



A IMPORTÂNCIA DA RESILIÊNCIA E A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL PARA OS COLABORADORES E AS ORGANIZAÇÕES

Carlos Gustavo Lopes da Silva¹

Geisse Martins²

Hugo Silva Ferreira³

Marcelo de Andrade e Silva⁴

RESUMO

Este artigo tem por pretensão discutir a importância da Resiliência e da Inteligência Emocional dos Colaboradores tanto para a sua qualidade de vida quanto para as organizações. Notamos que muitas pessoas passam por diversas fases na vida e que essas conduzem para o desenvolvimento de gatilhos que podem influenciar negativamente na vida e esta impactar diretamente nos relacionamentos sociais e corporativos fazendo com que estes se tornem prazerosos ou cheios de adversidades. A partir desse contexto abordaremos nesse artigo os conceitos de Inteligência Emocional e seus impactos a partir da administração de suas emoções e entendimentos sobre o outro buscando o equilíbrio através do seu gerenciamento bem como poderemos utilizarmos de maneira eficaz e motivar pessoas através de uma liderança eficaz e uma gestão inteligente. Também apresentaremos a importância que a construção de estratégias eficazes para melhorar a sua capacidade de ressignificação e melhoria para atravessarmos processos traumáticos na nossa vida através da resiliência, que também nos proporcionará ter uma melhor qualidade de vida e que tanto ela quanto a inteligência emocional farão com que os colaboradores também consigam atingir os objetivos propostos pela organização com maior criatividade e análise. Quanto a metodologia utilizada realizamos um levantamento bibliográfico afim de discutirmos acerca do tema e para embasamento teórico com foco na discussão acima mencionada

Palavras-chave: Organizações, Inteligência Emocional, Resiliência.

ABSTRACT

¹ Doutorando em Gestão e Negócios (UNISINOS). Mestre em Tecnologias Educacionais em Rede (UFSM). Especialização em Desenvolvimento de Jogos Digitais (ESTÁCIO). Pós-Graduação (MBA) em Administração Estratégica (ESTÁCIO). e-mail: cgsilva33@gmail.com

² Doutorando em Educação (Yvy Enber). Mestre em Administração de empresas pela Must University. e-mail: geisse@geisse.com.br

³ Graduação em Administração pela UNIFAEL. Especialização em Docência do Ensino Superior e MBA em Educação Corporativa. Mestre em Administração pela Must University. E-mail: prof.hugosferreira@gmail.com

⁴ Mestrando em Administração de Empresas pela Must University. Pós-graduação (MBA) Gestão Estratégica de Pessoas (Cruzeiro do Sul). Pós-graduação (MBA) em Gestão Empresarial (Estácio). Pós-graduação (MBA) em Marketing e Vendas (UniDomBosco). Pós-graduação em Metodologia do Ensino Superior para o novo Formato de Aula do Futuro (Faculdade Descomplica). E-mail: marcelodeandradeesilva@gmail.com





This article aims to discuss the importance of Resilience and Emotional Intelligence of Employees both for their quality of life and for organizations. We noticed that many people go through different stages in life and that these lead to the development of triggers that can negatively influence life and this directly impact social and corporate relationships, making them pleasurable or full of adversity. From this context, we will approach in this article the concepts of Emotional Intelligence and its impacts from the management of their emotions and understandings about the other, seeking balance through their management as well as being able to use effectively and motivate people through effective leadership and smart management. We will also present the importance that the construction of effective strategies to improve your ability to resignify and improve to go through traumatic processes in our life through resilience, which will also provide us with a better quality of life and that both it and emotional intelligence will make with that employees can also achieve the objectives proposed by the organization with greater creativity and analysis. As for the methodology used, we carried out a bibliographic survey in order to discuss the topic and for theoretical basis focusing on the aforementioned discussion.

Keywords: Organizations, Emotional Intelligence, Resilience

1. Inteligência Emocional e Resiliência.

Esse trabalho tem por pretensão entender a importância da inteligência emocional e da resiliência e seus desenvolvimentos para os colaboradores dentro da organização a fim de buscar melhorias das relações interpessoais, qualidade de vida no trabalho e aumento da produtividade nos processos com associação ao bem estar dos colaboradores visando manterem um nível de competitividade no mercado e também a excelência.

Atualmente, nesse contexto atual, percebemos um desgaste físico, mental e emocional das pessoas e de acordo com Reis (2017) esse desgaste acelera quando desconsideramos a importância que as emoções refletem no processo mental e seu valor para a vida humana.

Conforme Goleman (1995), sabemos que as pessoas que tem suas práticas emocionais desenvolvidas possuem por características o domínio de hábitos mentais e que suas produtividades são estimuladas, portanto normalmente se sentem mais satisfeitas e eficientes, porém as que não possuem esse controle emocional normalmente há uma prejudicial capacidade de raciocínio claro e de concentração no trabalho.

A partir da década de 90 os colaboradores passaram a ser vistos e tratados como “parceiros” das organizações e tendo como reconhecimento suas habilidades, conhecimentos, capacidades e passaram a ser denominados como capital intelectual da empresa (Chiavenato *apud* Gil, 2007). Também houve um foco de estudos e pesquisas voltados para o trabalhador e o ambiente de trabalho, momento em que as organizações começaram a desenvolver uma





preocupação com seus colaboradores no que tange a melhoria da qualidade dos produtos e serviços prestados.

O estudo do comportamento humano na organização ganhou um espaço muito grande e buscando, através do colaborador, o diferencial que faria com que atingissem o sucesso da empresa e diante disso Goleman (1995, p.18) afirma que “uma visão da natureza humana que ignore o poder das emoções é lamentavelmente míope”.

1.1 Inteligência Emocional

Segundo Reis (2017) o conceito do que é ser inteligente emerge em um momento que o mundo necessita de pessoas que não somente pensem, mas que sejam capazes de gerar benefícios para si, o próximo, para as organizações e para a coletividade.

Conforme Weisinger (2001, p14)) a inteligência emocional é a utilização inteligente das emoções, ou seja, “é fazer intencionalmente com que as suas emoções trabalhem a seu favor, usando-as como uma ajuda para ditar seu comportamento e seu raciocínio de maneira a aperfeiçoar seus resultados”.

A Inteligência emocional tem por pretensão auxiliar a pessoa a ter capacidades de motivação, persistência, controle dos impulsos e ansiedades para que não acabe prejudicando na sua capacidade de raciocínio e análise desenvolvendo também a empatia e autoconfiança.

Sabemos que aptidões emocionais precisam ser desenvolvidas e aprimoradas para que essas capacidades se desenvolvam e também saber até onde pode se usar essas aptidões existentes nas pessoas. A temos ciência que algumas empresas desenvolvem a inteligência emocional no ambiente de trabalho ao fato que ela pode ser aprimorada e aprendida.

De acordo com Goleman (1995) algumas aptidões são necessárias para o desenvolvimento a inteligência emocional como ter auto consciência, saber lidar com as emoções, se motivar, reconhecer as emoções nas outras pessoas e lidar com os relacionamentos. A partir daí conseguimos descobrir e desenvolver as aptidões como liderança, eficiência entre outras.

O aperfeiçoamento e o desenvolvimento de aptidões são fundamentais para o desenvolvimento e desempenho profissional porque as relações interpessoais são constantes na organização.





Weisinger (2001) afirma que a inteligência emocional, nas organizações, pode ser utilizada para solucionar problemas, em processos de feedbacks delicados, com clientes intratáveis para conseguirmos encerrar um contrato de forma exitosa, entre colegas de trabalhos, de maneira intrapessoal (para benefício próprio) e interpessoal (relacionamentos).

Sendo assim percebemos que o desenvolvimento da inteligência emocional é de fundamental importância tanto para o indivíduo quanto para o coletivo através da autoconsciência, controle das emoções e automotivação e que ela é que faz com que as interações e relacionamentos sejam bem sucedidos no ambiente de trabalho. Algumas técnicas são muito utilizadas na aptidão intrapessoal como a comunicação eficaz, mentoria e destreza interpessoal.

Da mesma maneira que a aptidão intrapessoal pode ser desenvolvida e aprimorada, a interpessoal também pode. Algumas técnicas são usadas para que isto aconteça como a comunicação eficaz, destreza interpessoal e capacidade de operar como mentor pessoal fazendo com que o colaborador faça o uso do seu emocional de maneira inteligente e se transformando em facilitador para o desempenho relacional com as outras pessoas.

1.2 Resiliência

A palavra resiliência, tem origem no latim resilo e significa a capacidade que o corpo tem de retornar ao seu estado anterior conforme com Oliveira et al. (2008), após este ter sofrido pressões, e posteriormente o conceito evoluiu para uma oposição ao de estar vulnerável através de suas capacidades e personalidade tornando-as resistentes às doenças psicológicas oriundas de traumas (Souza & Cervený, 2006).

Inicialmente as pesquisas sobre resiliência concentraram em traços de personalidade e desenvolvimento individual, mas com o tempo a vulnerabilidade e situações adversas que as pessoas sofrem foram admitidas nessas pesquisas principalmente por conseguirem se recuperar através da resiliência apresentando um desenvolvimento saudável. A resiliência nos indivíduos não poderia ser considerada como traço de personalidade.

Dada a importância do relacionamento para o desenvolvimento da resiliência atualmente é a maneira que se discute visando o destaque para a complexidade das redes de relacionamento e o seu desenvolvimento saudável através dessas adversidades. Nesse sentido





se destacou a relação complexa entre o ambiente e o indivíduo e sua produção de fatores de riscos, fatores protetores e no próprio desenvolvimento da resiliência além das crenças, experiências e situações adversas vividas.

Quando nos referimos as organizações é importante destacarmos os fatores de risco que permitem superar as condições adversas e o convívio com as incertezas dentro do ambiente organizacional global e dinâmico. De acordo com Job (2003), os fatores de risco seriam oriundos de eventos baseados em estresse ou de tensões e que os fatores de proteção são os que podemos considerar como minimizadores de influências que permitem a negatividade da aceitação do risco e de aceitação do risco bem como adaptar e criar maneiras de enfrentar a dificuldade.

Alguns fatores que ocasionam angústia nas organizações são a responsabilidade do trabalho, a falta de tempo para família, falta de apoio por parte dos superiores, falta de liberdade criativa, a pressão, a falta de autonomia, o medo da demissão, o assédio moral, entre outros. Também podemos elucidar os que geram proteção para o colaborador como a autoestima, autonomia, reconhecimento, respeito, participação familiar, apoio dos pares e liderança, etc. (Job, 2003).

A resiliência muitas vezes é essencial no processo de transição, incertezas e mudanças que produzem um nível elevado de estresse, por isso ela é particularmente importante. As organizações e colaboradores devem se preocupar com o modo de ser e existir por criarem mecanismos de defesa contra adversidades na empresa considerando os fatores de risco à saúde e os fatores de proteção.

Conforme Job (2003), o emprego contribui para as pessoas afirmarem quem elas são e isso influencia os relacionamentos, assuntos, convivência, afetos e sentimentos dando significado da vida e construção da própria identidade, portanto o trabalho propicia em grande parte, a construção da identidade humana.

De acordo com Cimbalista (2006), o ambiente de trabalho produtivo é vital para um projeto de vida profissional e pessoal no qual deve propiciar criatividade, produzir ideias alinhadas as metas e objetivos da organização e estas condizentes com as metas pessoais. Observamos que o trabalho também pode propiciar uma repercussão negativa na vida dos colaboradores que por muitas vezes são obrigados a se adaptar às organizações e suas necessidades, deixando de lado a convivência com familiares, havendo maior desgaste físico e psicológico do colaborador.





Diante desses problemas adversos o colaborador utilize os mecanismos de defesa para a sua vida que é a resiliência fazendo com que consiga controlar os efeitos negativos.

Conforme Barlach, Limongi-França e Malvezzi (2008, p.104), o conceito de resiliência no contexto organizacional se refere à “existência ou construção de recursos adaptativos, de forma a preservar a relação saudável entre o ser humano e seu trabalho, num ambiente permeado por inúmeras rupturas”, porém devemos elucidar que o otimismo associado a resiliência pode distorcer o senso da realidade.

Quando consideramos os fatores de risco e de proteção para compreendermos a resiliência, é importante mencionar que os recursos que os colaboradores dispõem para enfrentar a adversidade não estão presentes somente no ambiente do trabalho, mas em diversos aspectos particulares das vidas e que produzem significados para a situação em que se vive e as competências para enfrentar as adversidades no futuro em diversos aspectos da vida.

Ressaltamos que as pessoas se adaptam os contextos apresentados pelas organizações, mas esta por sua vez pode não produzir um significado para o colaborador, empobrecendo suas relações, o adoecimento e o afastamento do trabalho portanto é importante que estejamos aptos para lidar com essas relações entre o trabalho e o homem e que estejamos atentos para a resiliência afim de compreendermos e desempenharmos ações protetivas e de prevenção à saúde do colaborador.

2. Considerações.

Observa-se que, se as organizações investirem na promoção da Inteligência Emocional entre seus colaboradores de maneira adequada, eles se tornarão mais equilibrados, atentos e preparados para lidar com as complexidades das relações humanas. Isso resultará em um desempenho aprimorado, beneficiando a organização ao criar um ambiente de trabalho mais produtivo e harmonioso, com foco nos objetivos da empresa.

Foi constatado através deste artigo que o desenvolvimento da Inteligência Emocional pode desencadear um ambiente de maior qualidade de vida, pois colaboradores emocionalmente inteligentes conseguem controlar impulsos e emoções, beneficiando a si mesmos e aos outros. Além disso, a Inteligência Emocional se torna um diferencial dentro da empresa, promovendo a automotivação, criando um ambiente mais saudável e estimulando maior criatividade e produtividade.





Como já mencionado, o mundo do trabalho é dinâmico e global, com muitas exigências tanto para os funcionários quanto para os empregadores. Várias características e habilidades ultrapassam os limites psicológicos e físicos dos indivíduos, levando ao estresse. Os colaboradores podem sentir a pressão do mercado e se esforçam para não serem dispensados, buscando atingir as metas estabelecidas. Para enfrentar esses desafios, eles precisam recorrer às suas características individuais e, possivelmente, a redes de apoio, a fim de manter o equilíbrio mental e físico.

Importante ressaltar que, os colaboradores muitas vezes se adaptam aos estilos de gestão para lidar com a intensidade do trabalho, a pressão e as responsabilidades, o que exige várias adaptações para alcançar os objetivos da organização. Isso, por sua vez, os torna resilientes.

Portanto, é fundamental compreender que a resiliência é um processo dinâmico que é influenciado por fatores de proteção e risco provenientes de contextos sociais e individuais. Lidar com situações adversas exige reflexão e capacidade de superação, em vez de mera adaptação ou resignação, como afirmado por Cimbalista (2007).

Conclui-se que a resiliência não é uma qualidade universal e que sua expressão varia de acordo com os contextos (social, econômico e até cultural), sejam esses conceitos também com perspectivas pessoais ou de trabalho. Portanto, é importante que as empresas adotem políticas que promovam a saúde e a qualidade de vida no trabalho, reduzindo os fatores de risco que podem prejudicar o bem-estar dos colaboradores. Além disso, a participação de psicólogos ao alcance do universo do trabalho é fundamental para criar um ambiente saudável dentro do contexto organizacional.

3. Referências

Artigos:

Barlach, L., Limongi-França, A. C., & Malvezzi, S. (2008). O conceito de resiliência aplicado ao trabalho nas organizações. *Revista Interamericana de Psicologia*, 42, 101-112.

Cimbalista, S. (2007). Condições de trabalho, tecnologia e resiliência no contexto do sistema de produção flexível. *Análise Conjuntural*, 29(9-10), 12-14.





Job, F. P. P. (2003). Os sentidos do trabalho e a importância da resiliência nas organizações. Tese de doutoramento não-publicada, Escola de Administração de Empresas de São Paulo, Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, Brasil.

Job, F. P. P. (2003). Resiliência na organização: estudo de caso da medição e avaliação da resiliência de indivíduos em uma organização industrial. Rev. Fac. Ciênc. Méd. Sorocaba, 5(1), 33-42.

Oliveira, M. A., Neme, C. M. B., & Reis, V. L. (2008). Resiliência: análise das Publicações no Período de 2000 a 2006. Psicologia: Ciência e Profissão, 28(4), 754-767.

Souza, M. T. S., & Cervený, C. M. O. (2006). Resiliência psicológica: revisão da literatura e análise da produção científica. Revista Interamericana de Psicologia, 40(1), 119-126.

Livros:

Gil, Antônio Carlos. (2006). Métodos e técnicas de pesquisa social. São Paulo: Atlas.

Gil, Antônio Carlos. (2007). Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais. São Paulo: Atlas.

Goleman, Daniel. (1995). Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente. Rio de Janeiro: Objetiva.

Reis, Homero. (2017). Inteligência relacional: as 6 habilidades para revolucionar seus relacionamentos na vida e nos negócios. São Paulo: Literare Books.

Weisinger, Hendrie. (2001). Inteligência emocional no trabalho: como aplicar os conceitos revolucionários da I.E. nas suas relações profissionais, reduzindo o stress, aumentando sua satisfação, eficiência e competitividade. Rio de Janeiro: Objetiva.



