

REVISTA TÓPICOS

RESILIÊNCIA E INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS ORGANIZAÇÕES

DOI: 10.5281/zenodo.10719672

Tatiana dos Santos Pereira¹

RESUMO

Este trabalho descreve o conceito de resiliência e inteligência emocional, tendo em vista a importância do uso inteligente e adequado das emoções no contexto organizacional. O presente estudo tem como objetivo abordar como o profissional pode desenvolver sua resiliência e inteligência emocional, bem como os desafios que os profissionais encontram no processo de desenvolvimento da resiliência e inteligência emocional e o papel das organizações em como auxiliar seus colaboradores e desenvolver a resiliência e a inteligência emocional. Para o desenvolvimento do trabalho adotou-se a abordagem descritiva e bibliográfica. Conclui-se que o foco das empresas não pode ser apenas a produtividade, os gestores precisam buscar entender o que cada indivíduo sente e ajudá-los não só a refletir sobre como melhorar o que está ao seu alcance mas também como reduzir os impactos daquilo que não é controlável, tendo a empatia, a resiliência e inteligência emocional como habilidades que possam tornar os gestores e os colaboradores aptos para conseguir lidar com as mais diversas

REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672

REVISTA TÓPICOS

situações e emoções diante dos desafios diários no contexto organizacional.

Palavras-Chave: Resiliência. Inteligência Emocional. Emoções.

ABSTRACT

This work describes the concept of resilience and emotional intelligence, considering the importance of the intelligent and adequate use of emotions in the organizational context. The present study aims to address how professionals can develop their resilience and emotional intelligence, as well as the challenges that professionals face in the process of developing resilience and emotional intelligence and the role of organizations in how to help their employees and develop resilience and emotional intelligence. For the development of the work, a descriptive and bibliographical approach was adopted. It is concluded that the focus of companies cannot be just productivity, managers need to seek to understand what each individual feels and help them not only to reflect on how to improve what is within their reach but also how to reduce the impacts of what it is not controllable, having empathy, resilience and emotional intelligence as skills that can make managers and employees able to deal with the most diverse situations and emotions in the face of daily challenges in the organizational context.

Keywords: Resilience. Emotional intelligence. Emotions.

1 Introdução

Existem muitas mudanças intensas e repentinas, que tem sido cada vez mais vivenciada pelas empresas, acarretando em mudanças nem sempre superada por todos os envolvidos. Por tanto se tornou indispensável, além

REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672

REVISTA TÓPICOS

do domínio técnico, competências comportamentais, saber lidar com crises e adversidades, e estas competências tem se ampliado no mercado. A sabedoria em administrar emoções tem sua importância, conforme ressaltado por Cury (2008, p. 117): “o ser humano que não aprende a educar sua emoção poderá ser vítima e ao mesmo tempo causador de situações emocionais conflituosas e desgastantes.”

É necessárias habilidades para lidar com as dificuldades, por isso é necessário que se seja resiliente e as tornem os momentos de tensão em oportunidade, buscando resiliência e inteligência emocional, reverter situações de crise, mantendo preservadas a clareza mental e a integridade moral (Jubram, 2017).

Considerando o ambiente organizacional, trata-se de capacidades que são desenvolvidas em uma empresa, por seus líderes e liderados. Com base no exposto, o presente estudo tem como objetivo como o Profissional pode desenvolver sua resiliência e inteligência emocional, em termos específicos para auxiliar na construção, temos a) identificar conceitos de resiliência nas organizações; b) relacionar as características de resiliência no ambiente profissional e c) abordar a inteligência emocional e seus benefícios.

O referencial teórico traz um entendimento maior sobre o tema, entendendo ainda melhor o entendimento dessas habilidades, por meio de busca em sites como Scielo, google acadêmico, FGV, bibliotecas eletrônicas. Por fim, para a busca dos artigos, foram utilizados os seguintes descritores em português através da consulta de: resiliência, inteligência emocional e seus benefícios organizacionais.

REVISTA TÓPICOS

2 Desenvolvimento

O comportamento organizacional nunca foi tão importante, as enormes mudanças que descritas nos artigos pesquisados para o desenvolvimento deste trabalho confirma que o funcionário tradicional está ficando obsoletos e sendo substituídos por funcionários mais flexíveis para se adaptarem a qualquer mudança e desafios. Nesse tópico será abordado os conceitos de resiliência e inteligência emocional, como adquiri-las para melhorar cada vez mais as relações dentro das empresas e seus setores.

2.1 Resiliência

A resiliência começou a ser utilizado no Brasil, no final da década de 90, na psicologia e se espalhou como autoajuda pelos leigos (Palmiter, 2020).

A palavra resiliência em latim significa resilire (salto para trás), tem como significado nas palavras de Ragazzi e Mascarenhas (2013) “é o movimento feito pelo indivíduo de retorno ao estado natural”. Já na opinião de Leite (2017, págs. 91-92), A resiliência é a capacidade de um material voltar à sua forma inicial após uma tensão, com capacidade se recuperar de situações adversas, adaptar-se bem às mudanças e seguir em frente mesmo quando somos confrontados com alguma dificuldade’.

Os empresários modernos buscam por profissionais que tenha resiliência profissional para compor a equipe, pois esse profissional diante de situações complicadas se estresse menos, e conseguem desempenhar no ambiente corporativo suas atividades de forma racional, mesmo com suas

REVISTA TÓPICOS

emoções confusas. Ninguém desenvolve resiliência profissional de uma hora para outra. No entanto, seguindo alguns passos de (Famart, 2022), que descreve alguns passos para que se aumente essa capacidade gradualmente até que de fato possa ser considerado um profissional resiliente.

Desafios como oportunidades	E necessário enxergar nas situações adversas como uma oportunidade de crescimento. .
Não seja resistente	Nada vai mudar se você for contra as mudanças, a não ser dificuldades de crescer na empresa.
Metas realistas	Suas metas e seus resultados devem conversar, por isso não podem ser ambiciosas. Portanto é importante traçar objetivos realistas, identificando o finalidade das ações.
Confie na sua	Acreditar no seu potencial e na sua habilidade de solucionar as adversidades.

REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672

REVISTA TÓPICOS

competência	
Seja otimista	Ver o lado positivo das situações é um diferencial que vai beneficiar muito seu profissional.
Inteligência Emocional	Controle suas emoções, quando se exaltarem os ânimos, se for possível se afaste até que a situação se acalme, deixar que a razão fale mais alto que a emoção.

Fonte: Adaptado de Famart, 2022.

Para a empresa é a resiliência que auxilia no equilíbrio do seu negócio, para continuidade dos seus resultados, pois profissionais que não tenham essa habilidade baixam a produtividade e desestabiliza o clima organizacional (Famart, 2022).

2.2 Inteligência Emocional

A intensidade das emoções são sentimentos direcionado a algo ou alguém, não sendo um traço, mas uma reação apontada a um objetivo (Robbins,

REVISTA TÓPICOS

2005). Portanto, o controle dessas emoções é compreender que é necessário reverter as situações ruins em oportunidades (Weisinger, 2001) .

Ao abordar a inteligência emocional, é necessário conceituar a ideia de emoção, visto que o estudo das emoções do indivíduo está intimamente ligado à concepção e domínio da inteligência emocional. No entendimento de Goleman (2011, p.48) é “a raiz da palavra emoção é do latim *movere* – ‘mover’ – acrescida do prefixo ‘e-’, que denota ‘afastar-se’, o que indica que em qualquer emoção está implícita uma propensão para um agir de imediato”. Ou seja, é algo pelo qual não se passa despercebido e sem um mínimo de reação.

Ainda sobre controle das emoções, Leite (2017, p.73) corrobora semelhante ideia, ao citar que “Recomenda-se que uma pessoa controle sua emoção, e não que seja controlada por ela.

A inteligência emocional de Goleman (2011) é descrito em cinco componentes que podem ser testes de habilidades que identificam os fatores prejudiciais e os tornando com treinamento um comportamento natural, são ele: empatia, Autonomia, Autocontrole, saber ouvir e curiosidade.

É preciso lidar com pessoas diariamente, suas atitudes e pensamento, sendo necessário além de gerenciar essas emoções como dos que convivemos, compreender e gerenciar os próprios sentimentos. Para que seja desenvolvida é importante tomar consciência de si e aprender a lidar com as situações adversas da melhor maneira possível. Para ajudar você a trilhar

REVISTA TÓPICOS

esse caminho, (Maino, 2022), descreve alguns hábitos para desenvolvimento dessas habilidades:

Gere ncie suas emoç ões	É preciso ter a capacidade de gerenciar as suas emoções, para controlar seus impulsos
Corp o e comp orta ment os	Prestar atenção nas suas atitudes e sensações, compreendendo como elas impactam no seu dia a dia. Prestar atenção ao corpo e descobrir o que desencadeou as reações também são importantes.
Ansie dade e o estres se	Todos passamos por estresses e situações ansiosas, recomenda-se exercitar a respiração e realizar meditação ou exercícios que ajude a manter o equilíbrio.
	Se colocar no lugar do outro, se tornando mais

REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672

REVISTA TÓPICOS

Empatia	tolerante e compreensível.
Limites	Desenvolver o autoconhecimento para descobrir seus limites.
Ambiente positivo	Crie um ambiente positivo para contaminar todos ao seu redor.

Fonte: Adaptado de Maino, 2022.

3 Considerações Finais

De acordo com o desenvolvimento do trabalho e alcançando os objetivos do mesmo, conclui-se que além da produtividade as empresas precisam focar na compreensão dos seus funcionários e auxiliar na redução dos impactos que as situações adversas trazem para aquele indivíduo, resultando em uma equipe cada vez mais motivadas e emocionalmente preparadas para encarar qualquer desafio, tendo a empatia, resiliência e inteligência emocional como habilidade.

REVISTA TÓPICOS

Quando estamos falando sobre como desenvolver resiliência e inteligência emocional no trabalho é importante ressaltar que cabe a organização estruturar uma estratégia de desenvolvimento desta habilidade para os profissionais, desenvolvendo palestras, treinamentos que trabalhem o tema, principalmente de forma aplicada ao contexto da empresa. O profissional poderá desenvolver a resiliência e a inteligência emocional gerenciando e controlando suas emoções diante dos desafios diários organizacionais.

4 Referências Bibliográficas

Cury, A. (2008). O código da inteligência: a formação de mentes brilhantes e a busca pela excelência emocional e profissional. Rio de Janeiro: Thomas Nelson Brasil/Ediouro.

Faculdade Famart. (2022). Como desenvolver resiliência profissional? Disponível em: <https://www.famart.edu.br/como-desenvolver-resiliencia-profissional>. Acessado em: 17 de dezembro de 2022.

Goleman, D. (2011). Inteligência emocional. Rio de Janeiro: Objetiva.

Jubram, R.(2017). Autonomia, Resiliência e Protagonismo: provocações reflexivas para desenvolver competências. (1ª ed). São Paulo: Integrare.

Leite, E. (2017). Líder de resultado: o poder da gestão que entende de gente, desenvolve pessoas e multiplica resultados. (1ª ed). São Paulo: Editora Gente.

REVISTA TÓPICOS

Maino, Carolina. (2022). 10 dicas para desenvolver sua inteligência emocional. Instituto Carolina Maiano, Disponível em: <https://institutocarolinamaino.com.br/dicas-desenvolverinteligencia-emocional/>. Acessado em: 15 de dezembro de 2022.

Palmiter, D. et al. (2012). Building your resilience. Washington. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/paideia/a/X8smHqGPJnV9jWTCYTmTmrx/?lang=pt>. Acessado em: 15 de dezembro de 2022.

Ragazzi, M. Mascarenhas, M. H .S. (2013). Resiliência como competência para o sucesso do profissional de secretariado. XII SEMISEC. Anais... 01 a 04 de Maio de 2013. Náutico Praia Hotel /Bahia. Disponível em: https://www.fenassec.com.br/site/xii_semissec2013_artigos/segundo-lugar-resiliencia-comocompetencia.pdf. Acessado em: 17 de dezembro de 2022.

Robbins, S. (2005). Comportamento Organizacional. (11ª ed). São Paulo: Pearson Prentice Hall.

Weisinger, H. (2001). Inteligência emocional no trabalho: como aplicar os conceitos revolucionários da I.E. nas suas relações profissionais, reduzindo o stress, aumentando sua satisfação, eficiência e competitividade. (1ª ed). Rio de Janeiro: Objetiva.