EDITORA MANUAL
LIVRO: ADMINISTRAÇÃO EM FOCO – VOLUME 3
ISBN: 978-65-981790-4-5 DOI: 10.29327/5343350
ORGANIZADOR: Me. Afonso Henrique Souza de Assis

CAPÍTULO 1

AS COMPETÊNCIAS E OS DESAFIOS NO DESENVOLVIMENTO DA RESILIÊNCIA E INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO CONTEXTO DAS ORGANIZAÇÕES

Júlio César Leite Da Silva

RESUMO

O atual estudo apresenta a esfera de trabalho nas empresas em sua atualidade e demais conexões perante o panorama externo no qual a aceleração para as transformações num todo ocorrem. Tais competências não possuem definições, porém, através da circunstância, a resiliência e a inteligência emocional exercem uma responsabilidade essencial no desenvolvimento da eficiência nas empresas. As organizações quando conseguem considerar essas vertentes, direcionam de forma mais clara os conflitos humanos e preserva as atitudes que não são tão produtivas referentes ao comportamento humano. O atual estudo tem por objetivo abordar a relevância dessas vertentes e os desafios encontrados pelos envolvidos na organização através do desenvolvimento dessas competências, o auxílio das organizações aos seus colaboradores em seu desenvolvimento. A metodologia empregada na investigação desse estudo trata-se de uma inspeção bibliográfica, fazendo uma abordagem de fontes fidedignas atuais no decorrer do assunto. Portanto, conclui-se que é de grande importância que os gestores sejam capazes de identificar, compreender, utilizar e administrar as emoções nas empresas. A relevância que remete a esse assunto consiste no desenvolvimento dessas habilidades desejadas se estabelece através de um desafio frente a diversidade dos profissionais e a predominância do ambiente externo das organizações.

Palavras-chave: Resiliência. Inteligência Emocional. Desenvolvimento. Competências. Desafios.

ABSTRACT

The current study presents the current work sphere in companies and other connections to the external panorama in which the acceleration of transformations as a whole occurs. Such skills

have no definitions, however, through circumstances, resilience and emotional intelligence play an essential role in developing efficiency in companies. When organizations are able to consider these aspects, they direct human conflicts more clearly and preserve attitudes that are not as productive regarding human behavior. The current study aims to address the relevance of these aspects and the challenges encountered by those involved in the organization through the development of these skills, helping organizations to their employees in their development. The methodology used in the investigation of this study is a bibliographical inspection, approaching current reliable sources in the course of the subject. Therefore, it is concluded that it is of great importance that managers are able to identify, understand, use and manage emotions in companies. The relevance of this subject consists in the development of these desired skills being established through a challenge given the diversity of professionals and the predominance of the external environment of organizations.

Keywords: Resilience. Emotional intelligence. Development. Skills. Challenges.

INTRODUÇÃO

No âmbito organizacional, os profissionais são expostos a uma diversidade de ocorrências aleatórias que estão ligadas à sua produção pessoal. Essas ocorrências podem ser internas à organização ou decorrer da junção da vida cotidiana e profissional. Esta situação consiste o impacto direto em nossas percepções e comportamentos. Visando que não é atípico que surjam estresses e disparidades, que podem se manifestar decorrentes de uma série de emoções e sentimentos.

Ao se deparar diante um conflito, o profissional pode sofrer alterações com uma diminuição na qualidade do seu desempenho. Isso torna imperativo a busca do equilíbrio emocional ao desenvolver a aptidão em sobrelevar os contratempos. Melhorando assim a inteligência emocional, incluindo uma percepção mais abrangente da interpretação das emoções, contendo uma avaliação satisfatória e usando as emoções no alcance do equilíbrio profissional e pessoal. Tal equilíbrio pode produzir impactos amplos, nas organizações.

O profissional quando é provido de uma estabilidade emocional entre os membros de uma organização é uma tarefa que exige o desenvolvimento de competências gerenciais responsáveis envolvidos. Os gestores são imprescindíveis para esta tarefa, pois devem trabalhar para manter a comodidade emocional dos membros da organização. Devido a isso, a organização também deve estar alinhada com a filosofia de gestão de emoções e sentimentos.

Um dos fatores preponderantes constitui-se no envolvimento de incumbências ao executar ações necessárias, compreendendo a notoriedade da realidade, as emoções, as diferenças humanas e mantendo a empatia. Um dos aspectos essenciais de uma organização é a garantia de que seus profissionais estejam plenamente alinhados com a sua visão e objetivos. Afim de proporcionar uma visão coesa, emoções compartilhadas e perspectivas uniformes na organização.

Nesse sentido, o estudo tem por objetivo abordar a resiliência e a inteligência emocionalatravés de suas competências e os obstáculos encontrados no âmbito organizacional. Com isso, serão também tratados assuntos como as maneiras em que o profissional possa desenvolver suaresiliência e a inteligência emocional e o auxílio das organizações aos seus profissionais no desenvolvimento da resiliência e inteligência emocional.

A metodologia empregada na investigação desse estudo trata-se de uma inspeção bibliográfica, fazendo o levantamento de fontes fidedignas e atuais no decorrer do assunto na qual expõe uma análise conceitual de ideias, por intermédio de livros, artigos científicos e autores consagrados que possam dar ênfase na construção dessa proposta de estudo e o manuseio de materiais utilizados pertinentes.

A autogestão permeia-se de otimismo, iniciativa, superação, transparência e autocontrole. Um líder não deve representar emoções negativas, considerando que elas são contagiantes, especialmente quando parte do mesmo. A automotivação pode ser identificada quando uma pessoa demonstra atitudes naturais e racionais em qualquer cenário mesmo na

eventualidade repleta de dificuldades, é passível de ser atingida. A empatia é uma prática mais significativa quando avaliada por parte de virtudes dos gestores.

A habilidade mais intrinsecamente relacionada ao gestor visionário é exatamente a empatia. A sua visão inspiradora advém da capacidade de assimilar os sentimentos, opiniões e visão dos liderados. A empatia é a base fundamental da relação social interpessoal nos grupos. As pessoas podem ser mais eficazes gerenciando relacionamentos ao serem capazes de discernir e interpretar emoções próprias e dos outros. Pessoas autoconscientes possuem equilíbrio entre o criticismo e esperança.

A resiliência consiste na capacidade de uma organização em antecipar, organizar e fornecer respostas, adaptando-se às mudanças e interrupções repentinas para viver e prosperar. Quando adotam estratégias de cunho de defesa, analisa impedir ou mitigar eventos negativos. Além disso, suas ações buscam produzir eventos positivos. As organizações resilientes fazem uso das ações progressivas e flexíveis.

AS FORMAS QUE O PROFISSIONAL PODE DESENVOLVER SUA RESILIÊNCIA E AINTELIGÊNCIA EMOCIONAL.

Atualmente, a inteligência emocional é imprescindível para a conquista do sucesso profissional e pessoal. Conforme Goleman (1998), A inteligência emocional consiste na capacitação do reconhecimento das nossas próprias emoções e as emoções daqueles que nos rodeiam, inspirar-nos e regular nossas emoções e nos outros. A inteligência emocional necessita também da habilidade de compreensão e regular as próprias emoções, assim como os sentimentos e emoções das pessoas ao seu redor, permitindo um ambiente de trabalho produtivo e tranquilo, buscando metas e alcançando o sucesso.

Para Mayer e Salovey (apud Palmer et., al., 2005):

> "A Inteligência Emocional é a capacidade de perceber, avaliar e expressar emoções com precisão; a capacidade de acessar e/ou gerar sentimentos quando estes facilitam o pensamento; a capacidade de entender as emoções e o conhecimento emocional e a capacidade de regular emoções para promover o crescimento emocional e intelectual". (n.p.).

Weisinger (2001, p. 14), “é simplesmente o uso inteligente das emoções – isto é, fazer intencionalmente com que 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 capacidade que o profissional possui de reconhecer as emoções é conhecida como autoconsciência emocional.

Embora o autor afirma que isso envolve habilidades não de perceber quanto o profissional está vivenciando uma emoção, mas de identificá-la com precisão, uma vez identificada, é importante conectar a emoção ao evento ou situação que a desencadeou. A medida que nos familiarizamos com as nossas próprias emoções, estamos aptos para conceber o nosso estado emocional atual e determinar o melhor curso de ação em resposta.

Para Goleman (2012), umas das competências intrínsecas contidas na inteligência emocional está no profissional em motivar-se (automotivação), na qual o profissional possa conter a impulsividade e definir adiar a satisfação. A automotivação canaliza as emoções profissionaisde forma construtiva na consecução de seus propósitos. Serve como um sinal para continuar seguindo um determinado caminho quando se sente contentamento no trabalho atual.

Goleman (2005):

> Os homens com um alto grau de inteligência emocional são socialmente equilibrados, comunicativos e animados, não inclinados a receios ou a ruminar preocupações. Têm uma notável capacidade de engajamento com pessoas ou causas, de assumir responsabilidades e de ter uma visão ética; são solidários e atenciosos em seus relacionamentos. Têm uma vida emocional rica, mas correta; sentem-se à vontade consigo mesmos, com os outros e no universo social em que vivem. (p. 75).

Não obstante, a inteligência emocional fornece ferramentas valiosas para cultivar relacionamentos mais saudáveis com demais profissionais. Embora o método de preservação da inteligência emocional possa não ser fácil, porém não sendo considerado um desafio intransponível.

Segundo Tavares (2001), afirma que a resiliência trata-se da habilidade dos profissionais quese sujeitam a suportar situações opostas, em contrapartida ao desiquilíbrio. É a comodidade e oreequilíbrio aos obstáculos enfrentados. Atualmente, está evidenciado a resiliência no âmbitoprofissional. Por ser muito frequente na rotina do profissional ocorrerem

circunstancias opostas, que resulta em exigências elevadas, onde esses momentos, o profissional aprende com a resistência e se equilibra novamente, ou se enfraquece face aos desafios enfrentados.

Silva e Leal (2018), que a resiliência consiste na habilidade empregada em momentos adversos, promovendo a aptidão do profissional em superar conflitos, assim como adquirir

lições pertinentes a circunstâncias, favorecendo a adequação psicológica e mental. A resiliência quando é desencadeada pela gestão da organização, está capacitada a fornecer suporte à mobilidade de habilidade aos profissionais com o intuito de serem bons profissionais, podendo executar tarefas com eficiência e estando apto para as adversidades.

Gomes e Siqueira (2010), consideram que o desenvolvimento da empatia possui dimensões juntamente com a inteligência emocional correlacionando com as competências da autogestão, percepção social e o conhecimento das emoções e confrontando com as dimensões da automotivação, e crescimento pessoal. O desenvolvimento de habilidades de autoconsciência, autogestão e percepção social.

Ainda segundo os autores, essas competências são fundamentais para controlar as respostas a estímulos externos com o propósito que consiga ter empatia com os outros. Essas habilidades podem ser aprimoradas por intermédio de atividades que levam o profissional a uma reflexão mais aprofundada na avaliação do crescimento pessoal. Antes de tentar inspirar emostrar compaixão pelos outros, é preciso primeiro reconhecer as suas emoções.

Para Borges (2014), a resiliência organizacional faz comparações ao materialismo ou o levantamento de competências que pode ser uma estrutura comportamental diante às situações contraditórias e de adaptação às mudanças de cenários e realidades. A resiliência organizacional consiste na capacitação do profissional de antecipar, preparar responder e tornar-se adaptável nas mudanças impulsionais e uma cessação repentina afim de obter prosperidade em seu negócio.

Conforme o autor citado, a resiliência vai além, na obtenção de uma visão holística da gestão de riscos, da saúde do profissional e o sucesso dos negócios. Nas organizações, os profissionais se submetem a um processo aleatório relacionado no que tange a produção individual de cada profissional inserido, as circunstâncias externas ligadas diretamente aos hábitos desses profissionais que ocorre nas organizações dentre demais vertentes da inserção, vivencia e trabalho.

OS DESAFIOS ENCONTRADOS PELOS PROFISSIONAIS NO PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DA RESILIÊNCIA E INTELIGÊNCIA EMOCIONAL.

A organização está capacitada em obter resultados significativos, onde se torna mais prazeroso o ambiente, colaborando por um melhor funcionamento. Simultaneamente, propicia na motivação dos colaboradores. (Goleman, D.; Boyatzis, R.; Mckee, A. 2018), O objetivo da inteligência emocional consiste no equilíbrio do âmbito organizacional, devido a isso, é fundamental que osgestores e profissionais estejam comprometidos.

Conforme Kanaane (2017), o âmbito empresarial está mais exigente no que tange aos comportamentos profissionais. Nessa perspectiva, as organizações conseguem adaptar esses profissionais para que as mudanças possam fluir paralelamente no cenário organizacional. O profissional capacitado, compreensivo e paciente mediante seus sentimentos e emoções, desenvolve diversas mudanças no âmbito organizacional, possuindo a obtenção do sucesso e se destacando dos demais que possuem o estresse alto e o poder decisório com impulsividade.

Segundo a autora, o profissional que possui um baixo nível de inteligência emocional possui dificuldades de interação com demais profissionais, agregando uma grande viabilidade de não possuir o sucesso esperado, isso pode levar ao fracasso da carreira desse profissional. Em contrapartida, um profissional que possui uma inteligência emocional em nível elevado certamente saberá a forma de conduzir seus desafios com a finalidade de obter grandes chances de se tornar um profissional de sucesso.

Carmello (2008), enfatiza que o profissional não pode ter resiliência, porém está resiliente. Os profissionais possuem diferentes níveis de resiliência para determinadas situações. Dentre elas estão o protagonismo que é caracterizado pelo profissional que se encontra mediante a situação e se responsabiliza como uma peça fundamental aos resultados esperados. A criatividade tem sido uma competência muito relevante no sentido em obter ideias novas, contribuindo para inovação e sempre em busca de soluções inovadoras.

Como apontam Vasconcelos, et., al. (2015), o profissional possui seu pensamento voltado à resposta organizacional que tange aos eventos disruptivos, através da adaptabilidade em um patamar novo e complexo, através de rupturas, situações implementadas a mudanças conforme o sucesso. Ao gerir estas emoções e expressá-las com habilidade, pode-se alcançar um ambiente organizacional mais propício a produtividade, harmonioso e eficaz, levando o profissional almejar os objetivos e o sucesso.

Jubram (2017), ressalta a resiliência pelo meio da superação eficaz de oposição e no retrocesso das ocorrências de adversidades. As aptidões técnicas vão além dos profissionais, nota-se o cenário estratégico e as competências comportamentais. A visão atual impõe o entendimento do profissional das crises e que possa obter a sustentação quanto a adversidades, tais competências adquirem reconhecimento na organização diante às novidades que sobrevêm.

O AUXÍLIO DAS ORGANIZAÇÕES AOS SEUS COLABORADORES NO DESENVOLVIMENTODA RESILIÊNCIA E INTELIGÊNCIA EMOCIONAL.

O profissional quando é considerado resiliente tem características que necessitam ser reveladas em momentos complexos no que tange a mudanças, não apenas em circunstâncias de estagnação, amenidade, seriedade e comodidade. Conforme Ribeiro et al (2011), “considera que o avanço da resiliência entre os profissionais, não era percebível mediante uma característica de personalidade”.

Branco (2004), evidencia que a inteligência emocional nas organizações está na habilidade da utilização da inteligência emocional canalizada com finalidade de cumprir o atingimento dos objetivos organizacionais. Tal controle permeia na capacidade e produtividade do profissional afim de modificar-se diante aos desígnios organizacionais. As organizações necessitam que os profissionais possuam a inteligência emocional de modo que venha gerenciar ocorrências antagônicas no processo decisório.

De acordo com o autor, é perceptível que, no âmbito organizacional, a inteligência emocionaltende a evoluir quanto as diferenças, obtendo um processo decisivo mais claro e respeitando aos valores positivos. As organizações estão encaminhando para a obtenção de uma estabilidade motivacional e um gerenciamento significativo. Mediante essa tendência, as organizações podem atingir um bom resultado esperado na evolução da inteligência emocional em seus profissionais.

Para Coutu (2022) uma organização resiliente é proferida de três indicativos. A consistente anuência da realidade; A convicção da qual é gratificante e que possui valor; e uma total capacidade de prover soluções mesmo que ainda esteja em improviso. A resiliência consiste na capacidade da organização em antecipar, organizar e conceder respostas seja pela

capacidade que o profissional possui decorrentes a mudanças mesmo ainda que não seja concretas mas sim pelo improviso.

Ainda segundo o autor é primordial que o profissional obtenha um conhecimento para conduzir situações de tensão, devido a isso, surge a resiliência. **N**o âmbito organizacional, a resiliência possui grande relevância, visto que, trata-se da habilidade em que são desenvolvidas na organização. A resiliência retorna ao seu ponto inicial após um cenário de conflito. Os profissionais se adaptam de maneira resiliente na desenvoltura das contrariedades e nas alternativas, conforme suas flexibilidades e criatividades.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se que o aperfeiçoamento da resiliência e da inteligência emocional é alcançável através de esforço e prática. A resiliência profissional está atrelada especificamente, no que tange a habilidade dos profissionais adquirem para vencer os empecilhos no âmbito organizacional, mantendo uma atitude positiva e proativa. Essa resiliência permite que os indivíduos permaneçam motivados e capazes diante dos desafios que possam surgir no ambiente organizacional.

No âmbito social em ascensão, essas transformações pertencem a rotina atual, tornando-se diariamente mais aceleradas e profundas, reivindicando uma imensa competência de adaptabilidade e um equilíbrio emocional". Esse panorama descreve a influência em que essastransformações ocorrem na visão perceptiva e condução.

Embora existem métodos para desenvolver a inteligência emocional e a resiliência, contudo,encontram-se dificuldades a serem superadas pela busca dessas qualidades. É crucial que os gestores busquem o equilíbrio através de suas incumbências na gestão e de liderança, bem comouma quantidade de inteligência emocional. A aquisição de inteligência emocional e resiliêncianão garante que os gestores funcionarão sempre num nível superior. É significativo que estas virtudes sejam complementadas por um nível de maturidade.

Portanto, para que os profissionais possam enfrentar eficazmente quaisquer obstáculos e desafios que possam surgir, a organização deve fornecer apoio abrangente para o cultivo da resiliência e da inteligência emocional facilitando ao máximo com o intuito de que

estejam claras do seu principal objetivo, absorção e compreensão. Isto inclui o estabelecimento da infraestrutura física e psicológica.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Borges, P. R. T. (2014). Sensibilização para o tema Resiliência em Gestão de Pessoas no Programa Corporativo de Potenciais Gerentes da PETROBRAS. In Anais Do II Congresso Brasileiro de Resiliência. Presented at the 2° Congresso Brasileiro de Resiliência, São Paulo.

Branco, M. A. (2004). Automotivação. Coimbra: Quarteto.

Carmello, E. (2008). Resiliência: a transformação como ferramenta para construir empresas de valor. São Paulo: Editora Gente.

Coutu, D. (2002). Review of How resilience works. Harvard Business Review, 80(5).

Goleman, D. (1998). Trabalhando com a Inteligência Emocional. Rio de Janeiro: Ed. Objetiva.

Goleman, D. (2005). Inteligência Emocional – A teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente. Rio de Janeiro: Objetiva.

Goleman, D. (2012). Inteligência emocional: a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente. Rio de Janeiro: Objetiva.

Goleman, D.; Boyatzis, R.; Mckee, A. (2018). O poder da Inteligência Emocional: Como liderar com sensibilidade e eficiência. 1ª. ed. Rio de Janeiro: Objetiva.

Gomes, R. A., & Siqueira, M. M. M. (2010). Inteligência emocional de estudantes universitários. Psicólogo Informação, 14, 29-43.

Jubram, R. (2017). Autonomia, resiliência e protagonismo: provocações reflexivas para desenvolver competências. São Paulo: Integrare.

Kanaane, R. (2017). Comportamento Humano nas Organizações: O Desafio dos Líderes no Relacionamento Intergeracional. São Paulo: Atlas.

Palmer, B. R.; Cignac, G.; Manocha, R.; Stough, C. (2005). A psychometric evaluation of the Mayer–Salovey–Caruso Emotional Intelligence Test Version 2.0. Intelligence, 33.

Ribeiro, A. C. A., Mattos, B. M. de Antonelli. C. de S., Caneo, L. C., & Goulart, E. Jr. (2011). Resiliência no trabalho contemporâneo: promoção e/ou desgaste da saúde mental. Revista Psicologia em Estudo da Universidade Estadual de Maringá (UEM), 16(4), 623-633. Recuperado em 02 de outubro, 2018, de http://www.scielo.br/pdf/pe/v16n4/a13v16n4.pdf

Silva, A.; Leal, A. (2018). Resiliência: uma característica essencial ao pleno exercício da profissão docente. In v CONEDU - Congresso Nacional de Educação. Recuperado em 10 setembro, 2018, de http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/, Recife - PE.

Tavares, J. (2001). A resiliência na sociedade emergente. São Paulo: Cortez.

Vasconcelos, I. F. F. G., Cyrino, A. B., D'Oliveira, L. M., & Prallon, E. P. (2015). Resiliência organizacional e inovação sustentável: um estudo sobre o modelo de gestão de pessoas de uma empresa brasileira de energia. Caderno EBAPE.BR, 13(4), Artigo 13, 910-929.

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