

**RESILIÊNCIA E INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO CONTEXTO
ORGANIZACIONAL****DOI: 10.5281/zenodo.17148693****Mila Santos Borba Pinheiro¹****Kallil Tavares Alves²****Diogo Moura Rocha de Souza³****Pedro Santos Ferreira⁴**

RESUMO: A pesquisa analisou a importância da resiliência e da inteligência emocional no ambiente organizacional, destacando como essas habilidades impactam o desempenho profissional e a dinâmica corporativa. O objetivo foi examinar como os profissionais podem desenvolver essas competências, os desafios enfrentados no processo e as estratégias organizacionais que podem ser adotadas para fomentar seu crescimento. A metodologia utilizada baseou-se em uma revisão bibliográfica sobre os conceitos fundamentais, desafios e boas práticas organizacionais. O estudo evidenciou que a resiliência permite aos profissionais lidar com adversidades e mudanças, enquanto a inteligência emocional contribui para a regulação de emoções e a melhoria das relações interpessoais. Entre os desafios, destacam-se a resistência à mudança, a dificuldade de autoconhecimento e o estresse do ambiente corporativo. As organizações podem auxiliar seus colaboradores por meio de treinamentos, mentorias e a promoção de um ambiente favorável ao desenvolvimento emocional. Conclui-se que investir na resiliência e na inteligência emocional é uma estratégia essencial para melhorar a produtividade, a satisfação profissional e a retenção de talentos, fortalecendo a cultura organizacional.

Palavras-chave: Resiliência. Inteligência emocional. Desempenho. Organização. Produtividade.

ABSTRACT: The research analyzed the importance of resilience and emotional intelligence in the organizational environment, highlighting how these skills impact professional performance and corporate dynamics. The objective was to examine how professionals can develop these skills, the challenges faced in the process, and the organizational strategies that can be adopted to foster their growth. The methodology used was based on a literature review of fundamental concepts, challenges, and good organizational practices. The study showed that resilience allows professionals to deal with adversity and change, while emotional intelligence contributes to regulating emotions and improving interpersonal relationships. Among the challenges, resistance to change, difficulty in self-knowledge, and stress in the corporate environment stand out. Organizations can help their employees through training, mentoring, and the promotion of an environment that is favorable to emotional development. It is concluded that investing in resilience and emotional intelligence is an essential strategy for improving productivity, job satisfaction, and talent retention, strengthening the organizational culture.

Keywords: Resilience. Emotional intelligence. Performance. Organization. Productivity.

¹ Graduada em Administração. Especialista em Gestão de Pessoas pela UFBA. Mestranda em Administração pela Must University. mila.santos.borba@gmail.com

² Graduação em Ciência da Computação pela UESB. Especialização em Gestão de Tecnologia da Informação pela Wpos. Mestrando em Administração pela Must University. E-mail: kallil.tav@gmail.com.

³ Graduação em Ciência da Computação pela UESB. Especialização em Novas Tecnologias Educacionais pela FIJ. Mestrando em Tecnologias Emergentes em Educação pela Must University. E-mail: diogomrs@gmail.com.

⁴ Graduação em Ciências da Computação pela UESB. Especialização MPA em Administração Pública e Gerência de Cidades pelo UNINTER. Mestrando em Tecnologias Emergentes em Educação pela Must University. E-mail: pedrosf@ufba.br

1 Introdução

O ambiente organizacional está cada dia mais dinâmico, as empresas estão passando por inúmeros desafios, como enfrentar níveis globais de competição, em tempos céleres e uma constante cobrança por resultados. Diante dessa realidade, as discussões e o entendimento sobre resiliência e inteligência emocional devem estar presentes nas habilidades dos profissionais, para que estes possam lidar com situações adversas, contextos de estresse e as cobranças exigidas no trabalho para assim manter uma postura de equilíbrio e conseguir desenvolver suas atividades apresentando resultados. Conseguir superar tribulações, manter a tranquilidade do estado emocional para tomar decisões acertivas em situações tensas demonstram um diferencial do colaborador que apresenta uma grande habilidade profissional e caminha para o bom desempenho da empresa.

Os colaboradores necessitam se dedicar constantemente ao exercício do desenvolvimento da resiliência e da inteligência emocional. O aperfeiçoamento da autoconsciência, procurar desenvolver hábitos saudáveis como a administração do estresse, praticar e fortalecer a empatia e trabalhar as questões de como saber lidar com situações de frustração e antagonismos. Diante disso, são muitos desafios a serem enfrentados, como a aceitar os processos de mudanças, as complicações que é entender e equilibrar as emoções e o ambiente organizacional estressante.

Perante esse contexto, as instituições tem um papel importante ao promover condições que proporcionem o desenvolvimento dessas competências. Programas de treinamento, mentorias, feedbacks estruturados e ambientes que promovam o bem-estar emocional auxiliam os trabalhadores a desenvolverem a resiliência e a inteligência emocional. Quando as organizações investem nessas habilidades elas aumentam seus índices de produção, fortalecem o clima organizacional, cria um vínculo maior do seu colaborador com a organização fazendo com que permaneçam por mais tempo e fortalece a cultura organizacional.

O paper tem como objetivo analisar como o profissional pode desenvolver a resiliência e inteligência emocional, os desafios que os profissionais encontram no processo de desenvolvimento da resiliência e inteligência emocional e como as organizações podem auxiliar seus colaboradores a desenvolver a resiliência e inteligência emocional. A metodologia utilizada baseia-se em uma revisão bibliográfica sobre os conceitos fundamentais, desafios

REVISTA EDUCAÇÃO CONTEMPORÂNEA – REC

enfrentados pelos profissionais e boas práticas organizacionais para estimular essas competências.

Este estudo está estruturado da seguinte forma: na primeira seção, discute-se o conceito de resiliência e inteligência emocional no contexto organizacional; na segunda seção, explora-se como os profissionais podem desenvolver essas habilidades e os desafios enfrentados nesse processo; na terceira seção, são apresentadas estratégias organizacionais para fomentar a resiliência e a inteligência emocional entre os colaboradores; por fim, são apresentadas considerações finais sobre a relevância do tema para o sucesso das organizações e dos profissionais no mercado de trabalho atual.

2 A resiliência e inteligência emocional no contexto organizacional

A inteligência emocional refere-se à aptidão para a autoconsciência, controle dos impulsos, perseverança, empatia e habilidades interpessoais. Pode ser compreendida como a relação que o indivíduo estabelece com determinadas competências, tais como: automotivação, persistência diante de obstáculos e dificuldades, controle de reações impulsivas, direcionamento de emoções positivas para contextos adequados, prática da gratidão e inspiração de pessoas, entre outras experiências vivenciais (Goleman, 1995).

As emoções são manifestações afetivas acompanhadas de respostas intensas e breves do organismo a eventos inesperados ou fortemente aguardados. A relação entre os afetos e a expressão corporal é evidente nas emoções, e suas reações fisiológicas ocorrem de maneira involuntária. Além disso, todas essas respostas orgânicas representam formas essenciais de liberação de tensão.

Os sentimentos possuem uma característica distinta das sensações, pois envolvem uma avaliação subjetiva e a tentativa de inserir um evento específico dentro de um contexto mais amplo da experiência individual. Para que um sentimento se manifeste, três processos são fundamentais: a representação do estímulo emocional, a recuperação dos significados atrelados a esse estímulo e a percepção consciente das alterações fisiológicas. Assim, os sentimentos são emoções que se tornam conscientes, sendo essa a principal diferença entre ambos (Boaventura, 2023).

REVISTA EDUCAÇÃO CONTEMPORÂNEA – REC

A disseminação do conceito de inteligência emocional ocorreu amplamente após a publicação da obra *Emotional Intelligence* de Goleman (1995), que estruturou a teoria com base em competências divididas em cinco dimensões: autoconhecimento, autorregulação, automotivação, empatia e habilidades sociais. Essas dimensões se agrupam em dois eixos principais: competências para lidar consigo mesmo e competências para interagir com os outros.

A base da inteligência emocional está na autoconsciência, ou seja, a capacidade de identificar e compreender as próprias emoções. Antes de qualquer ação ou reação, ou mesmo antes de desenvolver empatia pelos outros, o indivíduo emocionalmente inteligente precisa reconhecer suas emoções e seus impactos. A gestão emocional, por sua vez, consiste na habilidade de administrar sentimentos, expressá-los adequadamente e utilizá-los no momento certo. Trata-se do domínio sobre emoções intensas e impulsivas, além da capacidade de tolerar pensamentos e sentimentos divergentes (Boaventura, 2023).

Outro aspecto essencial é a automotivação, pois profissionais emocionalmente inteligentes são movidos por fatores internos e não dependem de circunstâncias externas ou incentivos para manterem uma postura positiva. Além disso, a consciência social, também denominada habilidades sociais, representa a capacidade de interagir eficazmente com os outros para atingir objetivos. Segundo Boaventura (2023), a gestão de relacionamentos está diretamente relacionada ao funcionamento do cérebro social e ao desenvolvimento da empatia.

A resiliência no ambiente corporativo é a capacidade do profissional de se adaptar e superar desafios, mantendo sua produtividade e equilíbrio emocional em meio a adversidades. Colaboradores resilientes enfrentam mudanças repentinas, pressões do mercado e conflitos interpessoais sem comprometer seu desempenho. Essa habilidade possibilita a aprendizagem contínua diante das dificuldades, promovendo uma postura ativa e flexível na resolução de problemas diários.

No âmbito empresarial, a resiliência está associada à cultura organizacional e ao suporte proporcionado pela liderança. Empresas que cultivam um ambiente colaborativo, promovem feedbacks construtivos e investem no bem-estar dos funcionários fortalecem a resiliência entre seus profissionais. Dessa maneira, além de aprimorar o desempenho individual, a resiliência coletiva fomenta a inovação, reduz a rotatividade e fortalece a sustentabilidade corporativa.

REVISTA EDUCAÇÃO CONTEMPORÂNEA – REC

Estudos empíricos revelam uma relação entre inteligência emocional e satisfação intrínseca no trabalho, isto é, a realização pessoal obtida através da execução das tarefas. Profissionais emocionalmente inteligentes lidam melhor com desafios interpessoais, negociam e ajustam suas necessidades pessoais às demandas organizacionais, o que contribui para um ambiente mais harmonioso. A dimensão emocional facilita a proatividade, incentiva a motivação pelo trabalho, melhora as relações interpessoais, minimiza o desgaste emocional e favorece a adaptação ao contexto profissional.

Considerando que a satisfação intrínseca está fortemente vinculada às emoções resultantes da execução do trabalho, é possível correlacioná-la à inteligência emocional, que influencia diretamente na regulação, expressão e uso adequado das emoções. Em sua pesquisa Batista (2018), ressalta que trabalhadores com altos níveis de inteligência emocional conseguem identificar rapidamente sentimentos de frustração e estresse, regulando essas emoções para minimizar seu impacto negativo. Dessa forma, a inteligência emocional atua como um amortecedor contra os estressores do ambiente organizacional, auxiliando os profissionais a manterem a estabilidade emocional e a satisfação no trabalho.

3 Resiliência e Inteligência emocional – habilidades e desafios

Nos tempos atuais, o ambiente profissional está em constante transformação, enfrentando avanços tecnológicos, mudanças econômicas e variações sociais que geram instabilidades e desafios para os trabalhadores. Nesse contexto, competências como a resiliência e a inteligência emocional tornam-se cada vez mais indispensáveis, pois são essenciais para lidar com dificuldades, manter o crescimento e garantir a eficiência no trabalho.

A resiliência é a aptidão para se adaptar e superar dificuldades, permitindo que as pessoas enfrentem desafios e se recuperem de situações que causam estresse. Já a inteligência emocional está relacionada à capacidade de compreender e administrar as próprias emoções e as dos outros, contribuindo para melhorar a comunicação e as interações interpessoais. Essas habilidades são fundamentais para o êxito profissional, pois auxiliam na superação de desafios e na gestão das exigências emocionais do ambiente corporativo.

Para fortalecer a resiliência e a inteligência emocional, os profissionais devem investir no autoconhecimento, na autorregulação emocional e no aprimoramento da empatia. Além disso, ao estabelecer objetivos bem definidos e desenvolver habilidades para solucionar

REVISTA EDUCAÇÃO CONTEMPORÂNEA – REC

problemas, é possível criar estratégias eficazes para potencializar essas competências (Farias et al., 2023).

Segundo Farias et al. (2023), o aprimoramento da resiliência e da inteligência emocional exige um aprofundamento no autoconhecimento e na compreensão das próprias emoções, promovendo a gestão emocional e a empatia nas relações interpessoais.

Os principais desafios para o desenvolvimento dessas competências incluem a falta de conhecimento sobre si mesmo, o preconceito em relação à expressão emocional e um ambiente de trabalho pouco receptivo.

De acordo com Farias et al. (2023), uma das maiores dificuldades no fortalecimento da resiliência e da inteligência emocional é a necessidade de modificar hábitos e comportamentos enraizados. Muitos profissionais enfrentam obstáculos para abandonar padrões que já não são eficazes e para aprender novas maneiras de lidar com situações desafiadoras. Além disso, o processo de mudança pode gerar desconforto e requer paciência e persistência.

Os desafios enfrentados pelos trabalhadores nesse percurso podem envolver dificuldades no reconhecimento e no manejo das próprias emoções, além da necessidade de superar crenças limitantes e lidar com o estigma em torno da expressão emocional no ambiente corporativo.

Um dos principais entraves é a resistência à mudança. A transformação exigida para o desenvolvimento da resiliência e da inteligência emocional pode ser desconfortável para algumas pessoas, gerando oposição. Segundo Joares et al. (2024), essa resistência pode surgir devido a padrões enraizados, temor do desconhecido ou crenças limitantes. Para superá-la, é essencial ter consciência do processo e estar disposto a adotar novas perspectivas.

Outro desafio relevante é a falta de informação e de recursos apropriados. Muitos profissionais não têm conhecimento sobre as habilidades necessárias para aprimorar a resiliência e a inteligência emocional ou não possuem acesso a ferramentas que auxiliem esse desenvolvimento. Joares et al. (2024) enfatiza a importância do aprendizado contínuo para que os indivíduos possam se engajar em práticas eficazes. Assim, buscar informações, aprender com especialistas e utilizar materiais disponíveis, como livros, artigos e treinamentos, são estratégias fundamentais para superar esse obstáculo.

A sobrecarga e as exigências constantes no ambiente de trabalho também podem representar barreiras significativas para o desenvolvimento dessas competências. O estresse diário pode dificultar a reflexão pessoal e o autodesenvolvimento emocional. Essa pressão

contínua pode impactar negativamente a capacidade de gerenciar emoções e aplicar efetivamente as habilidades adquiridas. Para enfrentar esse desafio, é fundamental encontrar formas de equilibrar as demandas profissionais com o autocuidado, estabelecendo limites saudáveis, adotando técnicas de controle do estresse e buscando apoio emocional (Joares et al., 2024).

É essencial compreender que o aprimoramento da resiliência e da inteligência emocional é um processo contínuo, que envolve a superação de desafios individuais. Encarar e vencer essas dificuldades são passos cruciais para fortalecer essas competências e promover um maior bem-estar emocional e um desempenho mais eficaz no ambiente profissional.

4 Estratégias organizacionais para fomentar a resiliência e a inteligência emocional

As corporações devem desempenhar um papel essencial no incentivo ao aprimoramento da resiliência e inteligência emocional de seus funcionários, promovendo continuamente uma cultura organizacional baseada no apoio emocional e na empatia. Isso pode ser realizado por meio de capacitações, workshops especializados e a implementação de políticas voltadas ao bem-estar. A avaliação contínua e o retorno de informações são igualmente relevantes para auxiliar os colaboradores na identificação de pontos de melhoria e no recebimento de orientações de forma construtiva. Ao adotar tais estratégias, os profissionais podem fortalecer sua resiliência e inteligência emocional, o que, consequentemente, contribuirá para uma melhor performance no trabalho, relações interpessoais mais eficazes e maior satisfação pessoal e profissional (Farias et al., 2023).

As empresas devem apoiar seus funcionários no desenvolvimento dessas competências ao estabelecer um ambiente propício, que valorize a inteligência emocional e estimule um clima organizacional pautado pelo suporte emocional e pela empatia. Segundo os estudos de Farias et al. (2023), isso pode ser alcançado por meio de programas voltados ao crescimento pessoal e profissional, assim como pela adoção de práticas gerenciais que fomentem a expressão emocional genuína, a comunicação aberta e o apoio recíproco entre colegas.

Uma cultura de apoio dentro das empresas é imprescindível. O incentivo à resiliência e à inteligência emocional cria um ambiente propício à expressão emocional equilibrada e à troca de experiências entre os colaboradores. Esse processo pode ser impulsionado por meio da adoção de políticas de comunicação transparente, programas voltados ao bem-estar e ações que fortaleçam um ambiente de trabalho colaborativo e inclusivo (Joares et al., 2024).

REVISTA EDUCAÇÃO CONTEMPORÂNEA – REC

Os programas de capacitação contínua são recursos estratégicos de grande valor para as empresas. O investimento em treinamentos específicos para o fortalecimento da resiliência e da inteligência emocional proporciona aos colaboradores tanto ferramentas teóricas quanto práticas, capacitando-os a enfrentar desafios e aprimorar seu equilíbrio emocional. Essas iniciativas podem ser diversificadas, abrangendo desde workshops e palestras até dinâmicas interativas em grupo, que estimulam o crescimento pessoal e profissional. Essas práticas exercem um impacto significativo na capacidade de recuperação e adaptação dos colaboradores.

Joares et al. (2024) destacam a importância de incentivar práticas que possibilitem aos funcionários a gestão autônoma de suas emoções. A conscientização sobre a relevância do gerenciamento emocional e o acesso a recursos que auxiliem no desenvolvimento dessa competência são essenciais. Espaços para descanso, atividades físicas e estratégias voltadas à redução do estresse são exemplos de medidas que as organizações podem adotar para aprimorar a qualidade de vida no trabalho, fortalecendo a autonomia emocional dos indivíduos.

O desenvolvimento do capital humano nas empresas constitui um investimento estratégico de extrema importância, proporcionando diversos benefícios. Em primeiro lugar, a melhora na produtividade é perceptível quando os colaboradores recebem capacitação e desenvolvimento profissional adequados, tornando-se mais eficientes e produtivos em suas funções. Esse aumento na eficiência reflete diretamente na lucratividade da organização, evidenciando a relevância do investimento no aprimoramento dos talentos internos (Joares et al., 2024). Além disso, equipes bem treinadas e motivadas tendem a cometer menos erros, resultando em uma expressiva redução nos custos operacionais associados ao retrabalho. Esse fator é essencial para a manutenção da qualidade e da eficiência organizacional.

A lealdade e a retenção de talentos também são amplamente favorecidas. Profissionais que percebem investimentos da empresa em seu desenvolvimento demonstram maior engajamento e compromisso com a organização. Isso não apenas reduz a rotatividade, mas também contribui para a construção de uma equipe mais estável e coesa.

A melhoria do ambiente de trabalho é outro benefício significativo do fortalecimento do capital humano. O estímulo à aquisição de novas competências e a promoção de um clima organizacional positivo e colaborativo favorecem as relações interpessoais e elevam o nível de satisfação dos colaboradores, consolidando a cultura organizacional (Joares et al., 2024).

Além disso, o aprimoramento das habilidades humanas prepara os colaboradores para enfrentar transformações e desafios recorrentes no meio corporativo. Diante da constante

REVISTA EDUCAÇÃO CONTEMPORÂNEA – REC

evolução tecnológica e das mudanças no mercado, a capacidade de adaptação rápida e o aprendizado contínuo tornam-se aspectos indispensáveis para o sucesso profissional e organizacional.

5 Considerações Finais

Este estudo demonstrou a importância da resiliência e da inteligência emocional no contexto organizacional, evidenciando como essas competências impactam diretamente o desempenho profissional e a dinâmica empresarial. Foi possível observar que o desenvolvimento dessas habilidades não apenas melhora a capacidade dos profissionais de enfrentarem desafios e mudanças, mas também contribui para a criação de ambientes corporativos mais saudáveis e produtivos. Além disso, os desafios enfrentados no processo de aprimoramento dessas competências foram discutidos, ressaltando a necessidade de estratégias eficazes para superá-los.

As organizações desempenham um papel essencial no fortalecimento da resiliência e da inteligência emocional de seus colaboradores, por meio da implementação de treinamentos, mentorias e um ambiente que favoreça o bem-estar emocional. O estudo atingiu seu objetivo ao apresentar conceitos fundamentais, desafios e soluções que podem ser aplicadas para fomentar essas habilidades no ambiente de trabalho. Dessa forma, investir no desenvolvimento dessas competências se mostra uma estratégia indispensável para promover um ambiente corporativo mais equilibrado, inovador e sustentável.

Referências Bibliográficas

- BATISTA, J. S. Inteligência emocional, congruência pessoa-ambiente e satisfação intrínseca no trabalho: um estudo com base no modelo RIASEC. 2018. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2018.
- BOAVENTURA, V. R. Gestão de conflitos e interfaces com a inteligência emocional na formação universitária de enfermagem: perspectiva discente. 2023. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) – Universidade Federal da Bahia, Escola de Enfermagem, Salvador, 2023.
- FARIAS JÚNIOR, T. A.; FERNANDES, A. B.; MATOS, H. C. S.; REIS, S. R. F.; FEITOZA, M. L.; MATOS, L. S.; FUKUOKA, D. M. L.; REIS, T. S. M. Estratégias e desafios enfrentados para o desenvolvimento da resiliência e inteligência emocional no ambiente profissional. Revista Contemporânea, v. 3, n. 12, 2023. DOI: <https://doi.org/10.56083/RCV3N12-306>.

REVISTA EDUCAÇÃO CONTEMPORÂNEA – REC

GOLEMAN, D. Inteligência emocional. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

JOARES, J.; RODRIGUES, J. S.; ARAÚJO, L. de. A resiliência e a inteligência emocional: os pilares do sucesso organizacional na era da adversidade. Infinitum Revista Multidisciplinar, v. 7, n. 12, p. 131–146, 2024. DOI: <https://doi.org/10.18764/2595-9549v7n12.2024.7>.