

# INTELIGENCIA EMOCIONAL E RESILIÊNCIA NO ESPAÇO EMPRESARIAL

Maria Dailiana Andrade de Queiroz Saif<sup>1</sup>  
Maria de Nazaré Teles de Lima<sup>2</sup>  
Karla de Araújo Lira<sup>3</sup>  
Valdelario Farias Cordeiro<sup>4</sup>

## RESUMO

Para que possamos conviver de forma harmoniosa com os que nos cercam e fazem parte de nosso cotidiano no trabalho, precisamos compreender a importância do conhecimento emocional, identificando caminhos possíveis de melhor resiliência quanto à promoção do desempenho de atividades as quais possam proporcionar e despertar o sentido de colaboração, além de competências emocionais, tendo como meta principal a melhoria das relações pessoais no ambiente de trabalho e, conseqüentemente, maior produção. Assim, as reflexões que serão expostas neste artigo dizem respeito à inteligência emocional e resiliência, norteando a relevância do saber lidar com eficiência frente a situações pertinentes ao contexto da empresa, na busca de proporcionar um melhor ambiente de trabalho, gerenciamento de atitudes em grupo e promoção de habilidades na resolução de problemas e desafios enfrentados neste contexto. Para tanto, a metodologia aplicada no estudo apresentou-se na forma bibliográfica, na qual as leituras utilizadas foram de primordial relevância para que nossas reflexões tivessem cunho argumentativo de maneira positiva e científica. Espera-se que as reflexões e as situações apresentadas durante o processo do estudo consiga alcançar pessoas que estejam interessadas em conhecer a relevância de se conhecer e ter o domínio emocional para que, assim, possa conviver em harmonia e superação de desafios enfrentados no cotidiano empresarial.

**Palavras-chave:** Inteligência Emocional. Resiliência. Emoções. Ambiente de trabalho.

## ABSTRACT

In order for us to live harmoniously with those around us and who are part of our daily lives at work, we need to understand the importance of emotional knowledge, identifying possible paths for better resilience in terms of promoting the performance of activities that can provide and awaken meaning. collaboration, in addition to emotional skills, with the main goal of improving personal relationships in the workplace and, consequently, greater production. Thus, the reflections that will be exposed in this article concern emotional intelligence and resilience, guiding the relevance of knowing how to deal efficiently with situations relevant to the company's context, in the search for providing a better work environment, managing group attitudes and promoting skills in solving problems and challenges faced in this context. To this end, the methodology applied in the study presented was structured in bibliographical form, in which the readings used were of primary relevance so that our reflections had an argumentative nature in a positive and scientific way. It is hoped that the reflections and situations presented during the study process will reach people who are interested in knowing the relevance of knowing themselves and having emotional control so that they can live in harmony and overcome challenges faced in everyday business.

**Keywords:** Emotional Intelligence. Resilience. Emotions. Desktop.

## **1 Introdução**

Atualmente, após uma peremptória realidade mundial, na qual todos tiveram perdas significativas tanto de entes queridos quanto de amigos ou conhecidos, estamos fragilizados e, muitas vezes, não se está ainda preparado emocionalmente para enfrentar determinadas situações que exigem um emocional equilibrado, inteligente e possível de se enfrentar desafios no trabalho, com amigos e no meio familiar.

Nesse sentido, as empresas, preocupadas em se manter no ranque da competitividade e do lucro, têm dado um novo olhar para a questão da resiliência e inteligência emocional de seus profissionais, pois compreendem que, frente à nova realidade, para que estes tenham suas competências técnicas desenvolvidas de forma positiva, precisam, também, possuir um perfil comportamental inteligente, flexível e capaz de se colocar no lugar do outro, capaz de indicar novos caminhos e compreender situações problemáticas. (Slivnik, 2012).

Para tanto, novos conceitos e valores foram incorporados no corpo empresarial, como, por exemplo, o que antes era denominado “setor de Recursos Humanos” foi compreendido e chamado de “Gestão de pessoas”.

Para compreendermos melhor, Ribeiro (2005) explica que “A tendência atual, porém, está voltada para muito mais além: fala-se agora em administração com pessoas. Administrar com as pessoas significa tocar a organização juntamente com os colaboradores e os parceiros internos que mais entendem dela e de seu futuro”.

Complementando, ainda ressalta que “trata-se de uma nova visão das pessoas, não mais como recurso de uma organização, mas como um objetivo. Essa é uma nova visão das pessoas, não mais como um recurso de organização, servil e passivo no processo”.

Para o autor, essa tendência tende a compreender o indivíduo enquanto “sujeito ativo e provocador das decisões, empreendedor das ações e criador da inovação dentro das organizações. Mais do que isso, é um agente proativo, dotado de visão própria e, sobretudo, de inteligência – a maior, mais avançada e sofisticada habilidade humana”.

Neste sentido, vale dizer que no ramo empresarial cada vez mais torna-se evidente a importância de se considerar a inteligência emocional e o poder de resiliência como fatores imprescindíveis para o aumento do lucro e sucesso organizacional, fator este promovedor da produtividade e do bem estar de todos os profissionais envolvidos.

Assim, buscou, através das leituras e de revisão de literatura, refletir a inteligência emocional e a resiliência enquanto elemento promovedor de possibilidades de usar as emoções em proveito do crescimento e bem estar coletivo. A realização de tais leituras permite enveredar por caminhos nos quais os seguintes questionamentos surgem: De que forma os profissionais podem praticar a resiliência? Como pode ser realmente compreendida a inteligência emocional a partir das concepções de lucro e produtividade empresarial?

## **2 Inteligência Emocional e Resiliência**

Para que se possa compreender a relevância da inteligência emocional nas ações rotineiras da vida e seu retorno no dia a dia, faz-se necessário refletirmos sobre conceitos advindos de teóricos que estudaram as consequências de decisões impulsionadas por emoções mediante situações apresentadas, sejam estas no contexto social, familiar ou empresarial.

Segundo Goldeman (2012) a inteligência emocional pode ser compreendida como a “capacidade de identificar nossos próprios sentimentos e os dos outros, de nos motivarmos e de gerir bem as emoções dentro de nós e nos nossos relacionamentos”. Ou seja, a inteligência emocional ocorre quando a pessoa consegue reconhecer tanto suas emoções quanto das demais pessoas; tendo, portanto, a capacidade de dar uma determinada resposta em lugar de reagir de forma automática por conta de um determinado estímulo.

Ainda para Goleman (2012), existem cinco aspectos possíveis de se compreender a Inteligência Emocional: Reconhecer nossas próprias emoções, humores e intuições; Nomear e usar tais informações para orientar nossos pensamentos e ações; Conhecer as causas e respectivas consequências; Manter o controle das emoções e impulsos; Sair do automatismo de reações aos estímulos externos.

Para Rodrigues (2020), a vida de todo ser humano é influenciada pelas emoções. São, por conseguinte, estas que se tornam a mola propulsora para as tomadas de decisões que, por sua vez, impulsionam à ação. É através desse acontecer que a pessoa aprende e compreende os demais. Entretanto, não se pode afirmar se, diante de um fato qualquer, teremos a certeza de do controle emocional desejado ou esperado.

Como já foi anteriormente citado, toda e qualquer ação é estimulada por uma emoção sentida. E se esta for trabalhada pode ser a mola que impulsionará o caminho para se conseguir os objetivos almejados.

É neste sentido que é válido afirmar que somos todos feitos de razão e emoção, e nossa compreensão da vida é estruturada entre a teoria e a prática, de forma que a inteligência emocional aconteça imbricada com a inteligência cognitiva. Trabalhar essas duas esferas de forma concomitante, é reconhecer que cada vez mais teremos condições de planejarmos novas estratégias, administrarmos de forma harmônica, tomarmos decisões mais seguras, na busca de conseguirmos alcançar as metas.

Assim, quando uma pessoa visivelmente apresenta a capacidade de conduzir a emoção e os sentimentos, expressando-os de forma racional frente à emoção do outro, dizemos que esta agiu de forma inteligentemente emocional.

E para que o desempenho organizacional aconteça. É necessário que o profissional tenha uma determinada qualidade de vida e que este siga alguns princípios básicos de desenvolvimento emocional.

De acordo com Goleman (2012), a inteligência emocional associado a habilidades técnicas são fatores essenciais para profissionais que atuam diretamente em cargos executivos. Pois, o profissional, independentemente da cultura, se conseguir agir de forma hábil e inteligente emocionalmente, também não terá nenhuma dificuldade em identificar os gatilhos emocionais.

Para Goleman (2012), tais gatilhos podem ser assim identificados: Autoconsciência: quando acontece o reconhecimento e compreensão de suas emoções e respectivos impulsos, bem como os efeitos dos mesmos sobre as pessoas; Comprometimento pessoal: se um líder souber ter autocontrole ficará muito mais fácil demonstrar compromisso consigo, com os

colaboradores e com a empresa em geral; Motivação interna: auxilia na tomada de decisões construtivas nas relações com os demais profissionais; Empatia: é a capacidade de se colocar no lugar dos outros, tendo condições de compreender e partilhar sentimentos; Habilidades Sociais: é a capacidade do indivíduo saber lidar com situações que se apresentam como desafiadoras, auxiliando-o no acontecer de relacionamentos com os demais.

Dessa forma, enquanto líder, o profissional deve estar em constante busca de seu desenvolvimento emocional para se sentir com condições emocionais de ajudar sua equipe de trabalho, promovendo impactos positivos na empresa e no próprio crescimento de sua carreira. Nesse sentido, a empresa será beneficiada ao ter profissionais que saibam identificar gatilhos emocionais e, por sua vez, promoverem maiores probabilidade de escolhas e, conseqüentemente, tomadas de

Um indivíduo inserido num ambiente onde há pessoas de diferentes culturas, formas de pensar e agir, ao desenvolver a habilidade da Inteligência Emocional consegue identificar os seus gatilhos emocionais, oscilações de seu humor e manter o autocontrole em situações de conflitos, estresse ou pressão, aumentam as possibilidades de escolhas e dispostos a tomarem decisões mais seguras e positivas.

Um indivíduo emocionalmente inteligente gerencia suas emoções quando se encontra arrolado em de uma situação de dúvidas e de conflito; pois, conforme Goleman (2021), ao agir desta forma, não permitirá que certas emoções prevaleçam no momento errado e a empatia. exercendo, por sua vez o autocontrole e lidarmos com os sentimentos fortes e não permitirmos que nos domine, por sua vez o gerenciamento de emoções interpessoalmente é colocar em prática a empatia, identificar e perceber as emoções do outro e utilizar mecanismos de estratégias para influenciar e neutralizar positivamente emoções negativas.

Neste sentido, diante do exposto, podemos compreender que as emoções são elos substancialmente relevantes para o mau ou o bom desenvolvimento nas relações de qualquer

ambiente, principalmente no ambiente organizacional, já que estes são diretamente influenciados pelas instabilidades e pressões (sejam estas advindas da chefia direta ou colaboradores). Além disso, vale salientar que a manifestação de práticas emocionalmente inteligentes no cotidiano empresarial, como, por exemplo, refletir sobre qual a melhor decisão a ser tomada, ouvir a posição e argumentos dos demais, não impor seus pensamentos sobre a dos colegas e valorizar ideias expostas pelo grupo, é o melhor caminho para uma excelente comunicação e promoção de um ambiente mais humano, inclusivo e empático.

Segundo Taboada e outros autores (2006), agir de forma empática e resiliente é ter desenvolvido em si a capacidade de conviver com possíveis mudanças, sejam estas geradas pelas adversidades ou não, sabendo assimilar as situações e reagir de maneira a superar de forma inteligentemente tais acontecimentos, agindo assim, com a chamada resiliência.

O termo *resiliência* foi criado por Thomas Yung, no início do século XIX. E com o tempo, embora o conceito tenha sido inicialmente ligado à física, concernente a propriedades de materiais quanto sua resistência, o termo admitiu maior dimensão no contexto da corporativo.

Segundo Pinto (2021), “a percepção do funcionamento resiliente de uma pessoa pode ser observada ao longo do processo psicanalítico, quando circunstâncias desfavoráveis surgem e mostram a capacidade ou incapacidade de sobreviver àquele evento”.

Para Freud (1930), “todo homem tem que descobrir por si mesmo de que modo específico ele pode ser “salvo” e, para isso, cada um utilizará a sua capacidade de resistência”.

Desta feita, sentir-se uma pessoa resiliente não é tão fácil, pois o enfrentamento constante de situações de mudança pode causar certos danos no campo mental deste indivíduo. É certo dizer que não são todas as pessoas que conseguem desenvolver a habilidade de resiliência. Além disso, é importante observar que psicologicamente somos diferentes uns dos outros e que os mais diversos relacionamentos travados em nossas vidas merecem e necessitam de tempo para serem realmente construídos com positividade.

No contexto organizacional, inicialmente, a compreensão de resiliência estava associado literalmente à capacidade de um profissional aguentar pressões no ambiente do trabalho, se apresentar sintomas de incômodo ou revolta. Com o tempo, outras concepções foram aderidas. Atualmente, é importante esclarecer que a resiliência se apresenta como uma capacidade de o indivíduo de transformar, trabalhando mutuamente o mundo atual com as possibilidades de mudanças e autoconhecimento.

### **3 Considerações Finais**

As empresas desta nova era estão apostando nos processos de adaptação e inclusão, pois reconhecem que seu sucesso depende basicamente da ação humana; ou seja, do comportamento de seus colaboradores. Tudo isso numa metodologia comportamental baseada no respeito às diferenças, políticas inclusivas, práticas de tolerância e o pensamento de que um desafio não significa problema, mas uma possibilidade de ultrapassar seus limites e colaborar de forma competitiva, leal e sadia.

Mas para tanto, faz-se necessário que as empresas promovam rigorosa e constante análise das dificuldades expressadas ou indicadas pelo grupo de seus colaboradores. Neste sentido devem buscar oferecer um ambiente saudável no trabalho, visando atender entre suas metas principais o atendimento às necessidades de seus funcionários e práticas fundamentadas no desenvolvimento de habilidades, respeito ao individualismo e satisfação geral do grupo.

Dessa forma, diante de todo o exposto, vale ressaltar que todo profissional que atua de forma inteligentemente emocional encontra-se constantemente buscando motivação em seu fazer, sabendo eficientemente utilizar sua habilidade de comunicação e integração, estando sempre em busca de satisfação pessoal e adaptação organizacional.



## 4 Referências Bibliográficas

Chiavenato, Idalberto. (2014). Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas Organizações. (4a. ed.) Barueri, SP: Manole,

Freud, S. O (1930)mal-estar na civilização. Edição standard brasileira das obras psicológicas completas de Sigmund Freud, volume XXI. Rio de Janeiro – Editora Imago (3. ed).

Goldman, Daniel. (2012) Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente. Rio de Janeiro: Objetiva.

[www.sppsic.org.br](http://www.sppsic.org.br) Pinto, Tais R Carvalho. A resiliência e o mal-estar na civilização. Acessado em 13/10/2023.

<http://pepisc.bvsalud.org/scilo> Ribeiro, Antônio de Lima. Gestão de pessoas. São Paulo: Saraiva, 2005 Acessado em 13/10/2023, 16:00h.

Rodrigues, Fabiano de Abreu. Psych construction-the architecture of the human mind: from memory through the pituitary protected by the sphenoid to the mitochondrial Eva. International Journal of Development Research, v. 10, n. 11, p. 41930-41935.Acessado em 15 de outubro de 2023

Silvani, Alexandre. (2012) O poder da atitude: como empresas com profissionais extraordinários encantam e transformam clientes em fãs. São Paulo: Editora Gente.

Taboada, N.G.; Legal, E.J & Machado, N. (2006). Resiliência: em busca de um conceito. Revista brasileira crescimento desenvolvimento humano v.16 n.3 São Paulo.Acessado em: 01de outubro de 2023.

T. Young, A Course of Lectures on Natural Philosophy and Mechanical Arts (Joseph Johnson, London, 1807), v. 2. <https://www.scielo.br/j/rbef/a/jBzKXJkgYvTqYRRwcSZ69sr/> acessado em 20/10/2023.