxiliá-lo no processo de desenvolvimento que irá contribuir para o bem-estar geral.

Diante disso, por meio de pesquisa bibliográfica, o presente estudo tem por objetivo apresentar formas de desenvolvimento da resiliência e inteligência emocional dentro do ambiente organizacional e demonstrar a importância desses fatores para o aumento da motivação e produtividade.

O artigo tem como início o aprofundamento de conceitos, passando pelo reforço dos impactos positivos para um ambiente de trabalho com relações mais saudáveis que promovam o sucesso da empresa decorrente de colaboradores mais satisfeitos e seguros para criar e inovar se sentindo

REVISTA TÓPICOS

valorizados e ouvidos pela empresa, apresentando por fim orientações para as lideranças e as empresas como um todo sobre como auxiliar no desenvolvimento da inteligência emocional.

Conceito de inteligência emocional, resiliência e suas aplicações

Diante de um mundo frágil, ansioso, não linear e incompreensível, conhecido como BANI, onde as cobranças por atingimento de resultados e metas nas organizações são constantes, as relações de trabalho são por vezes sacrificadas em prol de atividades técnicas repetitivas e com prazos apertados (Must, 2023).

A falta de apoio e comunicação, de autonomia e abertura para inovação e principalmente o assédio moral são algumas causas de doenças ocasionadas pelo trabalho, podendo causar transtornos que podem durar por toda vida (Goulart et al., 2011).

Conflitos no ambiente de trabalho ocasionados por falhas de comunicação ou intolerância entre colaboradores podem ser recorrentes em algumas organizações, fato diretamente ligado ao mau gerenciamento das emoções, onde colaboradores não se dispõem a ouvir o outro e se abrir para novas ideias (Hutz et al., 2009).

A inteligência emocional é um conceito que vem sendo discutido desde 1920, pelo psicólogo Edward Thorndike, tendo sido ainda mais difundido a partir dos livros do autor Daniel Goleman (Ziviani et al., 1998).

REVISTA TÓPICOS

No livro intitulado Inteligência Emocional: a teoria que redefine o que é ser inteligente, Goleman (2001) descreve a inteligência emocional como a capacidade do indivíduo de reconhecer e gerenciar suas emoções.

Sabe-se que o gerenciamento de emoções passa por desafios diversos na realidade de cada um: diferentes gerações, experiências e estilos de vida podem desencadear emoções variadas para uma mesma situação e, dentro do ambiente de trabalho, as emoções podem ser contagiosas, ou seja, se um colaborador dentro de um grupo está alegre e entusiasmado, os demais podem ser influenciados a sentir o mesmo, porém, se há uma emoção ruim, como insatisfação, raiva ou angústia, pode ser gerado um ambiente de tensão que impede que o trabalho seja executado da melhor forma como é esperado pela empresa a fim de atingir os objetivos (Oliveira et al., 2019)

Dentro do conceito de inteligência emocional, Goleman (1995) enumera diferentes habilidades importantes para que a inteligência emocional seja colocada em prática de forma adequada na vida pessoal e profissional:

1. Autoconsciência: reconhecer os sentimentos e emoções;
2. Autorregulação: após reconhecer o que está sentindo, controlar as emoções para que em certos casos, as emoções sentidas não sejam as mesmas expressadas de forma exagerada, a fim de se comportar adequadamente e obtendo equilíbrio emocional;
3. Automotivação: ter um direcionamento que permita o foco nas competências anteriores, com persistência e confiança nos objetivos;

REVISTA TÓPICOS

4. Empatia: se colocar no lugar do outro, compreendendo suas emoções e motivações;

5. Habilidades sociais: saber como se comunicar em cada situação de forma assertiva, reconhecendo e valorizando o outro e evitando conflitos.

Em consonância a esses conceitos, observa-se ainda a resiliência, que, segundo a física, refere-se à habilidade de resistir a adversidades e perturbações. Deste modo, pode-se afirmar que a resiliência está relacionada diretamente com a inteligência emocional, sob o aspecto de que o ser humano possui e pode desenvolver a capacidade de lidar com tensões e buscar alternativas para se adaptar a fim de conviver em sociedade, se atentando às competências citadas anteriormente (Magalhães et al., 2021).

2. 1 Importância do desenvolvimento da inteligência emocional e resiliência para o indivíduo

O estímulo ao desenvolvimento deve se dar principalmente pela busca da satisfação e motivação, porém também vale ressaltar que, de acordo com pesquisa do Fórum Econômico Mundial publicada em 2023, resiliência e flexibilidade estão entre as competências mais importantes que serão exigidas para os trabalhadores nos próximos anos (Costa et al., 2023).

Diante deste fato, considerando a agilidade das mudanças no mundo do trabalho, é reforçada a importância do desenvolvimento dessas

REVISTA TÓPICOS

competências, fortalecendo a inteligência emocional que promoverá um ambiente de trabalho saudável e com maiores tendências criativas e de pensamento analítico, que também aparecem na pesquisa como fatores relevantes.

2. 2 Papel do líder e da empresa no desenvolvimento da inteligência emocional e resiliência dos colaboradores no trabalho

OLIVEIRA et al. (2022), ressalta que o clima organizacional afeta diretamente a saúde emocional dos colaboradores, ou seja, a forma como percebem a empresa e suas políticas, bem como o relacionamento com a equipe pode trazer benefícios, mantendo a coesão e interesse, trazendo emoções positivas que favorecem a harmonia no trabalho e resultados efetivos, ou pode trazer prejuízos à empresa e aos colaboradores no sentido de falta de contentamento, motivação, inovação, aumento dos desligamentos e absenteísmo, comprometendo todo o processo produtivo e sentimento de realização dos indivíduos.

De acordo com Hutz et al. (2008), pessoas que possuem maior tendência a alinhar o raciocínio às emoções positivas, conseguem ser mais criativas e apresentam maior agilidade na absorção e processamento de informações, que podem auxiliar na solução de problemas.

Ressalta-se que um dos requisitos primários para obter um ambiente saudável é ter um líder com um bom quociente emocional, que representa seu nível de inteligência emocional. Visto que o líder é a pessoa que mais tem contato com a equipe, este deverá trabalhar seu autodesenvolvimento

REVISTA TÓPICOS

para gerenciar suas emoções para não desequilibrar o time, devendo demonstrar a eles princípios importantes como exemplo para que se interessem também pelo desenvolvimento da resiliência e inteligência emocional ao reconhecer seus benefícios.

O líder precisa ter inteligência emocional para dar e receber feedbacks e motivar a equipe continuamente acerca dos objetivos da organização. Além disso, precisa buscar neutralidade na solução de problemas a fim de evitar preferências que possam gerar conflitos entre os colaboradores e trabalhar para reconhecer e valorizar suas principais competências, utilizando os talentos de cada um de forma estratégica.

Diante do exposto, o papel da empresa é fundamental no processo de estímulo à comunicação assertiva e não violenta, empatia e relacionamento interpessoal eficaz, por isso, deve estimular o conhecimento e aprimoramento dos fatores-chave da inteligência emocional citados anteriormente neste artigo.

Segundo Souza et al. (2018), as empresas estão investindo cada vez mais na qualificação contínua dos líderes em inteligência emocional, a fim de contribuir para a competitividade no mercado.

Vale ressaltar que o líder é a chave, porém a empresa precisa se atentar a desenvolver todos da equipe, podendo assim ser criados grupos de discussão sobre temas relevantes referentes à inteligência emocional e resiliência, estimulando o diálogo entre a equipe e exercício da escuta ativa e empatia; ou ainda realizando periodicamente a indicação de livros ou

REVISTA TÓPICOS

podcasts que forneçam um conteúdo adicional que poderá incrementar o interesse nos temas e a autoconsciência.

Para ambientes mais saudáveis, é necessário que a motivação e satisfação sejam fatores presentes no dia a dia, podendo ser impulsionadas pela empresa por meio de recompensas financeiras ou de acordo com o interesse do colaborador, visto que, por vezes, mais importa o reconhecimento, elogios e autonomia do que o próprio dinheiro. Deste modo, cabe à empresa realizar reuniões frequentes para ouvir e compreender seus colaboradores, sobre o que os motiva e também quais são suas maiores demandas ou insatisfações no ambiente de trabalho, para assim utilizar a empatia e inteligência emocional para absorver as informações recebidas, filtrá-las e buscar soluções de modo assertivo (Pedrosa et al., 2022).

De acordo com Nolasco et al. (2019), dentre os maiores desafios para o desenvolvimento da resiliência, está o papel do líder em reconhecer as especificidades de cada situação e necessidades dos colaboradores a fim de atuar de diferentes formas dentro da organização, ora como mentor, facilitador, negociador, entre outros, buscando gerar e incentivar os melhores resultados.

Ainda sobre desafios, vale ressaltar que a necessidade de prática diária pode representar algo difícil para o indivíduo, que por vezes pode ter reações inesperadas e perder o controle do que vinha exercitando, porém, nesses momentos, este deve retomar seus pensamentos e objetivos de equilíbrio, exercitando a motivação, a fim de continuar buscando a excelência na inteligência emocional e resiliência diante das mais

REVISTA TÓPICOS

complexas situações. (Nolasco et al., 2019) Em contrapartida, Beber (2013) ressalta que é possível desenvolver a inteligência emocional e favorecer a resiliência por meio da realização contínua da auto-observação, a fim de compreender como se sente e descrever as emoções, com o uso de um diário para registro; buscar técnicas de respiração profunda e *mindfulness* para manter a calma nos momentos de crise; realizar leituras e treinamentos que auxiliem na comunicação não violenta; desenvolver o pensamento crítico e racional ao invés de reações impulsivas, entre outros. O desenvolvimento dessas competências deve ser treinado diariamente, para que se torne um hábito e seja uma resposta efetiva à todas as situações, sejam pessoais ou profissionais.

Diante do exposto, fica reforçada a importância de que a inteligência emocional seja um objetivo a ser alcançado por todos, a fim de permitir o crescimento conjunto, visto que, um desafio real ocorre quando há integrantes do grupo que não possuem um alto quociente emocional e causam desgastes entre os colegas, desfavorecendo o ambiente saudável e equilibrado que se busca construir diariamente (Navarro et al., 2019).

Por fim, destaca-se que a empresa precisa fornecer à equipe as informações com a clareza necessária sobre objetivos, metas, prazos e resultados já atingidos ou esperados, contribuindo assim para um ambiente propício ao diálogo e planejamento integrado, que favorece a redução da ansiedade dos colaboradores sobre o futuro dos negócios ou atividades da organização. Deste modo, , quando acreditam nos valores e propósito da empresa em que atuam, bem como a índole e responsabilidade de seus líderes, os indivíduos

REVISTA TÓPICOS

podem se sentir ainda mais encorajados a fornecerem ideias, se engajarem nos processos, exercitando ainda mais a inteligência emocional e resiliência, por meio da motivação para realizar o trabalho da melhor forma (Santos Filho, 2023).

Por meio do trabalho em conjunto e rotineiro, é possível atingir o sucesso pessoal e profissional, que é válido para todos.

Considerações Finais

Diante de todos os assuntos registrados no presente artigo, pode-se concluir que os objetivos foram atingidos: reforçados os conceitos de inteligência emocional e resiliência, foram registradas orientações aos líderes e empresas como um todo, além dos colaboradores, sobre como buscar desenvolver a inteligência emocional a fim de favorecer as relações interpessoais e promover o crescimento e sucesso pessoal e da organização.

Reforça-se que a autoconsciência e empatia são alguns dos fatores imprescindíveis ao profissional da atualidade, a fim de saber lidar com as pressões e o mundo acelerado em que vivemos, buscando o equilíbrio entre a razão e a emoção para contagiar o ambiente com emoções positivas que possam trazer benefícios e evitar o adoecimento físico e/ou mental.

Referências Bibliográficas

Beber, A. O. (2013). A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NA LIDERANÇA. Revista Científica Semana Acadêmica. Fortaleza, ano MMXI, Nº. 000004. Disponível em

REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672

REVISTA TÓPICOS

<https://semanaacademica.org.br/artigo/importancia-da-inteligencia-emocional-na-lideranca>. Acessado em 10 de Outubro de 2023.

Costa, et al. (2023). O Futuro do Trabalho: novas tecnologias e pauta ambiental podem agregar 69 milhões de novas ocupações. Por outro lado, podem eliminar 83 milhões. Disponível em:

https://static.poder360.com.br/2023/04/Futuro-do-trabalho_forum-e-FDC.pdf Acessado em 10 de Outubro de 2023.

Goleman, D. (2001). Inteligência emocional: A teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente. Rio de Janeiro (RJ): Objetiva.

Goulart et al. (2011). RESILIÊNCIA NO TRABALHO CONTEMPORÂNEO: PROMOÇÃO E/OU DESGASTE DA SAÚDE MENTAL. *Psicologia Em Estudo*, 16, 623–633. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/server/api/core/bitstreams/f4ffa297-3e17-40b5-ac6a-2f80f1f3578b/content#:~:text=O%20mecanismo%20de%20resili%C3%AA> Acessado em 12 de Outubro de 2023.

Hutz, et al. (2009). Inteligência emocional: teoria, pesquisa, medida, aplicações e controvérsias. *Psicologia: Reflexão E Crítica*, 22(1), 1–11. Disponível em <https://doi.org/10.1590/S0102-79722009000100002> Acessado em 12 de Outubro de 2023.

International Stress Management Association. ISMA. (2013). Burnout: 30% sofrem do tipo de estresse mais devastador. Disponível em

REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672

REVISTA TÓPICOS

<http://www.ismabrasil.com.br/artigo/burnout-y-30-sofrem-do-tipo-de-estresse-mais-devastador> Acessado em 12 de Outubro de 2023.

Magalhães, et al. (2021). A palavra é Resiliência. Disponível em: <https://pluris2020.faac.unesp.br/Paper887.pdf> Acessado em 10 de Outubro de 2023.

MUST *University*. (2023). Como entender o mundo VUCA e BANI. Disponível em <https://mustedu.com/pt/como-entender-o-mundo-vuca-e-bani> Acessado em 12 de Outubro de 2023.

Navarro, et al. (2019). A IMPORTÂNCIA DO DESENVOLVIMENTO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO. Disponível em: https://faculdadebetania.com.br/revista/out2019/a_importancia_do_desenvo Acessado em 10 de Outubro de 2023.

Nolasco, et al. (2019). A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NA LIDERANÇA E A SUA RELAÇÃO COM O AMBIENTE ORGANIZACIONAL. *Humanidades & Inovação*, 6(8), 87–101. Disponível em <https://revista.unitins.br/index.php/humanidadesinovacao/article/view/108>. Acessado em 10 de Outubro de 2023

Oliveira, et al. (2019). RESILIÊNCIA NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL: AVALIAÇÃO DE PERSPECTIVAS. Mapeamento de Competências, Experiências e Práticas em Secretariado Executivo (pp.99-

REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672

REVISTA TÓPICOS

124). Disponível em: <http://dx.doi.org/10.22533/at.ed.1021906099>

Acessado em 11 de Outubro de 2023.

Oliveira et al. (2022). O papel do clima organizacional no desenvolvimento de burnout em professores do 1º ciclo. Educação e Idades da Vida - Problemáticas de Investigação e Desafios na Sociedade Contemporânea. Atas do XXVIII Colóquio da AFIRSE Portugal. Disponível em:

https://www.researchgate.net/profile/Sofia-Oliveira-21/publication/357687185_O_papel_do_clima_organizacional_no_desenvolvimento_de_burnout_em_professores_do_1-ciclo.pdf. Acessado em 10 de Outubro de 2023.

Pedrosa, et al. (2022). A CONTRIBUIÇÃO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NOS PROCESSOS DE LIDERANÇA NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL EM ÉPOCAS DE PANDEMIA. Anais de Psicologia, 1(1), 4–23. Disponível em:

<https://uceff.edu.br/anais/index.php/psico/article/view/374> Acessado em 10 de Outubro de 2023.

Santos Filho, S. B. dos. (2023). RESILIÊNCIA E INTELIGÊNCIA EMOCIONAL, HABILIDADES, DESAFIOS E O PAPEL DA ORGANIZAÇÃO. Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências E Educação, 9(4), 562–570. Disponível em:

<https://doi.org/10.51891/rease.v9i4.9240>. Acessado em 12 de Outubro de 2023.

REVISTA TÓPICOS

Souza, et al. (2018). Inteligência Emocional Como Eficácia Nas Organizações. Congresso de Gestão, Negócios E Tecnologia Da Informação – CONGENTI. Disponível em <https://eventos.set.edu.br/congenti/article/view/9654/4327>. Acessado em 10 de Outubro de 2023.

Ziviani, et al. (1998). A pessoa inteligente no mundo social. Psicologia Escolar E Educacional, 2(2), 135–152. Disponível em <https://doi.org/10.1590/s1413-85571998000200008>. Acessado em 11 de Outubro de 2023.

¹ Engenharia de Petróleo. MBA em Gestão de Projetos. Mestrando em Administração pela Must University. rayssiqueira@gmail.com.