

REVISTA TÓPICOS

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E RESILIÊNCIA COMO PILARES PARA ATINGIR SUCESSO NO AMBIENTE DE TRABALHO

DOI: 10.5281/zenodo.15314608

Gabriele Blank Rodrigues¹

RESUMO

O mercado de trabalho cada vez mais globalizado e competitivo faz com que as organizações enfrentem cenários complexos, desafiadores e imprevisíveis. A constante busca por bons resultados exige que os trabalhadores lidem com muitas responsabilidades, compromissos e obrigações diariamente, demandando, com isso, que o profissional possua uma grande capacidade de suportar as cobranças e de se adaptar às rápidas mudanças. O objetivo deste trabalho é identificar e compreender como a resiliência e a inteligência emocional podem contribuir para tornar os profissionais mais capacitados em lidar com as emoções e desafios diários do ambiente corporativo. Os objetivos específicos serão tratados em quatro tópicos, sendo eles: conceitos encontrados na literatura sobre IE e resiliência; o papel da organização como auxiliadora no fortalecimento da IE e resiliência entre seus colaboradores; formas de desenvolver a IE e a resiliência no ambiente corporativo e; desafios no processo de implementação da IE e resiliência nas organizações. A metodologia

REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672

REVISTA TÓPICOS

utilizada foi buscar na literatura artigos que fundamentassem o tema proposto. Utilizou-se como base de dados para referencial teórico o site Google Acadêmico. Conclui-se que investir no desenvolvimento de tais pilares melhora a qualidade de vida do trabalhador, mas para que essas habilidades sejam implementadas com sucesso é fundamental contar com o apoio da empresa a qual deve criar ambientes favoráveis que incentivem treinamentos e capacitações, além de promover o crescimento e oferecer oportunidades de aprendizados contínuos.

Palavras-chave: Ambiente de trabalho. Desafios. Inteligência emocional. Organizações. Resiliência. Vantagens.

ABSTRACT

The increasingly globalized and competitive job market forces organizations to face complex, challenging, and unpredictable scenarios. The constant search for good results requires that workers deal with many responsibilities, commitments, and obligations on a daily basis, thus requiring professionals to have a great capacity to withstand demands and adapt to rapid changes. The objective of this work is to identify and understand how resilience and emotional intelligence can contribute to making professionals more capable of dealing with the emotions and daily challenges of the corporate environment. The specific objectives will be addressed in four topics, namely: concepts found in the literature on EI and resilience; the role of the organization as a helper in strengthening EI and resilience among its employees; ways to develop EI and resilience in the corporate environment; and challenges in the process of implementing EI and resilience in organizations. The methodology used was to search the

REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672

REVISTA TÓPICOS

literature for articles that supported the proposed theme. The Google Scholar website was used as a database for the theoretical reference. It is concluded that investing in the development of such pillars improves the worker's quality of life, but for these skills to be implemented successfully it is essential to have the support of the company, which must create favorable environments that encourage training and qualifications, in addition to promoting growth and offering opportunities for continuous learning.

Keywords: Advantages. Challenges. Emotional intelligence. Organizations. Resilience. Work environment.

1 Introdução

O mercado de trabalho cada vez mais globalizado e competitivo faz com que as organizações enfrentem cenários complexos, desafiadores e imprevisíveis.

A constante busca por bons resultados exige que os trabalhadores lidem com muitas responsabilidades, compromissos e obrigações diariamente, demandando, com isso, que o profissional possua uma grande capacidade de suportar as cobranças e de se adaptar às rápidas mudanças.

A Inteligência Emocional (IE) e a Resiliência surgem como pilares fundamentais para atingir o sucesso individual e coletivo, uma vez que capacitam os profissionais para enfrentar os percalços com sabedoria e eficiência (Soares, Rodrigues & Araújo, 2024).

REVISTA TÓPICOS

O objetivo deste trabalho é identificar e compreender como a resiliência e a inteligência emocional podem contribuir para tornar os profissionais mais capacitados em lidar com as emoções e desafios diários do ambiente corporativo. Os objetivos específicos serão tratados em quatro tópicos, sendo eles: conceitos encontrados na literatura sobre IE e resiliência; o papel da organização como auxiliadora no fortalecimento da IE e resiliência entre seus colaboradores; formas de desenvolver a IE e a resiliência no ambiente corporativo; desafios no processo de implementação da IE e resiliência nas organizações.

A metodologia utilizada foi buscar na literatura artigos que fundamentassem o tema proposto. Utilizou-se como base de dados para referencial teórico o site Google Acadêmico.

2 Inteligência emocional e Resiliência no ambiente corporativo – vantagens e desvantagens

Considerando que a tecnologia está cada vez mais avançada e presente em praticamente todos os setores empresariais e considerando que o mercado de trabalho está cada dia mais exigente e marcado por constantes transformações e desafios que exigem dos trabalhadores tomada de decisões cada vez mais rápidas e assertivas é fundamental que os profissionais estejam preparados tanto socialmente quanto emocionalmente para o exercício da profissão.

Para Rosa e Cordeiro (2015) as organizações deixaram de selecionar os colaboradores apenas baseando-se na experiência e/ou escolaridade, elas

REVISTA TÓPICOS

estão buscando pessoas que tenham um autocontrole emocional, que saibam colaborar e trabalhar em equipes, que consigam administrar os sentimentos e emoções de forma adequada e, com isso, prestar um serviço de qualidade ao cliente final. Para as autoras é fundamental administrar os sentimentos uma vez que só assim o profissional atuará de forma mais eficaz tanto no trabalho quanto na sociedade.

2. 1 Inteligência emocional (IE) e Resiliência - conceitos

Considerando as novas maneiras de se escolher profissionais qualificados para as atividades laborais, diversos autores discursam sobre o uso da IE e resiliência como pilares para atingir sucesso individual e coletivo tanto dentro quanto fora do ambiente organizacional.

De acordo com Goleman (1995, citado em Machado et al., 2024) a IE é a capacidade de motivar-se e manter-se focado mesmo diante de incertezas e frustrações, é a capacidade de ter empatia e esperança e de controlar e regular os próprios impulsos e estado de espírito.

Para Rosa e Cordeiro (2015) a IE é o ato de usar as emoções de forma equilibrada colocando-se no lugar do outro e compreendendo seus próprios sentimentos e de quem está ao seu redor. Para as autoras a busca pelo desenvolvimento da IE é constante “porque, a cada dia, aprende-se com as pessoas, aprende-se a lidar com os próprios sentimentos de forma mais construtiva, visando ao equilíbrio da mente e das emoções” (p. 138).

REVISTA TÓPICOS

Sobre as emoções, os autores Woyciekoski e Hutz (2009) afirmam que elas podem ser entendidas como reações parte biológicas e parte do produto da interação social, envolvendo a inteligência, motivação, os impulsos para a ação, as mudanças fisiológicas e de personalidade.

Segundo Goleman (2005, citado em Machado et al., 2024 e Santos, 2023), a IE pode ser classificada em cinco domínios principais, são eles: autoconsciência (conhecer profundamente a si mesmo e as suas emoções e como estas afetam tanto a si quanto aos outros); automotivação (confiar que mesmo uma situação difícil é passageira, é ser otimista e produtivo, capaz de modificar-se); autocontrole ou autogestão (ato de controlar os próprios sentimentos e emoções – os líderes, em especial, não devem demonstrar emoções negativas pois elas são contagiantes); empatia (colocar-se no lugar do outro, agindo e pensando como ele – é a capacidade dos gestores de compreender sentimentos, opiniões e visões de seus funcionários) e; sociabilidade ou habilidade social (capacidade de interagir e trocar ideias com os outros).

Já Gardenswartz (2012, citado em Rosa & Cordeiro, 2015) tem uma visão parecida porém para a autora a IE é desenvolvida por meio de quatro dimensões, são elas: introspecção (conhecer-se verdadeiramente, analisar suas falhas e seus pontos positivos – é através desta dimensão que se atinge o bem-estar físico e mental); autogovernança (é a administração dos próprios sentimentos e emoções, é conseguir utilizar as emoções nos diversos contextos do dia a dia); instrução intercultural (é aprender a interpretar o outro entendendo as diferentes culturas e comportamentos, é a

REVISTA TÓPICOS

aceitação da diversidade cultural) e; arquitetura social (trata-se da junção das três dimensões anteriores, está ligada ao ambiente de trabalho e em como o funcionário se sente naquele contexto – é a maneira do indivíduo fazer a diferença positiva na organização).

Goleman (2005, citado em Machado et al., 2024) afirma que cada emoção (exemplo: ira, medo, alegria, surpresa, vergonha) prepara o corpo para uma reação/resposta diferente, pois os sentimentos e emoções estão relacionados a estados biológicos, psicológicos (visão de mundo) e pensamentos distintos.

A resiliência é a ação de superar dificuldades e obstáculos. Para Barlach, Limongi-França e Malvezzi (2008) ela é oriunda da constante mudança nos indivíduos, nas organizações e nas suas interações. É a capacidade de flexibilizar ações como forma de se ajustar a novas condições sociais, econômicas, políticas e tecnológicas, ou seja, é adaptar-se constantemente uma vez que a sociedade sempre está mudando e evoluindo. Os autores afirmam que a flexibilidade “é uma das competências requeridas pela dinâmica da modernidade do trabalho nas organizações, capaz de explicar a administração da própria subjetividade diante das inúmeras situações de tensão, pressão e ruptura presentes neste contexto” (p. 103).

De maneira geral, uma pessoa resiliente é aquela que consegue manter a racionalidade e as emoções controladas, fazendo o que é necessário em determinada situação mesmo diante de adversidades e desafios. Torna-se essencial tanto a busca pelo equilíbrio emocional (aprendendo a perceber, interpretar, avaliar e usar as emoções de forma eficaz) quanto a busca pelo

REVISTA TÓPICOS

equilíbrio pessoal, uma vez que as mudanças e desafios não se limitam às paredes de uma organização, mas também aos eventos que ocorrem no dia a dia de cada um.

2.2 O papel da organização como auxiliadora

A pressão por resultados, o avanço da tecnologia da informação e a alta concorrência entre empresas fazem com que o trabalho esteja sempre presente na vida do homem moderno (Cavassani, A, Cavassani, E & Biazin, 2006).

Esse cenário de mudanças cada vez mais rápidas e de grandes incertezas acaba demandando uma alta capacidade de adaptação do ser humano. O uso da inteligência emocional e da resiliência passam a ser imprescindíveis dentro das organizações uma vez que é através delas que se lida de maneira consciente, construtiva e equilibrada com os sentimentos e emoções gerados pelos constantes desafios (Santos, 2023).

Colocar em prática formas para aprimorar esses dois pilares é importante tanto para o crescimento pessoal como para o crescimento profissional. Elas auxiliam na melhora tanto do relacionamento intrapessoal (o indivíduo passa a se entender melhor) quanto do relacionamento interpessoal (entre colegas, amigos, parceiros) nos diversos contextos em que o trabalhador estiver inserido (casa, escola, trabalho, lazer). O ambiente de trabalho deve acompanhar as diretrizes que são geradas pelo uso da IE e resiliência e promover pautas da consciência emocional.

REVISTA TÓPICOS

Para Antunes (2008, citado em Farias et al., 2023) as empresas devem promover ambientes onde sejam valorizados a IE e a empatia, através de programas de aperfeiçoamento pessoal e profissional e de práticas de gestão que estimulem a comunicação aberta e o apoio mútuo entre colegas.

Para Santos (2023) a organização deve deixar claro a seus colaboradores quais objetivos está propondo e qual o papel de cada um nesse todo. Segundo o autor, a clareza de visão e ideias facilita a integração entre pessoas e entre a empresa como um todo. Para ele, a comunicação é fator determinante para que as emoções e sentimentos se tornem percepções comuns entre os administradores e os seus administrados.

Utilizar a IE e a resiliência contribui para que os obstáculos, tanto dentro quanto fora da empresa, possam ser superados de forma construtiva. As organizações podem e devem auxiliar seus colaboradores nessa jornada se o ambiente organizacional for favorável a boas relações interpessoais, se for criada uma cultura de apoio e se forem oferecidos recursos e práticas saudáveis que estimulem o crescimento pessoal e profissional (Soares, Rodrigues & Araújo, 2024). Ainda para os autores “a integração desses conceitos no ambiente de trabalho surgiu da necessidade de abordar não apenas as competências técnicas dos funcionários, mas também suas habilidades interpessoais e de adaptação” (p. 133).

Segundo Woyciekoski e Hutz (2009), o valor das pessoas em uma organização não pode ser reduzido a suas técnicas para execução de determinada tarefa. Valores como honestidade, integridade, e capacidade de iniciativa também devem ser considerados pois, tais habilidades, tendem a

REVISTA TÓPICOS

criar ambientes mais produtivos e positivos, uma vez que pessoas com a inteligência emocional e a resiliência bem aprimoradas tendem a ser pessoas mais empáticas que promovem a cooperação e adotam a visão geral da empresa criando, assim, comportamentos estratégicos para a resolução de possíveis problemas.

Abordar temas como a IE e a resiliência no espaço organizacional estimulam formas de repensar a gestão e o papel do líder neste contexto. Um bom líder deve ser capaz de conduzir sua equipe na direção certa, possuir um bom autocontrole emocional, conseguir bons níveis de engajamento entre seus liderados e dispor de flexibilidade diante de situações não previstas (Ferrari & Ghedine, 2021). Para os autores “isso exige por parte dessas organizações um maior investimento no desenvolvimento da IE de seus líderes, contribuindo para que estes tragam mais resultados para a organização” (p. 28).

De acordo com Santos (2023), o líder é responsável, dentre vários atributos, por formar equipes coesas e colaborativas e por resolver conflitos e divergências. Para ele o grande desafio dessa função é ser assertivo (avaliando os diversos pontos de vista) e ser criador de relações confiáveis, mesmo diante de decisões desagradáveis à equipe como um todo.

2.3 Desenvolvendo a resiliência e a inteligência emocional nas organizações

Como discutido até aqui, a resiliência e a inteligência emocional, fundamentais nas organizações modernas, qualificam os profissionais a

REVISTA TÓPICOS

enfrentar, adaptar e superar problemas diários de forma positiva assim como auxiliam em tomadas de decisões mais equilibradas e assertivas (Soares, Rodrigues & Araújo, 2024). Os autores citam algumas estratégias práticas que contribuem no desenvolvimento destes pilares, são elas: programas de treinamento: diz respeito a abordagens práticas e teóricas com o intuito de oferecer ferramentas e técnicas capazes de fazer o indivíduo reconhecer, compreender e gerenciar tanto as suas emoções como a dos seus colegas. Ambientes que incentivam os treinamentos proporcionam locais seguros e estimulam capacidades de enfrentamento e autonomia; autoconhecimento e autogerenciamento: trata-se de compreender a si mesmo e estar ciente de suas reações frente a um desafio. O autoconhecimento é melhorado através da autorreflexão, por registro de suas emoções e também por feedbacks de suas ações; já o autogerenciamento pode ser fortalecido por meio de técnicas de meditação, respiração e exercícios físicos regulares; feedback construtivo e apoio psicossocial: o feedback positivo fornece análises sobre o desempenho e estratégias de como melhorá-lo, sempre de maneira respeitosa e objetiva; já o apoio psicossocial é a criação de ambientes seguros onde os colaboradores podem expressar suas preocupações, seus sentimentos e suas dificuldades e; aprendizado contínuo: refere-se a estar aberto a novas experiências e perspectivas buscando aprender (através de livros, palestras, cursos) novos conhecimentos que ajudem a ampliar a visão e compreensão das emoções.

Corroborando com a ideia de promover práticas que incentivem a consciência emocional, Rosa e Cordeiro (2015), afirmam que “a pessoa que

REVISTA TÓPICOS

possui uma estrutura emocional adequada tem condições de produzir melhor em seu trabalho e, em consequência disso, de se destacar no mercado de trabalho” (p. 141). Para as autoras, manter relações equilibradas, controlando as emoções propicia ambientes e relações mais positivas no trabalho e contribui para a solução de problemas e tomadas de decisão mais eficientes.

Ao adotar e cultivar práticas incentivadoras de desenvolvimento da IE e da resiliência a atmosfera organizacional tende a tornar-se mais produtiva e menos estressante pois seus colaboradores estarão mais preparados para lidar com as constantes mudanças e demandas do ambiente de trabalho.

2.4 Desafios no processo de desenvolvimento da consciência emocional nas organizações

Estresse, altas demandas do dia a dia, falta de conhecimento e recursos adequados para desenvolver a IE e resiliência são alguns dos desafios encontrados diariamente nas corporações que acabam delimitando e dificultando a autorreflexão e o autodesenvolvimento emocional (Soares, Rodrigues & Araújo, 2024).

De acordo com Santos (2023) um dos desafios encontrados para o desenvolvimento de competências emocionais é a comunicação. Para o autor, uma empresa é composta de profissionais plurais em sentimentos, pensamentos e ideias. A comunicação precisa ser clara, objetiva e concisa quando o grupo for heterogêneo pois só assim haverá equilíbrio entre gestores, lideranças e liderados.

REVISTA TÓPICOS

Mais um ponto chave que pode ser considerado um desafio é a resistência a mudanças. Medos, hábitos antigos e inadequados, crenças limitadoras e ambientes hostis passam a ser fonte de rejeição para criar novas abordagens (Soares, Rodrigues & Araújo, 2024). Para superar a resistência ao desconhecido deve haver muita paciência e persistência tanto por parte dos líderes e gestores ao promover estratégias quanto por parte dos funcionários para aceitá-las.

Outro desafio é promover a qualidade de vida no trabalho. De acordo com Oliveira e Medeiros (2016), estar satisfeito no ambiente de trabalho tem relação direta com a saúde mental uma vez que o trabalho ocupa a maior parte do dia de um indivíduo e, dependendo de como esse ambiente está organizado, tanto sentimentos de satisfação quanto de insatisfação podem ser gerados.

Ciente desses desafios, é essencial que as organizações reconheçam as dificuldades e promovam maneiras de enfrentá-las. Desenvolver a IE e a resiliência melhora o engajamento das equipes, a cooperação e a adaptação frente a possíveis problemas, ou seja, as organizações precisam estar atentas à qualidade de vida no ambiente profissional, pois isso terá reflexo direto nos resultados tanto individuais quanto coletivos (Santos, 2024).

3 Considerações Finais

Baseado no exposto conclui-se que a inteligência emocional e a resiliência passaram de habilidades desejáveis a habilidades essenciais para a criação de ambientes flexíveis, criativos e colaborativos. Implementar essas

REVISTA TÓPICOS

estratégias além de beneficiar os colaboradores beneficia também a empresa a longo prazo. Um funcionário com maior consciência emocional tende a tomar decisões mais acertadas e ponderadas, a ter um melhor relacionamento interpessoal e estar mais preparado para enfrentar os constantes desafios que surgem em cenários cada vez mais imprevisíveis e competitivos.

Investir no desenvolvimento de tais pilares melhora a qualidade de vida do trabalhador. Essa melhoria se reflete no ambiente organizacional, principalmente em termos de produtividade, qualidade e eficiência no desempenho das tarefas.

Por fim, para que essas habilidades sejam implementadas com sucesso é fundamental contar com o apoio da empresa. Isso inclui criar ambientes favoráveis que incentivem treinamentos e capacitações, além de promover o crescimento e oferecer oportunidades de aprendizados contínuos para aperfeiçoar esses valiosos pilares.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Barlach, L., Limongi-França, A. C., & Malvezzi, S. (2008). O conceito de resiliência aplicado ao trabalho nas organizações. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology*, 42(1), 101-112.

Cavassani, A. P., Cavassani, E. B., & Biazin, C. C. (2006). Qualidade de vida no trabalho: fatores que influenciam as organizações. *XIII SIMPEP*, 41-47.

REVISTA TÓPICOS

Farias Jr., T. A., Fernandes, A. B., Matos, H. C. S., Reis, S. R. F., Feitoza, M. L., Matos, L. S. ... Reis, T. S. M. (2023). Estratégias e desafios enfrentados para o desenvolvimento da resiliência e inteligência emocional no ambiente profissional. *Revista Contemporânea*, 3(12), 30850–30857. <https://doi.org/10.56083/RCV3N12-306>

Ferrari, S. R., & Ghedine, T. (2021). Inteligência emocional e liderança: revisão sistemática da literatura. *Revista Reuna*, 26(3), 14-34.

Machado, E. F., Pinheiro, F. G. M., Silva, T. S. M., Santos, S. L., Araújo, M. M., Pinheiro, R. M. (2024). Resiliência e inteligência emocional no contexto organizacional. *Revista Tópicos*, 2(11), 2965-6672.

Oliveira, G. S., & Medeiros, L. (2016). Qualidade de vida no trabalho: Fatores que influenciam as organizações. *Revista Campo do Saber* 2(2).

Rosa, A. B. G., & Cordeiro, L. P. (2015). Inteligência Emocional como competência no ambiente de trabalho. *Revista de Iniciação Científica da Ulbra*, 1(13).

Santos F., S. B. (2023). Resiliência e inteligência emocional, habilidades, desafios e o papel da organização. *Revista Ibero-Americana De Humanidades, Ciências E Educação*, 9(4), 562–570. <https://doi.org/10.51891/rease.v9i4.9240>

Soares, L., Rodrigues, J. S., & Araújo, L. (2024). A resiliência e inteligência emocional: os pilares do sucesso organizacional na era da

REVISTA TÓPICOS

adversidade. *Infinitum: Revista Multidisciplinar*, 7(12), 131–146.
<https://doi.org/10.18764/2595-9549v7n12.2024.7>

Woyciekoski, C., & Hutz, C. S. (2009). Inteligência emocional: teoria, pesquisa, medida, aplicações e controvérsias. *Psicologia: reflexão e crítica*, 22(1), 1-11.

¹ Graduação em Educação Física pela Universidade Federal de Pelotas.
Especialização em Educação Física Escolar – práticas de ensino pela UNINTER. Mestranda em Administração pela Must University. E-mail: gabrielerodrigues22230@student.mustedu.com.