

REVISTA TÓPICOS

RESILIÊNCIA E INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO CONTEXTO ORGANIZACIONAL

DOI: 10.5281/zenodo.13119568

Elenira Firmo Machado¹

Francisca Geane Marques Pinheiro²

Tarnyelly Samara Moreira Silva³

Silvana Lucena dos Santos⁴

Marcio Mendonca Araujo⁵

Rosiany Marques Pinheiro⁶

RESUMO

O presente trabalho tem como tema mostrar a importância da inteligência emocional na gestão de pessoas dentro organizações. O objetivo geral deste artigo será analisar como os líderes e gestores lidam com suas próprias emoções e com as emoções de outras pessoas da equipe, e a dificuldade de controlar seu emocional diante as situações cotidiana nas agências bancárias que muitas vezes não são fáceis de lidar se não tiver um bom emocional. Pretende-se verificar quais os aspectos da inteligência emocional os líderes e gestores devem desenvolver para influenciar seus colaboradores, depois disso poderá ser verificado como a inteligência emocional pode ser favorável para os negócios. Conclui-se que por meio da avaliação dos resultados obtidos com a presente pesquisa, que existe ainda

REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672

REVISTA TÓPICOS

uma alta deficiência no que diz respeito ao índice de Inteligência Emocional entre os profissionais entrevistados, o que sugere que não seja muito distinto em outros ambientes de trabalho.

Palavras-chave: Inteligência. Emoções. Líderes. Instituições.

ABSTRACT

The present work has as its theme to show the importance of emotional intelligence in the management of people within organizations. The general objective of this article will be to analyze how leaders and managers deal with their own emotions and with the emotions of other people on the team, and the difficulty of controlling their emotions in the face of everyday situations in bank branches that are often not easy to deal with if do not have a good emotional. It is intended to verify which aspects of emotional intelligence leaders and managers must develop to influence their employees, after which it can be verified how emotional intelligence can be favorable for business. It is concluded that through the evaluation of the results obtained with this research, there is still a high deficiency with regard to the Emotional Intelligence index among the interviewed professionals, which suggests that it is not very different in other work environments.

Keywords: Intelligence. Emotions. Leaders. Institutions.

1. Introdução

Em face do cenário atual a Gestão de Pessoas nas agências bancárias é uma área muito sensível à mentalidade e crenças que predomina nas organizações, pois cada pessoa é única e pensa diferente, podemos dizer

REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672

REVISTA TÓPICOS

que a inteligência emocional de uma empresa é basicamente sua cultura onde influência nas atitudes e tomada de decisões de todos os membros da equipe, por isso neste artigo mostraremos o quanto é importante que os líderes das organizações saibam como lidar com suas próprias emoções para obter sucessos em suas atividades profissionais e pessoais.

Atualmente, liderar não pode se basear somente na condução de pessoas ou grupos, porque a gestão de pessoas nas agências bancárias, por si só, já é uma área bastante desafiadora dentro da empresa, mas nem sempre liderar é fácil pelo contrário é bem difícil, lidar com pessoas em geral é difícil é preciso ter jogo de cintura e um psicológico, autocontrole muito bom, muitos líderes, gestores, bancários em geral acabam se afastando de suas rotinas devido ao estresse, pressão e a falta de qualidade de vida e é aí que entra a importância de controlar seu emocional, poucas pessoas sabem, mas isso influencia diretamente na liderança dentro das empresas e um bom gestor ou líder precisa ter esse autocontrole sobre si mesmo que resulta do desenvolvimento da inteligência emocional, que é crucial para alcançar os objetivos na empresa. No presente trabalho, a inteligência emocional tem o intuito de colaborar para um melhor controle das emoções, podendo auxiliar no comportamento organizacional, fazendo com que as emoções trabalhem em nosso favor. Com isso desenvolveu-se a seguinte pergunta: Quais os aspectos da inteligência emocional os líderes e gestores devem desenvolver para influenciar seus colaboradores.?

O objetivo geral deste trabalho é evidenciar que toda atividade profissional dentro das instituições exige o uso e o controle da inteligência emocional, e

REVISTA TÓPICOS

como ela influencia diretamente na gestão da empresa, e na sua vida pessoal.

Os objetivos específicos são discorrer acerca da importância da gestão de pessoas, assim como verificar como alguns líderes lidam com suas emoções e com as emoções dos seus colaboradores no ambiente de trabalho.

A escolha do tema se deu através da percepção de que, em pleno século XXI as instituições devem possuir líderes com um alto nível de preparação e capacidade de liderar e persuadir sua equipe em direção ao aprendizado e ao crescimento profissional ao rumo ao sucesso, de forma a evitar conflitos e buscar soluções de forma equilibrada, racional para os mesmos, conseguindo lidar com as pressões do dia a dia, mantendo seu foco e estabilizando suas equipes e pois um bom líder precisar ter um autocontrole em determinadas situações que acontece nas agências que nem sempre são fáceis de lidar, pois é pressão, cobrança a todo momento e os profissionais acabam ficando muito esgotado com essa situação por causa que ele não possui um emocional adequado para determinadas situações do dia a dia e acaba ficando completamente desmotivado e isso não é nada bom para empresa.

2. Inteligência emocional

As emoções exercem um papel muito importante na existência do ser humano. A Inteligência Emocional foi se tornando amplamente conhecida pelo Daniel Goleman que é considerado o pai da IE, onde em 1995 publicou

REVISTA TÓPICOS

um livro chamado Inteligência Emocional. Porém não foi ele o primeiro a pesquisar sobre esse tema. Os primeiros foram os psicólogos Peter Salovey e John Mayer eles foram os primeiros a explicar essa temática. (COBÊRO, P. 95, 2003).

Em 1995, Goleman apresenta o conceito de IE como sendo (...) a capacidade da pessoa motivar a si mesma e persistir a despeito das frustrações; de controlar os impulsos e adiar a recompensa; de regular o seu próprio estado de espírito e impedir que desânimo subjuguem a faculdade de pensar; de sentir empatia e de ter esperança (GOLEMAN, 1995, p.323). Ou seja, a IE é o uso inteligente da razão e emoção os dois precisam andar juntos, de modo que haja um equilíbrio para que a pessoa consiga administrar bem suas emoções para que a mesma consiga proporcionar crescimento pessoal gerando resultados positivos para o indivíduo e para o meio em que está inserido.

Agüera (2008), a Inteligência Emocional equivale à capacidade humana de fazer gestão das emoções, adaptarem-se às circunstâncias que emergem no dia a dia, isto é o controle da razão e emoção, por isso muitas pessoas estão procurando saber mais sobre esse assunto, porque não é fácil desenvolver esse controle emocional e muito menos entender as emoções das pessoas ao nosso redor, mas muitas das vezes deixamos um sobrepor ao outro sem perceber. Por isso a IE deveria ser um tema conhecido por todos já que é um assunto que influencia tanto na vida pessoal quanto na profissional.

REVISTA TÓPICOS

A Inteligência Emocional é a capacidade de perceber, avaliar e expressar emoções com precisão; a capacidade de acessar ou gerar sentimentos quando estes facilitam o pensamento; a capacidade de entender as emoções e o conhecimento emocional e a capacidade de regular emoção para promover o crescimento emocional e intelectual. (MAYER; SALOVEY, 1997, p.401 apud VALLE, 2006, p.33)

De acordo com os autores percebemos que precisamos ter autocontrole das nossas emoções e devemos buscar se adaptar as circunstâncias do dia a dia, é preciso entender seus sentimentos de maneira positiva, e ter empatia e capacidade de entender os sentimentos das outras pessoas e evitar agir por impulso, nem sempre é fácil ter esse controle em determinadas situações, e não tem uma regra ou um passo a passo específico para seguir. Esse autocontrole é algo que tem que vim de dentro e se aperfeiçoando aos poucos no decorrer do dia a dia.(...) a capacidade de reconhecer os nossos sentimentos e os dos outros, de movimentos e de nos motivarmos e de gerimos bem as emoções em nós e nas nossas relações (GOLEMAN,2005,

REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672

REVISTA TÓPICOS

p.323). Segundo o autor, a IE pode ser classificada em cinco domínios principais.

Autoconsciência: é o conhecimento de si mesmo, é ter um profundo conhecimento das suas emoções.

Automotivação: é ser otimista, mesmo em meio de situação difícil a pessoa confia e tem esperança.

Autocontrole: habilidade de lidar com seus próprios sentimentos, é uma aptidão que desenvolve na autoconsciência.

Empatia: é se colocar no lugar de outra pessoa, buscando agir ou pensar do modo que ela pensaria ou agiria em determinada situação.

Sociabilidade: é habilidade social capacidade de interagir com outros indivíduos, é quando cultiva interação ou idéias mútuas.

2.1 Competências Pessoais e Gestão das Emoções

Desenvolver sua competência pessoal e saber gerenciar suas emoções é de suma importância para o seu crescimento pessoal e profissional, além dela também melhorar nosso relacionamento intrapessoal e os relacionamentos interpessoais no contexto de trabalho, família, faculdade e demais contextos que convivemos. É bom lembrar que não é possível controlar completamente nossas emoções, porque quando somos afetados por uma emoção não sabemos até então qual vai ser nossa reação. Para Aguera (2008), as competências pessoais definem a maneira pela qual uma pessoa

REVISTA TÓPICOS

se conecta com suas emoções e sentimentos individuais e sobre como ela estabelece relações com o que sente.

A emoção é um componente fundamental da vida das pessoas. Nós experimentamos uma grande variedade de emoções durante nossa existência. Elas podem ser categorizadas não somente em tipos, mas também de acordo com suas intensidades. As intensidades é um estímulo importante para a compreensão de como os componentes e os sentimentos são influenciados pelas as emoções. (MADRGAL, 2003).

Os autores acima evidenciam que é fundamental o controle emocional, porem experimentamos diversas situações que acaba despertando um sentimento diferente de acordo com nossas perspectivas em relação as nossas crenças, pois nossos pensamentos estão automaticamente ligados as nossas percepções sobre o mundo. Ou seja, nossos pensamentos são influenciados de acordo com nosso modo de pensar e isso acaba gerando sentimentos distintos, pois possuímos crenças, pensamentos e opiniões

REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672

REVISTA TÓPICOS

diferentes um do outro e automaticamente surgiu um tipo de emoção e esse sentimento automaticamente prepara nosso corpo para uma resposta. Goleman (2012) compreende a emoção como um sentimento que está relacionado a pensamentos distintos, estados psicológicos e biológicos. Goleman (1995) comenta que pesquisadores estão descobrindo como cada emoção prepara o corpo para uma resposta diferente, conforme os exemplos a seguir:

- Ira: nada mais é que a fúria a revolta o aborrecimento com determinada coisa;
- Medo: nervosismos, ansiedade, fobia ou pânico de algo
- Alegria: felicidade, diversão
- Repugnância: nojo, desprezo
- Surpresa: choque, espanto
- Tristeza: mágoa, desanimo, solidão
- Vergonha: culpa, arrependimento, humilhação

2.2 Inteligência Emocional em relação a saúde mental

A satisfação no trabalho tem grande correlação com saúde mental e o bem-estar laboral dos trabalhadores, visto que o trabalho ocupa um lugar de destaque na vida do ser humano. Cabe lembrar que o trabalho é o ambiente no qual o indivíduo passa a maior parte do seu dia assim, dependendo da

REVISTA TÓPICOS

maneira como ele é executado e organizado pode gerar sentimentos de satisfação ou insatisfação (OLIVEIRA; MEDEIROS, 2016).

O setor bancário foi um dos segmentos em que a reestruturação dos processos de trabalho introduziu-se de forma mais abrangente. Muitas das transformações implantadas vão se constituir em fatores altamente patogênicos. É o caso, por exemplo, da convivência com a flexibilidade tecnológica que exige maior adaptabilidade física e mental e o “gerenciamento advindo de uma tensão propositadamente criada para que os problemas apareçam e o ritmo de produção possa aumentar sem prejuízo no sistema técnico.

Uma das primeiras ações quando da implantação dos programas de reestruturação produtiva tem sido o enxugamento de pessoal, através de demissões ou de programas de demissão voluntária. Tais ações são geradoras, entre outros efeitos, de crescente ansiedade e competitividade entre os pares. Como consequências, o desemprego, ou subemprego, passa a se tornar uma realidade ou uma possibilidade, com todas as implicações psíquicas daí derivadas. A identidade de trabalhador é ameaçada, os atributos de valor a ela associados se desfazem e a identidade psicológica tem dificuldade de se reconstruir a partir de outros parâmetros. Esta situação se agrava nos casos em que a marca do banco, com forte valorização social, está incorporada como identidade do eu (o caso do Banco do Brasil, por exemplo). Entre os que permanecem no banco, além do desgaste advindo da intensificação do trabalho, são comuns sentimento

REVISTA TÓPICOS

de culpa, quadros de ansiedade, depressão e sofrimento psíquico, caracterizados como “síndrome do sobrevivente”.

A intensificação do trabalho, a flexibilização dos postos de trabalho e a polivalência exigida dos trabalhadores (atividades de caixa e de vendas, por exemplo) foram algumas das implicações do enxugamento de pessoal. A flexibilidade implica não só a capacidade de realizar diferentes tarefas, mas a maleabilidade de horários e de mudanças, inclusive geográficas.

A polivalência passou a exigir uma qualificação crescente e a pressão para tal qualificação passou a ser transferida individualmente para os trabalhadores e associada à empregabilidade. Assim, o bancário é responsabilizado pela sua manutenção no mercado de trabalho e o desemprego gerador de sentimento de culpa, baixa autoestima e depressão. As exigências de qualificação para os bancários, hoje, incidem tanto sobre aspectos técnicos da ocupação (por exemplo, conhecimentos de informática, contabilidade financeira, aplicações, avaliação de riscos etc) como sobre aspectos comportamentais, associados à polivalência.

3. Considerações Finais

Os objetivos da presente pesquisa foram alcançados, na medida em que se conseguiu conhecer o perfil dos profissionais das agências bancárias de volta redonda em relação aos principais elementos da Inteligência Emocional.

REVISTA TÓPICOS

A ação associada ao desenvolvimento destas características utilizou-se como base, diversos autores e pode-se ressaltar a necessidade do controle emocional no ambiente de trabalho, dado que as emoções além da razão impactam de forma direta os indivíduos envolvidos, exercendo poder sobre suas atitudes e decisões.

Da mesma maneira, notou-se que nos âmbitos de pressões no trabalho e conexões interpessoais os indivíduos foram considerados proficientes, logo, com alto potencial de controle de seus impulsos emocionais, todavia, os mesmos devem ter consciência de que podem melhorar este controle.

Por mais que haja possibilidades existentes para aprimorar estes aspectos, conclui-se que por meio da avaliação dos resultados obtidos com a presente pesquisa, que existe ainda uma alta deficiência no que diz respeito ao índice de Inteligência Emocional, o que sugere que não seja muito distinto nos demais ambientes de trabalho.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ana, Wallace Pereira Sant; Lemos, Glen César. 2018. Metodologia Científica: a pesquisa qualitativa nas visões de Lüdke e André. Revista Eletrônica Científica Ensino Interdisciplinar, v. 4, n. 12.

Batista, Telma da Silveira Alves. 2018. O papel da cultura e do clima organizacional na gestão do conhecimento: o caso de uma organização intensiva do conhecimento. Tese de Doutorado.

REVISTA TÓPICOS

Brito, Dayane KayteleGoveia; Santos, Nilvane Correa dos. 2021. Fatores motivacionais: elementos que estimulam a produtividade do colaborador.

Cooper, Robert; SAWAFayman. 1997. Inteligência Emocional na Empresa. 3.ed. Rio de Janeiro: Campus.

Dantas, A Motivação e a Inversão da Pirâmide de Maslow. 2019. Revista Gestão & Sustentabilidade, v. 1, n. 1, p. 173-186.

Gimenez, Adriane Barbosa. 2020. Estratégias de aprendizagem no trabalho: Uma prática exigida pela atualidade. Gestão e Sociedade, v. 14, n. 37, p. 3306-3337.

Goleman, D. 1995. Inteligencia Emocional: a teoria revolucionaria que redefine o que é ser inteligente. Rio de Janeiro: Objetiva.

Goleman, D. 2005. Trabalhar com inteligencia emocional. 3ª ed. Lisboa: Temas e Debates.

Goleman, D. Inteligencia 2012. Emocional: A teoria revolucionária que redefine o que é ser intgeligente . Rio de Janeiro: Objetiva.

Oliveira, G.S; Medeiros, L. 2016. Qualidade de vida no trabalho: Fatores que influenciam as organizações. Revista Campo do Saber- ISSN 2447. Volume 2 – Número 2.

PEREIRA, Maria Célia Bastos. 2020. RH Essencial-2ª Edição 2020. Saraiva Educação SA, 2020.

REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672

REVISTA TÓPICOS

Polito, Rachel Eid; Polito, Reinaldo.2021. Os Segredos da Boa Comunicação no Mundo Corporativo-1ª Edição 2021. Saraiva Educação AS.

Rocha, Aparecida Lopes. 2021. CLIMA ORGANIZACIONAL E SUA A INFLUÊNCIA NA MOTIVAÇÃO.

Salovey, P.; Mayer, J.D. 1990. Emotionalintelligence. Imagination, CognitionandPersonality, 9, 185-221.

¹ LATTES da autora: <http://lattes.cnpq.br/7508590599091603>

² LATTES da autora: <http://lattes.cnpq.br/2163152769213053>

³ LATTES da autora: <http://lattes.cnpq.br/1513544586935937>

⁴ LATTES da autora: <http://lattes.cnpq.br/5697052352837853>

⁵ LATTES do autor: <http://lattes.cnpq.br/0870942979828456>

⁶ LATTES da autora: <http://lattes.cnpq.br/1168480854493546>