

REVISTA TÓPICOS

DESENVOLVIMENTO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: UMA ESTRATÉGIA VITAL PARA A GESTÃO DE MUDANÇAS NOS SETORES PÚBLICOS

DOI: 10.5281/zenodo.10815693

Andresa Campos Marialva(a)¹

RESUMO

O artigo destaca a vitalidade da inteligência emocional na administração de mudanças nos setores públicos diante de um ambiente dinâmico. Em meio a desafios complexos, a inteligência emocional emerge como ferramenta estratégica crucial. Líderes e servidores públicos desempenham papel fundamental ao aplicar essa competência, promovendo gestão mais eficaz das mudanças, fortalecendo a resiliência organizacional e aprimorando a qualidade dos serviços públicos. A pesquisa baseia-se em sólida revisão bibliográfica, contribuindo para a construção de um referencial teórico consistente. A abordagem busca identificar conceitos essenciais e desenvolver estratégias práticas. Ao cultivar um ambiente receptivo, os líderes podem facilitar a adaptação a novos cenários, promovendo colaboração e motivação. O artigo propõe estratégias concretas, alinhando a teoria da inteligência emocional com ações tangíveis para gestores públicos, visando uma gestão eficaz em um contexto de constante mudança e desafios.

REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672

REVISTA TÓPICOS

Palavras-chave: Inteligência Emocional, Gestão de Mudanças, Setores Públicos, Liderança, Adaptação Organizacional.

ABSTRACT

The article highlights the vitality of emotional intelligence in managing changes in public sectors in the face of a dynamic environment. Amid complex challenges, emotional intelligence emerges as a crucial strategic tool. Leaders and public servants play a fundamental role in applying this competence, promoting more effective change management, strengthening organizational resilience and improving the quality of public services. The research is based on a solid bibliographical review, contributing to the construction of a consistent theoretical framework. The approach seeks to identify essential concepts and develop practical strategies. By cultivating a receptive environment, leaders can facilitate adaptation to new scenarios, promoting collaboration and motivation. The article proposes concrete strategies, aligning the theory of emotional intelligence with tangible actions for public managers, aiming for effective management in a context of constant change and challenges.

Keywords: Emotional Intelligence, Change Management, Public Sectors, Leadership, Organizational Adaptation.

1 Introdução

Os setores públicos frequentemente enfrentam transformações significativas, impulsionadas por fatores como avanços tecnológicos, mudanças legislativas e demandas crescentes da sociedade. Diante desse cenário, a capacidade de gerir essas mudanças de maneira eficaz torna-se

REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672

REVISTA TÓPICOS

crucial. A inteligência emocional, que envolve a habilidade de reconhecer, compreender e gerenciar emoções próprias e dos outros, surge como uma competência essencial para os líderes e colaboradores envolvidos nesse processo.

Nos setores públicos inteligência emocional, gestão de mudanças, setores públicos federais, liderança, adaptação organizacional., a gestão de mudanças é uma imperativa necessidade em um cenário dinâmico e constantemente mutável. A complexidade inerente a essas organizações governamentais exige uma abordagem adaptativa e eficiente para lidar com transformações legislativas, demandas sociais em evolução e a necessidade de modernização (Brown & Osborne, 2013).

As organizações governamentais enfrentam desafios únicos, como burocracia, hierarquias complexas, resistência à mudança e a necessidade de prestar serviços públicos eficientes. A complexidade das estruturas governamentais muitas vezes amplifica os desafios associados à implementação de mudanças, requerendo estratégias específicas para superar barreiras institucionais e garantir o sucesso das transformações (Frederickson, 2018).

O problema reside na dificuldade intrínseca das organizações governamentais em lidar com mudanças de maneira eficaz, o que pode resultar em resistência, ineficiência operacional e insatisfação pública. A necessidade de estratégias eficazes é vital para garantir a implementação bem-sucedida de mudanças, melhorando a eficiência e a adaptabilidade dessas instituições (O'Reilly, Reed, & Wood, 2018).

REVISTA TÓPICOS

Em meio aos desafios da gestão de mudanças, o desenvolvimento da inteligência emocional emerge como uma abordagem estratégica fundamental. Líderes e colaboradores que possuem habilidades emocionais sólidas podem desempenhar um papel crucial na condução de mudanças, promovendo uma cultura organizacional mais adaptativa e facilitando a aceitação das transformações (Goleman, 1995).

A pesquisa proposta adota uma abordagem de revisão bibliográfica para construir um referencial teórico sólido. A análise crítica de obras relevantes, sobre gestão de mudanças, desafios governamentais e inteligência emocional, visa fornecer uma base fundamentada para a compreensão aprofundada desses temas e a identificação de estratégias eficazes.

2.1. Inteligência Emocional e Gestão de Mudanças

A inteligência emocional pode ser definida como a capacidade de monitorar e gerenciar os próprios sentimentos e emoções, bem como compreender e lidar com as emoções dos outros.

Sua importância na gestão de mudanças é significativa, pois permite que as pessoas enfrentem as transições com resiliência e adaptabilidade, além de facilitar a compreensão das emoções envolvidas durante processos de mudança. A habilidade de gerenciar as emoções é especialmente crucial na gestão de pessoas e na resolução de conflitos, aspectos fundamentais durante períodos de mudança organizacional (Cherniss & Goleman, 2000).

REVISTA TÓPICOS

Durante períodos de transição, os gestores enfrentam desafios emocionais significativos. A pressão para liderar equipes durante mudanças organizacionais, a incerteza em relação aos resultados e a necessidade de lidar com resistências internas podem gerar estresse e ansiedade. Além disso, a habilidade de comunicar de forma eficaz e empática é essencial para manter a motivação e o engajamento da equipe durante esses momentos desafiadores. A inteligência emocional dos gestores desempenha um papel crucial na superação desses desafios, permitindo-lhes gerenciar suas próprias emoções e compreender as emoções dos outros, promovendo um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo (Goleman, 1995).

2.2. Benefícios do Desenvolvimento da Inteligência Emocional

A inteligência emocional traz diversos benefícios para lidar com a incerteza e promover a resiliência. Ela permite que as pessoas desenvolvam habilidades comportamentais essenciais, conhecidas como soft skills, que são fundamentais para lidar com a incerteza e promover a resiliência em diferentes contextos, incluindo o ambiente de trabalho. Além disso, a inteligência emocional ajuda a lidar com as incertezas e a promover a adaptação diante de desafios, contribuindo para a saúde mental e o bem-estar emocional. Portanto, o desenvolvimento da inteligência emocional é crucial para enfrentar a incerteza e promover a resiliência em diversos aspectos da vida. (Goleman, 1995).

Segundo Sousa (2014) a inteligência emocional desempenha um papel crucial na melhoria da comunicação e na tomada de decisões durante mudanças organizacionais. Ao desenvolver a inteligência emocional, tanto

REVISTA TÓPICOS

os líderes quanto os colaboradores podem aprimorar suas habilidades de comunicação, permitindo uma expressão mais clara, empática e assertiva, o que facilita a transmissão eficaz de informações durante períodos de mudança. Além disso, a inteligência emocional contribui para lidar com conflitos de forma equilibrada, promovendo a resolução construtiva e a manutenção de um ambiente organizacional saudável. A consciência emocional desenvolvida pode também influenciar a tomada de decisões, possibilitando escolhas mais ponderadas e alinhadas com as necessidades da organização em momentos de transição. Estes são apenas alguns exemplos do impacto positivo que a inteligência emocional pode ter na comunicação e na tomada de decisões durante mudanças organizacionais (Koelle, 2021).

Ao reconhecer e cultivar a inteligência emocional, as organizações podem fortalecer sua capacidade de adaptação e resiliência em face de desafios e transformações, promovendo um ambiente de trabalho mais saudável e eficaz.

2.3. Estratégias para Desenvolver a Inteligência Emocional

Um líder emocionalmente inteligente deve usar sua inteligência emocional em situações de grupo, possui a responsabilidade de escutar os sentimentos que estão realmente sendo expressos, deve incentivar as informações de auto revelação, a positividade, praticar resolução de problemas, e saber dar o feedback quando conveniente, de forma assertiva. Os líderes são os maiores responsáveis pela manutenção dos talentos, da utilização das competências máximas das pessoas no ambiente de trabalho pela satisfação

REVISTA TÓPICOS

e o comprometimento dos funcionários em alcançar os objetivos propostos pela empresa. Pessoas satisfeitas, motivadas, comprometidas e desafiadas em suas competências, produzam melhor, e são mais felizes no ambiente de trabalho, além de apresentarem produtividade e fidelização na organização (Chiavenato, 2005; Goleman, 2007).

Segundo Koelle (2021) para os gestores desenvolverem sua inteligência emocional é fundamental encorajá-los a praticar a autoconsciência, refletindo sobre suas próprias emoções, reações e comportamentos em diferentes situações. Isso pode ajudá-los a compreender melhor como suas emoções influenciam suas ações e decisões, promovendo uma abordagem mais equilibrada e consciente em sua gestão.

Além disso, é importante incentivar o desenvolvimento da empatia nos gestores. Isso implica na compreensão e consideração pelas emoções e perspectivas dos outros, promovendo a empatia e a capacidade de se colocar no lugar do outro. Ao cultivar a empatia, os gestores podem fortalecer suas relações interpessoais e entender melhor as necessidades e preocupações de suas equipes, contribuindo para um ambiente de trabalho mais colaborativo e inclusivo (Koelle, 2021).

Por fim, focar no aprimoramento das habilidades de comunicação, incluindo a capacidade de expressar emoções de forma clara e empática, e de ouvir ativamente as preocupações e perspectivas dos colaboradores, é crucial. A comunicação eficaz desempenha um papel fundamental na inteligência emocional dos gestores, impactando positivamente a dinâmica organizacional e o bem-estar da equipe. Oferecer estratégias para lidar com

REVISTA TÓPICOS

o estresse e promover a resiliência também é essencial, capacitando os gestores a enfrentar desafios de forma equilibrada e construtiva (Koelle, 2021).

Essas práticas podem contribuir significativamente para o desenvolvimento da inteligência emocional dos gestores, impactando positivamente a dinâmica organizacional e o bem-estar da equipe.

A autogestão emocional e a empatia desempenham papéis fundamentais no contexto da gestão de mudanças. A autogestão emocional permite que os líderes lidem com suas próprias emoções durante períodos de mudança, mantendo a calma, clareza e foco para tomar decisões equilibradas. Além disso, a empatia permite que os líderes compreendam as emoções e perspectivas dos colaboradores afetados pela mudança, promovendo uma abordagem mais humana e sensível à gestão do processo de mudança. Ao integrar a autogestão emocional e a empatia, os líderes podem criar um ambiente de trabalho mais compreensivo, confiável e solidário durante momentos de transição, contribuindo para o engajamento e bem-estar da equipe (Goleman & Davidson, 2017).

Sendo assim, torna-se necessário entender a importância da inteligência emocional na liderança e a sua relação com a melhoria da comunicação interpessoal nas organizações, assim como também, identificar de que forma a inteligência emocional pode melhorar as relações interpessoais dentro das organizações. Entender os mecanismos ligados ao estresse e como atuam no emocional dos líderes. O autocontrole poderá ser utilizado para auxiliar na tomada de decisões mais acertadas, menos impulsivas e

REVISTA TÓPICOS

consequentemente, menos agressivas. Assim, pode-se evitar uma série de conflitos originados de decisões precipitadas e impensadas, definidas nos momentos de forte tensão emocional (Moreira, 2017)

3 Considerações Finais

Em resumo, este artigo destaca a relevância da inteligência emocional na gestão de mudanças nos setores públicos federais, proporcionando uma visão abrangente dos desafios enfrentados e das estratégias necessárias para enfrentá-los. A capacidade de adaptar-se a um ambiente dinâmico e em constante transformação é crucial, e a inteligência emocional emerge como uma ferramenta estratégica para alcançar esse objetivo. Ao desenvolver essa competência, líderes e servidores públicos podem contribuir significativamente para a resiliência organizacional e a eficácia na prestação de serviços à sociedade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Brown, K., & Osborne, S. P. (2013). "Managing change and innovation in public service organizations." Routledge.

Cherniss, C., & Goleman, D. (2000). Emotional intelligence. In Annual meeting of the society for industrial and organizational psychology, New Orland, LA, April15, available at www.eiconsortium.org.

Chiavenato, Idalberto. Gerenciando com as pessoas: transformando o executivo em um excelente gestor de pessoas. Rio de Janeiro: Elsevier - Campus, 2005.

REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672

REVISTA TÓPICOS

Frederickson, H. G. (2018). "Public management reform and changing public accountability regimes: Lessons from the US federal government." *International Review of Administrative Sciences*, 84(3), 469-487.

Goleman, D., & Intelligence, E. (1995). *Why it can matter more than IQ. Emotional intelligence.*

Goleman, D. (2007). *Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligência.* Rio de Janeiro: Objetiva.

Goleman, D., & Davidson, R. J. (2017). *A ciência da meditação: como transformar o cérebro, a mente e o corpo.* Objetiva.

Koelle, I. (2021). *Inteligência Emocional: O que é, Importância e Como Desenvolver.*

Moreira, V. L. (2017). A importância da inteligência emocional nas organizações. *Gestão e Desenvolvimento em Revista*, 3(1), 84-96.

O'Reilly, D., Reed, B., & WooBBBd, S. (2018). "Public management and governance." Routledge.

Sousa, D. A. D. (2014). *Inteligência emocional no trabalho.*

¹ Graduação em Engenharia de Alimentos. Especialização em Gestão Estratégica em gestão de Pessoas. Mestrando em Administração pela Must University. E-mail: andresamarialva11271@student.mustedu.com