

**Scientific Electronic Archives**

Issue ID: Sci. Elec. Arch. Vol. 16 (9)

September 2023

DOI: <http://dx.doi.org/10.36560/16920231819>

Article link: <https://sea.ufr.edu.br/SEA/article/view/1819>



## Inteligência emocional: trabalho com eficiência e resiliência

### Emotional intelligence: work efficiently and resiliently

*Corresponding author*

**Carlos Adriano Campana**

Must University

[cadricamp@hotmail.com](mailto:cadricamp@hotmail.com)

**Tiago Moreno Lopes Roberto**

Faculdade Futura

**Flávia Adriana Santos Rebello**

Must University

**Michele Jordânia Ferreira**

Must University

**Luís Fernando Gonçalves Rabelo**

Must University

**Bruno Cesar Seleguini Bertapelli**

Must University

**Resumo.** Este estudo pretende demonstrar os efeitos a partir da Inteligência Emocional nas equipes de colaboradores das empresas, além de explicitar o papel do líder, que precisa gerenciar emoções, primeiro as suas próprias e depois ampliar sobre sua equipe, para desempenhar uma boa administração. O líder precisa desenvolver suas habilidades, para conseguir um controle das emoções de cada membro, criando um local de trabalho mais produtivo e um clima motivacional. Cada indivíduo dispõe de uma personalidade, emoções e sentimentos, sendo assim, cabe ao líder, exercer um papel importante, de identificar todos os sentimentos em seus subordinados, para ter bom controle, de forma saudável e eficaz, evitando conflitos e problemas de relacionamentos que venham a interferir no desempenho. Vamos estudar alguns comportamentos e emoções, como as habilidades podem identificar e entender as emoções desenvolvidas pelos indivíduos considerando o conceito de Inteligência Emocional que de certa forma se vincula as ações do potencializador de resiliência, tema abordado também. A resiliência permitirá descobrir as forças pessoais, e as características do contexto, os processos psicossociais que permitem lidar com sucesso, situações adversas ou relacionadas ao estresse, demonstrando o quanto é importante este comportamento nas organizações, tarefa que é executada por pessoas, que precisam ser preparadas, desenvolver suas habilidades, para elas construírem relacionamentos positivos no empreendimento. Esta é uma questão de grande desafio para profissionais e lideranças, responsáveis por conduzirem equipes, legitimando as relações intrapessoais, interpessoais e intergrupais de profissionais com formações, etnias, culturas, valores e anseios diversos.

**Palavras-chave:** Inteligência emocional, Resiliência, Emoções, Habilidades.

**Abstract.** This study intends to demonstrate the effects from Emotional Intelligence in the teams of collaborators of the companies, in addition to explaining the role of the leader, who needs to manage emotions, first his own and then expand on his team, to perform a good administration. The leader needs to develop his skills, to achieve control of each member's emotions, creating a more productive workplace and a motivational climate. Each individual has a personality, emotions and feelings, therefore, it is up to the leader to play an important role, to identify all the feelings in his subordinates, to have good control, in a healthy and effective way, avoiding conflicts and relationship problems that arise. interfere with performance. We are going to study some behaviors and emotions, how skills can identify and understand the emotions developed by individuals considering the concept of Emotional Intelligence, which in a way is linked to the actions of the resilience enhancer, a topic also addressed. Resilience will allow you to discover personal strengths, and the

characteristics of the context, the psychosocial processes that allow you to successfully deal with adverse or stress-related situations, demonstrating how important this behavior is in organizations, a task that is performed by people, who need to be prepared, develop their skills, for them to build positive relationships in the enterprise. This is a matter of great challenge for professionals and leaders, responsible for leading teams, legitimizing the intrapersonal, interpersonal and intergroup relationships of professionals with different backgrounds, ethnicities, cultures, values and aspirations.

**Keywords:** Emotional intelligence, Resilience, Emotions, Skills.

### Contextualização e análise

Atualmente é possível constatar que a inteligência emocional vem se tornando um diferencial para o êxito pessoal e profissional. As empresas, estão demonstrando uma maior importância para os profissionais que tem a inteligência emocional mais desenvolvida, apontando como um dos pré-requisitos considerados em muitos processos seletivos anunciados pelas grandes corporações. Em uma de suas obras, o psicólogo e escritor Daniel Goleman<sup>1</sup>, apresenta uma definição de inteligência emocional, demonstrando que ela é a habilidade de constatar nossas afeições para com os outros, de nos motivarmos e de administrar bem as emoções em nós e para os demais contatos a nossa volta.

A partir desta definição, fica claro que ser simpático ou falar tudo o que pensa, não é ser exatamente inteligente emocionalmente. Para que exista esta progressão, é necessário compreender e administrar as emoções e, também, saber conduzi-las, gerenciar e levar de maneira mais adequada os sentimentos das pessoas que o cercam, expressá-las de forma correta, para criar um local de trabalho produtivo, tranquilo e assim, alcançar o sucesso, atingindo as metas previamente estabelecidas.

Outro perfil que tem se destacado neste mundo moderno que vivemos, é que as organizações, através das suas administrações, defendem que, é condição essencial ter equipes com membros que tenham um perfil resilientes, pois, este item faz parte dos processos de gerenciar mudanças que é um fato constante nas organizações. Estas equipes, precisam ter grande equilíbrio emocional, principalmente, para saber lidar com os problemas relacionados com o trabalho e vida pessoal e ainda, conseguir gerenciar as situações adversas, para quando elas não ocorram da forma como foram planejadas.

A resiliência pode ainda receber uma definição como, a habilidade de tomar medidas que minimizam os problemas que surgem no contexto laboral. Quanto ao conceito de resiliência está repleto de ideologias que ligam sucesso e adaptação às condições e normas, encontrando-se vertentes que definem resiliência sob variadas óticas e línguas.

Outra definição de resiliência, expõe como sendo uma habilidade das pessoas, que

fazem parte de grupos, capazes de suportar a situações contraditórias sem perderem o seu equilíbrio. É a habilidade de se acomodar e se ajustar com frequência diante das mudanças. A resiliência, quando aplicada por gestores, pode dar suporte à mobilização da habilidade de ser, poder, estar, ter e querer em outras pessoas, passando pela capacidade de autorregulação e autoestima.

Portanto, um dos objetivos deste artigo, está em demonstrar as características que os indivíduos precisam possuir para conseguirem ter, evidenciando a importância em administrar suas emoções, seu comportamento e a importância da resiliência no processo de gerenciamento das organizações, realçando como que isso pode influenciar o local de trabalho positivamente.

Faremos um estudo a partir de pesquisas bibliográficas, em obras de autores que apresentam temas voltados ao assunto, entre outros pertinentes.

### *As emoções interferindo nos resultados das organizações*

Se fizermos um comparativo, até tempos atrás, o que era mais valorizado nos profissionais era a inteligência intelectual e as capacitações técnicas, ou seja, apenas as habilidades técnicas que eram as mais desejadas pelas empresas, sendo destacado como condição primordial nos processos de recrutamento e seleção, mas, atualmente podemos observar e destacar que isto já não é o mais importante.

As mudanças aconteceram e os profissionais por melhores que sejam, pelos grandes conhecimentos técnicos ou por serem egressos das maiores universidades, com ótima experiência, bons currículos, nada disso tem sido ser tão valorizado ou tão importante, se este profissional não tiver e souber gerir suas emoções com inteligência.

Para atuar de forma inteligente emocionalmente, conforme já vimos, é preciso que a pessoa exerça suas atividades profissionais desenvolvendo estas habilidades, ela precisa saber reconhecer suas próprias emoções, ter controle sobre elas, que ela mantenha a sua automotivação para compreender as suas e das outras pessoas e saber como administrar as situações em prol do bem-estar, da harmonia e dos resultados no ambiente corporativo.

<sup>1</sup>Daniel Goleman - Escritor americano de renome internacional, psicólogo estudioso sobre os avanços no cérebro e das ciências comportamentais, jornalista da ciência e consultante incorporado.

As emoções, de uma forma objetiva, são rupturas do equilíbrio afetivo de uma pessoa, são de curta duração e estão associadas a reações fisiológicas como um sorriso, batimentos cardíacos acelerados, choro, entre outras. Estas emoções acabam desencadeando os sentimentos, também conhecidos como estados de ânimo ou humores, são menos intensos e mais duráveis do que as emoções, e, normalmente, não requerem um estímulo contextual para se manifestarem (Robbins; Judge; Sobral, 2010).

Por ser uma condição que sofre muitas variações de comportamento, os líderes acabam tendo dificuldades para identificar colaboradores com essas emoções, já que, muitos são aqueles que são menos transparentes com suas emoções e acabam tendo mais dificuldades de se expressar, muitas vezes são fechados, o que causa uma maior dificuldade para os líderes.

Portanto, saber administrar as emoções no local de trabalho, é uma tarefa muito difícil para os gestores, afinal, dela dependerá o sucesso da equipe e da empresa e desenvolver a inteligência emocional, internamente, garantirá inúmeros benefícios para todos, desenvolvendo equipe com membros mais conscientes de suas responsabilidades e maduros emocionalmente, objetivando também, buscar novas oportunidades de desenvolvimento.

Podemos destacar que nos atuais parâmetros nas empresas, elas preveem que os profissionais que buscam ser inovadores em suas atitudes, se mostrando resilientes, que saem das rotinas, ou seja, dos trilhos, destacam que estes profissionais têm grandes potenciais para desempenhar as funções no campo que for, pois, demonstram estarem preparados e se adaptam as inovações, as mudanças, aos novos desafios, portanto, estes conceitos servem como medida de avaliação, características cruciais que irão determinar o valor no mercado de trabalho, para obtenção de futuras vagas de sucesso.

#### *A inteligência emocional trabalhada nas equipes dentro das organizações*

A definição e algumas variações sobre a inteligência emocional, nos leva a entendimentos diferentes na busca pelos resultados a partir dela, mas, ela tem um significado que é o de ter o autocontrole, administrar os sentimentos, expressá-los de forma adequada, permitindo que em seu local de trabalho, impere a tranquilidade, que se mantenha bons níveis de produtividade e busque metas para alcance o sucesso.

A referência feita por Goleman (2007), que as emoções, servem como orientador para a nossa navegação, que é uma chave para nossas tomadas de decisões pessoais, portanto, ouvir os sentimentos. Além desta aptidão, destaca que precisamos desenvolver algumas competências, que são: a)

competências pessoais (habilidades intrapessoais: autopercepção, autorregulação e motivação) e; b) competências sociais (habilidades Interpessoais: empatia e aptidões sociais).

Nota-se que, é importante destacar este conceito que está presente no comportamento das pessoas, afinal, uma vez bem desenvolvida a inteligência emocional, ela possibilitará maior facilidade de integração e relacionamento, de se encaixar com sucesso à dinâmica organizacional.

Pessoas com senso inteligentes emocionalmente, acabam desenvolvendo resistência no sentido de responsabilidade e uma habilidade notável de adaptação às mudanças presentes nas organizações e em nossas vidas pessoais. Estas pessoas que progridem, acabam se tornando imparciais, transmitindo harmonia para a equipe e focando o esforço de todos para os objetivos organizacionais.

Em estudos já realizados, é possível identificar que as pessoas que conseguem controlar suas emoções e saber usá-las de forma inteligente, acabam mudando muitas coisas com suas atitudes, decisões e conseguem desenvolver habilidades para aprender a entender outras pessoas mais específicas. Diante destes entendimentos, Simionato (2010), afirma que as capacidades mais relevantes da I.E., podem ser resumidas em:

- Consciência emocional: a capacidade de distinguir as diversas emoções e ter o controle sobre elas e conseguir ter a capacidade para reconhecer os sinais fisiológicos que mostrem possível surgimento de novas emoções, ser capaz de compreender as causas que desencadeiam tais emoções, é ser capaz de dispor da autoconfiança visando o crescimento.
- Controle emocional: exercer controle sobre impulsos e emoções, a capacidade de controlar possíveis emoções negativas e moldá-la para algo positivo assim evitando sofrimento.
- Capacidade de saber motivar-se: a capacidade de canalizar as emoções dirigindo-as à realização de um objetivo, ser capaz de reagir com otimismo sobre os fracassos ou frustrações.
- Capacidade empática: capacidade de reconhecer e se colocar no lugar dos outros a sua volta, ser sensível a opiniões alheias, a fim da sintonia positiva de diversas pessoas.
- Gerência eficaz das relações interpessoais e habilidade social: capacidade de negociar conflitos visando a melhor comunicação de forma eficaz para a solução do problema.

Portanto, saber controlar as emoções, pode trazer mudanças expressivas em vários ambientes de atuação, tanto no ambiente

profissional quanto familiar, já que o indivíduo acaba se tornando mais desperto de suas responsabilidades, do seu bem-estar e dos demais membros a sua volta, agindo de uma maneira, que irá adotar técnicas e habilidades para inovar, criar condições, culturais e sociais no local de trabalho.

O uso adequado das emoções, de forma eficiente e equilibrada entre a razão e emoção, proporcionará a você condições de lidar com divergências, conflitos, pessoas, seja nas áreas profissionais ou no pessoal. Esta capacidade desenvolvida que pode proporcionar o crescimento individual, já que, estas ações irão gerar resultados positivos para o ambiente em que está inserido.

Conclui-se, portanto, que, não se pode esperar que ao desenvolver ou adquirir mais inteligência emocional você se tornará o melhor líder, mas se você aprender a aplicá-la, você terá a oportunidade de melhorar como um líder, pois, este perfil profissional das equipes, demonstra que, as qualidades duradouras e positivas, trazem sempre um diferencial e acabam possibilitando vantagem como a lealdade e compromisso.

#### *A resiliência como diferencial*

A existência de pessoas que sejam resilientes, leva as organizações a adotarem preferências por profissionais em suas equipes, já que, ao serem questionados, acabam tomando decisões mais assertivas e mais verdadeiro. Este comportamento é um processo dinâmico, e as influências do ambiente e do indivíduo relacionam-se de maneira recíproca, de forma que o indivíduo identifique qual a melhor atitude a ser tomada em determinadas situações.

Assim, as pessoas resilientes podem apresentar características básicas como: autoestima positiva, habilidades de dar e receber em relações humanas, disciplina, responsabilidade, receptividade, interesse, tolerância ao sofrimento e muitas outras. De acordo com algumas pesquisas que foram realizadas, Teixeira e Queiroz (2013) mencionam que algumas habilidades/qualidades se tornam atributos indispensáveis no perfil dos profissionais, entre eles: otimismo, criatividade, sendo de humor, competência social educacional, flexibilidade, iniciativa, autoestima e autoconhecimento, habilidade de tomar decisões, empatia, consciência do seu valor, paciência, tolerância, responsabilidade, determinação, compaixão e autoconfiança.

Em diversas definições que são apresentadas, os autores se apoiam na condição de que falar em resiliência nas organizações é definir que o comportamento dos colaboradores precisam estar sempre preparados para enfrentarem situações adversas, demonstrando um comportamento ativo, com condições para absorver e administrar as emoções que causarão impacto na organização a partir das mudanças,

mas, esses colaboradores resilientes, saberão administrar com maturidade a situação, resolverem os problemas e saírem ainda mais fortalecidos.

A resiliência profissional deve ser entendida como sendo a capacidade que profissionais possuem de superação de obstáculos nos seus locais de trabalho, mantendo sua disposição, otimismo e ainda sua capacidade, mesmo diante dos desafios. Para ser uma pessoa resiliente, este profissional precisa se manter em equilíbrio de corpo e mente para obter resiliência e a inteligência emocional enquanto profissionais.

Portanto, para desenvolver a resiliência é necessário conhecer-se profundamente e utilizar de todos os pontos fortes pessoais em prol de suas ações. É preciso desenvolver relacionamentos profissionais, colocando-os sempre como disponível e buscar a redução dos níveis de estresse, se atentar e estar sempre aberto às novas conquistas.

No desenvolvimento da resiliência, o indivíduo deve se fundamentar no quadripé de conexões, significado, bem-estar e mente sã. Existe sempre um propósito para as ações de cada pessoa. A organização que tem em sua equipe líderes resilientes, que são capazes de se recuperar rapidamente dos contratempos, choques, lesões, adversidades e estresse causados pela instabilidade nas organizações, que mesmo diante de todas essas variáveis, mantêm-se focados na missão, tem com certeza sua resiliência baseada na força de vontade, na motivação interna buscando o crescimento profissional, apesar da exaustão.

A resiliência ajuda os líderes e suas organizações a levarem a cabo missões difíceis e são estas organizações inteligentes, competentes, responsáveis e solidárias que alcança o sucesso.

#### **Considerações Finais**

Neste trabalho, pudemos destacar a importância de se ter líderes, emocionalmente inteligente, dentro de uma equipe, pois, ele é quem exerce a função de comando, uma função de inspirar, motivar e desenvolver as pessoas que o cercam, gerenciando e monitorando, delegando funções, para buscar a todo custo, atingir os objetivos traçados pela organização, de maneira a promover o equilíbrio emocional e o bem-estar de sua equipe. É o Líder que precisa se impor e demonstrar que ele tem as ferramentas necessárias para controlar e dirigir as demais pessoas a sua volta, porém, o mais importante neste contexto, é que ele precisa saber controlar suas próprias emoções para conseguir potencializar os resultados positivamente.

A partir deste estudo, foi possível também, identificar que os líderes encontrarão dificuldades no seu processo de gerenciamento, se deparando com pessoas que apresentam emoções na

maioria das vezes negativas, que são descontroladas, que acabam trazendo problemas pessoais para o local de trabalho e acabam poluindo o mesmo e que isto afetará o desenvolvimento das atividades, podendo gerar conflitos na equipe e tornando o ambiente de trabalho desconfortável. Portanto, foi possível identificar ser muito importante ter-se a percepção emocional dos membros da equipe e entender cada uma delas e o porquê naquele momento, já que, a partir destas ferramentas será mais fácil para saber reagir de forma positiva diante destas situações adversas. É possível concluir que a inteligência emocional não está dentro de todas as pessoas e o mais importante é saber controlar suas emoções, para administrar o seu ambiente de trabalho de forma inteligente, para poder entender melhor seus próprios sentimentos e das demais pessoas do convívio, criando um ótimo local de trabalho que vai resultar em ganhos de produtividade de com certeza metas alcançadas, pois, o líder que não é ainda emocionalmente inteligente, ele pode aprender e desenvolver técnicas para o auxiliar no exercer de uma liderança para ser eficaz e estratégico nas organizações, porque os resultados positivos para serem mantidos em uma equipe emocionalmente equilibrada, é muito difícil, mas, deve-se privilegiar àqueles ligados ao melhor convívio das relações interpessoais no trabalho, que tem uma maior motivação, já que isto irá com toda certeza melhorar significativamente a produtividade, o bem-estar social, e ter equipes com um maior comprometimento com a empresa.

### Referências

- GOLEMAN, Daniel. Inteligência emocional. Rio de Janeiro: Objetiva, 2011.
- GOLEMAN, D. Trabalhando com a Inteligência Emocional. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.
- GOLEMAN, D. Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.
- ROBBINS, S. P. Comportamento organizacional. 9 ed. São Paulo, Prentice Hall, 2002.
- SIMIONATO, M. A. Competências Emocionais. 1ª Reimpressão. Rio de Janeiro, 2010.
- WEISINGER, H. Inteligência Emocional no trabalho. Rio de Janeiro, Objetiva, 1997.
- NASCIMENTO, Juan Mike de Souza. Inteligência Emocional no trabalho. Disponível em 28 de agosto, 2020, de <http://gestaouniversitaria.com.br/artigos-cientificos/inteligencia-emocional-no-trabalho>. Acessado em 30 de maio de 2023.