

REVISTA TÓPICOS

CUIDANDO DAS EMOÇÕES NO AMBIENTE DE TRABALHO: UMA REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

DOI: 10.5281/zenodo.10720229

Ozeias Pires Silva¹

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo apresentar uma reflexão sobre a possibilidade de desenvolvimento da resiliência e da inteligência emocional no ambiente de trabalho. Cientes de que não se trata de tarefa das mais fáceis, julgamos importante aprofundarmos ainda mais nossa investigação a ponto de descobrirmos os percalços encontrados pelos profissionais no desenvolvimento dessas habilidades. Nosso foco será analisar os aspectos das emoções no ambiente de trabalho. O controle das emoções é algo fundamental para qualquer pessoa e em qualquer ambiente. Nesse sentido, as organizações são responsáveis por proporcionar um ambiente onde as reações emocionais sejam as mais positivas possíveis. O contrário disso pode trazer diversos prejuízos tanto pessoal quanto institucional. O ambiente organizacional deve, portanto, ter como pressupostos básicos a valorização humana, o reconhecimento das habilidades e competências pessoais. Para embasar esta investigação, faremos uso de diversas abordagens de estudiosos conceituados da área. Ao final pretende-se apresentar um panorama e as possíveis contribuições a

REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672

REVISTA TÓPICOS

fim de tornar a organização mais acolhedora.

Palavras-chave: Resiliência. Inteligência Emocional. Habilidades. Ambiente de Trabalho.

ABSTRACT

The present work aims to present a reflection on the possibility of developing resilience and emotional intelligence in the work environment. Aware that this is not an easy task, we believe it is important to deepen our investigation even further to the point of discovering the obstacles encountered by professionals in the development of these skills. Our focus will be to analyze aspects of emotions in the work environment. The control of emotions is fundamental for anyone and in any environment. In this sense, organizations are responsible for providing an environment where emotional reactions are as positive as possible. The opposite of this can bring several losses, both personal and institutional. The organizational environment must, therefore, have as basic assumptions the human valuation, the recognition of personal skills and competences. To support this investigation, we will make use of several approaches from renowned scholars in the area. At the end, it is intended to present an overview and possible contributions in order to make the organization more welcoming.

Keywords: Resilience. Emotional Intelligence. Skills. Working Environment.

1 Introdução

Os termos resiliência e inteligência emocional, embora apresentem conceitos diferentes, estão intimamente relacionados. Segundo o dicionário

REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672

REVISTA TÓPICOS

online de Português, o termo resiliência pode ser definido como: Capacidade natural para se recuperar de uma situação adversa, problemática; Capacidade de quem se adapta às intempéries, às alterações ou aos infortúnios; Tendência natural para se recuperar ou superar com facilidade os problemas que aparecem.

Por sua vez, a inteligência emocional diz respeito ao domínio e controle das emoções nas diversas situações. Segundo ROBBINS (2005), a inteligência emocional se refere à capacidade do indivíduo de identificar e administrar referências e informações emocionais.

Para o eminente autor a inteligência emocional está ancorada em cinco dimensões: autoconsciência, autogerenciamento, automotivação, empatia e habilidades sociais. No presente estudo não adentraremos nos pormenores de cada dimensão.

O estudo da inteligência emocional e da resiliência é de grande relevância para as organizações em geral. Entender estes conceitos, bem como sua prática, é questão de sobrevivência no mercado mundial.

Importante ponto a ser destacado é que tanto a resiliência quanto a inteligência emocional podem ser ampliadas, desenvolvidas. Não há espaço, portanto, para falar em habilidades inatas. Pelo contrário, é justamente a capacidade de administrar essas habilidades que os tornam diferentes nos seus espaços de atuação.

Para PALMITER (2012, n.p):

■
REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672

REVISTA TÓPICOS

Embora certos fatores possam tornar alguns indivíduos mais resilientes do que outros, a resiliência não é necessariamente um traço de personalidade que apenas algumas pessoas possuem. Pelo contrário, a resiliência envolve comportamentos, pensamentos e ações que qualquer pessoa pode aprender e desenvolver.

Estudos recentes revelam que em muitos setores as pessoas conseguem ser diferenciadas não pelo seu quociente intelectual, mas pela inteligência emocional e como lidam com essa questão. Corroborando com esse entendimento, ROBBINS (2005) afirma que diversos estudos já sugerem que a inteligência emocional pode ter um papel importante para o desempenho no trabalho.

As reflexões que serão aqui apresentadas são frutos de pesquisa bibliográfica de obras conceituadas que abordam com bastante lucidez os aspectos principais da inteligência emocional e da resiliência. Cabe elencar que, ainda mais importante, é o fato de que esses conceitos serão abordados considerando o espaço organizacional.

2 Desenvolvimento

REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672

REVISTA TÓPICOS

2.1 Resiliência.

A resiliência é a persistência desenvolvida por uma pessoa mesmo diante de situações que são consideradas impeditivas. Com muita maestria, BERNDT (2019), assim se posiciona sobre o tema:

Mas a resiliência não se traduz a uma qualidade, a um traço de personalidade ou à soma de características. O que importa também, além desses fatores pessoais, são fatores ambientes, que exercem um papel essencial na formação da força de resistência psíquica.

Sobre a questão merece destaque a abordagem apresentada por FILHO (2023, p. 567):

A resiliência é a capacidade de uma empresa antecipar, organizar e dar respostas, adaptando-se às mudanças e interrupções

REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672

REVISTA TÓPICOS

repentinamente para viver e prosperar. Quando adotam estratégias de caráter de defesa, buscam impedir ou mitigar eventos negativos. Além disso, suas ações buscam produzir eventos positivos. As organizações resilientes usam ações progressivas e flexíveis.

2.2 Inteligência emocional.

Considerada pelos estudiosos como mais importante que o Quociente Intelectual, a inteligência emocional pode impactar de forma definitiva o sucesso de uma pessoa e conseqüentemente seus resultados.

O controle das emoções é algo fundamental para qualquer pessoa e em qualquer ambiente. Por sua vez, as organizações são responsáveis por proporcionar um ambiente onde as reações emocionais sejam o mais positivas possível, sendo portanto, um espaço de acolhimento.

Um ambiente de trabalho conturbado, sem funções definidas, onde não impera o respeito entre líder e liderados, ocasiona diversos prejuízos tanto pessoal quanto institucional.

É praticamente impossível proporcionar um ambiente em que as reações emocionais sejam positivas sem observar esses valores básicos. Cabe

REVISTA TÓPICOS

também pontuar que os líderes desempenham papel importante nessa questão e são responsáveis por disseminar a cultura da inteligência emocional.

2. 3 Como o profissional pode desenvolver sua resiliência e inteligência emocional.

O desenvolvimento dessas competências se dá por meio de constante experiência prática, ou seja, pela vivência. Ao experienciar determinada situação ainda que de pouca exigência intelectual, física ou emocional, tem-se a possibilidade de construir uma resistência que será útil ao enfrentar determinadas situações de maior exigência.

A superação de circunstância que são consideradas difíceis, como perdas materiais, familiares e traumas, proporciona crescimento e resistência para encarar desafios futuros. O desenvolvimento da resiliência se dá como o desenvolvimento de um músculo submetido a constantes exercícios físicos.

Não por acaso uma das definições para resiliência seja a elasticidade. Ou seja, a possibilidade de um corpo “perder” a sua forma e em seguida voltar ao estado original.

2. 4 Quais os desafios que os profissionais encontram no processo de desenvolvimento da resiliência e inteligência emocional.

Todo processo de crescimento gera alguns inconvenientes. Desenvolver a resiliência exige muita maturidade, tendo em vista que os desafios não superados hoje se tornam barreiras intransponíveis adiante. Há ainda um

REVISTA TÓPICOS

ponto importante a considerar. Os desafios que não são vencidos em determinadas ocasiões podem acarretar frustração profissional.

Essa situação agrava-se ainda mais quando tal crescimento é necessário no ambiente corporativo onde a cobrança por resultado é constante.

As situações mal resolvidas no ambiente organizacional, a disputa não legítima por cargos do alto escalão, as perseguições infundadas, dentre outras, são alguns dos desafios diários pelos quais os profissionais precisam lidar. E não somente lidar, como também vencer. É questão de sobrevivência profissional.

No que tange ao desenvolvimento da resiliência, cabe destacar que os profissionais estão, a todo o momento, expostos a situações não favoráveis. Em muitas dessas ocasiões não há tempo suficiente para refletir e tomar a melhor decisão.

Em sintonia com essa discussão, FILHO (2023, p. 567), considera que para desenvolver resiliência, o profissional deve reconhecer-se e utilizar os pontos fortes pessoais a seu próprio favor. É importante também ter conhecimento das fraquezas e em que medidas elas podem ser convertidas em pontos fortes, se bem nutridas.

2.5 Como as organizações podem auxiliar seus colaboradores a desenvolver a resiliência e a inteligência emocional.

As organizações desempenham papel vital no desenvolvimento da resiliência e da inteligência emocional de seus colaboradores. Ocorre que

REVISTA TÓPICOS

esse processo não é tão simples como se apresenta. Nesse contexto, é importante que antes de tudo a organização entenda que o capital humano é seu maior patrimônio. No contexto atual, não há espaço para relegar as pessoas a qualquer lugar.

Diversos exemplos de organizações modernas já apresentam benefícios institucionais que favorecem o clima organizacional e contribuem para desenvolver a resiliência e a inteligência emocional.

Assim, as organizações podem promover um ambiente saudável que promova o bem-estar dos colaboradores, intercâmbios culturais para fortalecer os relacionamentos.

Acredita-se que a confiança na organização, o respeito dos gestores, o orgulho em pertencer, a oportunidade de falar e ser ouvido, o cuidado, está entre os fatores que em muito podem contribuir.

Nessas instituições os colaboradores ocupam lugar de destaque e, por conseguinte, apresentam resultados mais satisfatórios se comparados com outras organizações de perfil diferente.

É necessário entender que as pessoas precisam ser valorizadas e reconhecidas. O líder desempenha um papel importante nessa questão e precisa ter a sensibilidade necessária para, não apenas controlar suas emoções, mas entender as emoções dos outros.

Em suas investigações sobre a questão, GOLEMAN (2015), conclui que os líderes mais eficazes apresentam semelhança num aspecto que ele

REVISTA TÓPICOS

considera fundamental: alto grau de inteligência emocional. Em complemento, ainda acrescenta que essa é a condição sem a qual não pode haver liderança.

3 Considerações Finais

As abordagens sobre os temas não se esgotam nessas páginas. Há uma constante evolução dos conceitos e por certo impactarão as organizações e as pessoas que fazem parte dela. As reflexões aqui apresentadas têm o objetivo primordial de contribuir para que as pessoas possam desenvolver sua inteligência emocional e a resiliência. No que tange ao âmbito organizacional o objetivo principal é colocá-la num patamar mais elevado, comparado com organizações que não se preocupam com essas questões.

A resiliência e a inteligência emocional estão presentes na vida das pessoas e, por conseguinte, fazem parte do contexto organizacional. Saber lidar de maneira inteligente com esses fatores poderá ser o fator competitivo para a sobrevivência da entidade. Por outro lado, as pessoas que desenvolvem sua inteligência emocional lidam de maneira mais firme frente a globalização e às exigências do mercado. Este é um caminho longo a ser percorrido já que muitas organizações não se preocupam com proporcionar bem estar aos seus colaboradores, seja por desconhecimento, seja por desinteresse.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Berndt, C. (2019). Resiliência: o segredo da força psíquica. Petrópolis, RJ. Editora Vozes.

REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672

REVISTA TÓPICOS

Filho, S. B. S. (2023). Resiliência e Inteligência Emocional, Habilidades, Desafios e o Papel da Organização. Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação, 562-570.

Goleman, D. (2015). Liderança: a inteligência emocional na formação do líder de sucesso. Rio de Janeiro, RJ: Editora Objetiva.

Palmiter, D. Construindo sua resiliência. Washington, 2012. Disponível em: <<https://www.apa.org/topics/resilience/building-your-resilience>>. Acesso em: 28 maio. 2023.

Robbins, S. P. (2005). Comportamento Organizacional. São Paulo, SP: Pearson Prentice Hall.

¹ Mestrando em of Science in Business Administration pela Must University. E-mail: ozeps25@gmail.com