

RESILIÊNCIA E INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: DESENVOLVIMENTO E DESAFIOS NO ÂMBITO ORGANIZACIONAL

Angelina Batista de Souza¹;

¹Miami University of Science and Technology (MUST), Flórida, EUA.

<http://lattes.cnpq.br/7150008975935054>

Ângela Batista de Souza².

²Universidade José do Rosário Vellano (UNIFENAS), Belo horizonte, MG.

<http://lattes.cnpq.br/0039220558047483>

ÁREA TEMÁTICA: Outros (Saúde)

RESUMO: A resiliência e a inteligência emocional têm se destacado como competências essenciais no contexto organizacional contemporâneo, especialmente diante das constantes transformações, da competitividade e dos desafios inerentes ao ambiente de trabalho. Essas habilidades influenciam diretamente o desempenho profissional e o desenvolvimento pessoal, favorecendo a capacidade de adaptação, o gerenciamento das emoções e a construção de relações interpessoais mais saudáveis e produtivas. A compreensão e o fortalecimento dessas competências contribuem para que os indivíduos enfrentem mudanças, administrem conflitos e lidem com situações de pressão e estresse de maneira mais equilibrada e eficaz. Além disso, a inteligência emocional auxilia na tomada de decisões mais assertivas, na comunicação eficiente e no aprimoramento do trabalho em equipe, enquanto a resiliência possibilita superar adversidades e manter o foco diante das dificuldades. A discussão apresentada fundamenta-se em produções científicas sobre inteligência emocional, resiliência e gestão de conflitos, evidenciando que o desenvolvimento dessas habilidades beneficia tanto os colaboradores quanto as organizações. Nesse sentido, torna-se indispensável que as instituições invistam em treinamentos, estratégias e práticas voltadas ao fortalecimento dessas competências, promovendo ambientes de trabalho mais saudáveis, colaborativos, produtivos e preparados para os desafios contemporâneos.

PALAVRAS-CHAVE: Inteligência emocional. Resiliência. Gestão de conflitos.

RESILIENCE AND EMOTIONAL INTELLIGENCE: DEVELOPMENT AND CHALLENGES IN THE ORGANIZATIONAL CONTEXT

ABSTRACT: Resilience and emotional intelligence have emerged as essential competencies in the contemporary organizational context, especially in the face of constant transformations, competitiveness, and the challenges inherent in the work environment. These skills directly influence professional performance and personal development, fostering adaptability, emotional management, and the building of healthier and more productive interpersonal relationships. Understanding and strengthening these skills helps individuals face change, manage conflicts, and deal with pressure and stress in a more balanced and effective way. Furthermore, emotional intelligence aids in making more assertive decisions, communicating efficiently, and improving teamwork, while resilience enables overcoming adversity and maintaining focus in the face of difficulties. The discussion presented is based on scientific studies on emotional intelligence, resilience, and conflict management, demonstrating that the development of these skills benefits both employees and organizations. In this sense, it becomes essential for institutions to invest in training, strategies, and practices aimed at strengthening these competencies, promoting healthier, more collaborative, productive work environments better prepared for contemporary challenges.

KEYWORDS: Emotional intelligence. Resilience. Conflict management.

INTRODUÇÃO

As transformações constantes no ambiente organizacional têm exigido dos profissionais competências que vão além do domínio técnico e operacional. Em um cenário marcado por mudanças rápidas, alta competitividade e desafios cada vez mais complexos, habilidades socioemocionais, como a resiliência e a inteligência emocional, tornaram-se fundamentais para a adaptação, o equilíbrio e a efetividade no trabalho. Essas competências favorecem a capacidade de enfrentar adversidades, administrar emoções, lidar com conflitos e construir relações interpessoais mais saudáveis e produtivas.

Para Moura (2010), a resiliência no trabalho e na vida é crucial. Com essa habilidade o ser humano, torna-se capaz de enfrentar e de se adaptar às adversidades. Pois, fracassos e estresses, dentre tantos outros eventos negativos, são inerentes a nossa vida, mas devemos tentar transformar o estresse ruim em estresse bom.

Godeman (2005) nos descreve que “a inteligência emocional nos permite aceitar nossas próprias emoções e as dos outros”. Enquanto que, a resiliência nos permite lidar de forma mais serena em momentos adversos, e assim, proporcionar às pessoas habilidades em superar conflitos e assegurar a estes, melhor adequação psicológica e emocional (SILVA E LEAL, 2018).

Considerando o ambiente organizacional, lugar em que se passa a maior parte do tempo de nossas vidas e o fato de nos relacionar com inúmeras pessoas, com diferentes características e formas de lidar com as emoções, a resiliência e inteligência emocional são de grande importância para melhor desempenho profissional e pessoal, sendo estas habilidades, capazes de possibilitar ao indivíduo o autoconhecimento, o autocontrole emocional, a capacidade de automotivação, empatia e sociabilidade com o meio, viabilizando assim, um melhor desempenho nas tomadas de decisões (PEREIRA, 2024).

Nesse contexto, compreender a influência da resiliência e da inteligência emocional no desempenho profissional e no sucesso das organizações torna-se relevante tanto para a produção científica quanto para a prática gerencial. Assim, diante dessa perspectiva, este capítulo tem como objetivo analisar a relação entre resiliência, inteligência emocional e sucesso organizacional, evidenciando a importância do desenvolvimento dessas competências no contexto corporativo contemporâneo. Para tanto, apresenta-se uma revisão bibliográfica baseada em estudos científicos que discutem os principais conceitos, benefícios e estratégias voltadas à promoção dessas habilidades no ambiente de trabalho.

OBJETIVO

O objetivo dessa revisão é refletir sobre o papel da resiliência e da inteligência emocional no ambiente organizacional, evidenciando a relevância dessas competências para a adaptação às transformações do mundo do trabalho, para o fortalecimento das relações interpessoais e para a promoção de melhores resultados profissionais e organizacionais.

METODOLOGIA

Trata-se de uma revisão bibliográfica, de natureza qualitativa e descritiva, com o propósito de reunir e analisar contribuições teóricas acerca da resiliência, da inteligência emocional e da gestão de conflitos no contexto organizacional. A revisão bibliográfica constitui uma estratégia metodológica relevante para a compreensão e sistematização do conhecimento produzido sobre determinado tema, possibilitando a identificação de conceitos, perspectivas e evidências presentes na literatura científica (CAVALCANTE E OLIVEIRA, 2020).

Para a identificação e seleção das produções científicas que compuseram esta revisão bibliográfica, buscou-se incluir artigos disponíveis na íntegra, publicados em português e sem delimitação temporal e excluí-se estudos duplicados, publicações não disponíveis em português; artigos indisponíveis na íntegra e textos não científicos (tais como editoriais, resenhas, cartas, comentários ou estudos de opinião). As buscas foram realizadas às plataformas Google acadêmico e Scielo, além da utilização de livros digitais e E-books disponibilizados pela Must University. Foram utilizados descritores validados pelos Descritores em Ciências da Saúde (DeCS), a saber: “inteligência emocional”, “resiliência”

e “gestão de conflitos” os quais foram combinados por meio dos operadores booleanos **AND** e **OR**, com o objetivo de ampliar ou restringir os resultados das buscas, conforme a pertinência temática e os objetivos propostos para o estudo. Inicialmente, foram identificados 15 artigos científicos relacionados à temática.

Após a aplicação dos critérios de seleção previamente estabelecidos, foram selecionados 10 artigos científicos considerados mais relevantes para subsidiar e fundamentar as discussões propostas neste capítulo. Em seguida, os estudos elegíveis foram submetidos a uma leitura exploratória e analítica, visando à identificação, organização e sistematização das principais evidências relacionadas à temática investigada.

A análise do material selecionado possibilitou a construção do referencial teórico que sustenta as reflexões aqui apresentadas, favorecendo uma compreensão mais aprofundada acerca da importância da resiliência e da inteligência emocional no contexto organizacional. Além disso, esse processo permitiu evidenciar as contribuições dessas competências socioemocionais para a melhoria do desempenho profissional, a promoção do bem-estar dos colaboradores, o fortalecimento das relações interpessoais e a obtenção de resultados mais eficazes e sustentáveis pelas organizações.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise da literatura evidenciou que a resiliência e a inteligência emocional são competências cada vez mais valorizadas no contexto organizacional contemporâneo, especialmente diante das constantes transformações do mundo do trabalho, caracterizadas por elevada competitividade, exigências crescentes e frequentes situações de incerteza. Os estudos revisados convergem ao apontar que tais habilidades contribuem significativamente para a adaptação dos indivíduos às adversidades, favorecendo o equilíbrio emocional, a qualidade das relações interpessoais e a efetividade profissional (MOURA, 2010; SILVA E LEAL, 2018).

Os resultados indicam que profissionais resilientes e emocionalmente inteligentes apresentam maior capacidade de autoconhecimento, autocontrole, empatia, comunicação assertiva e gerenciamento do estresse, competências que influenciam positivamente a tomada de decisões e a resolução de conflitos no ambiente de trabalho. Em contrapartida, a literatura também aponta desafios para o desenvolvimento dessas habilidades, destacando a resistência às mudanças, as dificuldades no reconhecimento e na regulação das emoções e o excesso de demandas ocupacionais como fatores limitantes desse processo (SANCHES, 2024).

Outro aspecto recorrente refere-se ao papel estratégico das organizações e de seus gestores na promoção dessas competências. Programas de capacitação, ações voltadas à saúde mental, políticas institucionais de bem-estar e o incentivo a práticas de comunicação respeitosa e apoio mútuo configuram-se como importantes estratégias para o fortalecimento

da resiliência e da inteligência emocional entre os colaboradores (GOLEMAN, 2005). Nesse sentido, gestores assumem função essencial ao estimular comportamentos positivos e criar ambientes psicologicamente seguros, favorecendo equipes mais preparadas para lidar com crises, mudanças e situações de pressão.

Os achados também reforçam que a resiliência não se limita à capacidade de suportar adversidades, mas envolve a habilidade de antecipar mudanças, adaptar-se aos desafios e transformar situações estressoras em oportunidades de crescimento e aprendizagem. De modo semelhante, a inteligência emocional destaca-se como um diferencial capaz de potencializar a motivação, a persistência, a sociabilidade e a autogestão, aspectos diretamente relacionados ao sucesso de líderes e liderados (SANTOS, 2023).

Dessa forma, os resultados discutidos nesta revisão sugerem que o desenvolvimento da resiliência e da inteligência emocional deve ser compreendido como um investimento estratégico para indivíduos e organizações. Além de favorecer o desempenho profissional e o alcance de melhores resultados organizacionais, essas competências contribuem para a promoção da saúde mental, do bem-estar e da sustentabilidade das relações de trabalho, constituindo importantes recursos para enfrentar os desafios do cenário organizacional contemporâneo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

À luz das discussões apresentadas, conclui-se que a resiliência e a inteligência emocional constituem competências fundamentais para o enfrentamento das demandas e dos desafios do contexto organizacional contemporâneo. O desenvolvimento dessas habilidades favorece a adaptação às constantes mudanças, o gerenciamento eficaz de conflitos e situações de estresse, o fortalecimento das relações interpessoais e a tomada de decisões mais assertivas, repercutindo positivamente tanto no desempenho profissional quanto no bem-estar e no desenvolvimento pessoal dos indivíduos.

Os achados evidenciam, ainda, que organizações que valorizam e incentivam o desenvolvimento dessas competências tendem a contar com equipes mais preparadas para lidar com adversidades, atuar de forma colaborativa e responder com maior equilíbrio às exigências do ambiente de trabalho. Nesse sentido, torna-se imprescindível que gestores e instituições assumam um papel ativo na promoção da resiliência e da inteligência emocional, por meio da implementação de programas de capacitação, ações de apoio à saúde mental, políticas de bem-estar e práticas de gestão pautadas no diálogo, na empatia e no respeito às singularidades dos colaboradores.

Por fim, investir no fortalecimento dessas competências socioemocionais representa não apenas uma estratégia voltada à melhoria dos resultados organizacionais, mas também um compromisso com a construção de ambientes de trabalho mais saudáveis, humanizados, produtivos e sustentáveis.

REFERÊNCIAS

CAVALCANTE, L. T. C.; OLIVEIRA, A.A.S. Métodos de revisão bibliográfica nos estudos científicos. *Psicologia em revista*, v.26, n.1, 2020. DOI: <https://doi.org/10.5752/P.1678-9563.2020v26n1p82-100>.

GOLEMAN, Daniel. A natureza da inteligência emocional. In *Inteligência emocional*. Rio de Janeiro. Editora objetiva, 2005. E-book. Disponível em: https://drive.google.com/file/d/0B-Fknqy4nGGpNmxWckVxVzF5Nms/view?resourcekey=0_4ANBdo7nfKhC2yYvs8qyTA.

MOURA, V. F. **Resiliência**.2010), [e-book] Flórida: Must University.

PEREIRA, T. S. **Resiliência e inteligência emocional nas organizações**. *Revista tópicos*, v.2, n.6, 2024. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.10719672>.

SANCHES, L.A.B. **A importância da resiliência e inteligência emocional para o sucesso profissional e como superar os desafios**. *Revista tópicos*, v.2, n.7, 2024. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.10851002>.

SANTOS, S. B. F. **Resiliência e inteligência emocional, habilidades, desafios e o papel da organização**. *Revista Ibero-americana de humanidades, ciências e educação*, v. 9, n.4, p.562-570, 2023. DOI: <https://doi.org/10.51891/rease.v9i4.9240>.

SILVA, A. C.; LEAL, A. L. **Resiliência: uma característica essencial ao pleno exercício da profissão docente**. Campina Grande, 2018. Anais V congresso nacional de educação. Editora Realize eventos científicos. Disponível em: <https://editorarealize.com.br/artigo/visualizar/48949>.