

---

Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza

Etec Prof. Dr. José Dagnoni

Técnico em Recursos Humanos

## **INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: O Impacto da Falta de Resiliência Emocional para as Organizações**

Heloísa Morais Caminagui Pereira<sup>1</sup>

Maria Clara Macedo<sup>2</sup>

Maria Eduarda Santos da Silva<sup>3</sup>

**Resumo:** A Inteligência Emocional tornou-se um assunto muito discutido e pesquisado nos últimos anos, tendo cada vez mais relevância. A forma como as pessoas estão vivendo, em um mundo cada vez tecnológico, cada vez mais conectadas, as relações pessoais tornam-se um ponto de atenção e de entendimento por parte das organizações, pois tudo isso afeta o alcance dos objetivos comuns. Para entender melhor como ocorrem essas relações dentro do ambiente organizacional, é de suma importância compreender não apenas o desempenho e sucesso de cada colaborador, mas também, os aspectos emocionais e interpessoais dos indivíduos. Esse trabalho trata-se de um estudo feito com base na dificuldade das pessoas em desenvolverem uma inteligência emocional, pela falta de resiliência em seus temperamentos e relações interpessoais em seus ambientes de trabalho. O principal objetivo dessa pesquisa é fazer uma análise mediante a resiliência emocional dos colaboradores, esta, será feita com base nos dados coletados de pessoas que possuem idade entre

---

<sup>1</sup> Aluno do curso Técnico em Recursos Humanos, na Etec Prof. Dr. José Dangoni – heloisa.pereira46@etec.sp.gov.br;

<sup>2</sup> Aluno do curso Técnico em Recursos Humanos, na Etec Prof. Dr. José Dangoni – maria.macedo92@etec.sp.gov.br;

<sup>3</sup> Aluno do curso Técnico em Recursos Humanos, na Etec Prof. Dr. José Dangoni – maria.silva5514@etec.sp.gov.br;

---

15 e 65 anos, (de preferência pessoas que já estejam ingressadas no mercado de trabalho) que irão compartilhar sobre sua resiliência, instabilidade e ou estabilidade de sua inteligência emocional, dentro de seu local de trabalho.

**PALAVRAS CHAVE:** Inteligência Emocional; Resiliência; Ambiente de trabalho.

## INTRODUÇÃO

Inteligência emocional, uma palavra formada por dois importantíssimos pilares, inteligência e emoção. A Inteligência sendo um conjunto de características que forma o intelecto de um indivíduo, ou seja, ter o discernimento de conhecer, compreender, raciocinar, pensar e interpretar. Já a emoção é um sentimento, que leva o indivíduo a reagir diante de um determinado acontecimento, seja ela uma relação boa ou ruim.

As emoções podem ser vivenciadas de diversas formas, pode acontecer reações tanto físicas quanto mentais. Reações que facilmente podem ser descontroladas em fração de segundos, por isso a importância de controlá-las. Toda ação que se tem diante de determinada situação, gera uma emoção. Realizam-se essas ações mediante ao que se sente e, com isso, tende a sentir emoções, sejam elas boas ou ruins. As emoções contêm um papel crucial no comportamento, com isso deve-se adquirir a resiliência necessária para poder controlá-las. Juntando esses importantíssimos pilares tem em fim, a Inteligência Emocional, onde se conta com um conjunto de habilidades que auxiliam o indivíduo a compreender e gerenciar suas próprias emoções.

“... uma competência intelectual humana deve apresentar um conjunto de habilidades de resolução de problemas – capacitando o indivíduo a resolver problemas ou dificuldades genuínas que ele encontra e, quando adequado, a criar um produto eficaz – e deve também apresentar potencial para encontrar ou criar problemas – por meio disso, propiciando o lastro para a aquisição de conhecimento novo” (GARDNER, 1994. p. 46).

Além de identificar e influenciar as emoções das pessoas a sua volta, ajudando na harmonia do espaço. O que é crucial para seu ambiente de trabalho. No seu local profissional, a inteligência emocional é sustentada como uma habilidade essencial, modificando a maneira que os indivíduos interagem uns com os outros, quebrando as

---

barreiras e lidando com desafios cotidianos. A importância da inteligência emocional no trabalho engloba as fronteiras do empenho técnico profissional, agregando positivamente com a cultura organizacional.

### **1.1. Objetivos Gerais**

Demonstrar a importância da inteligência emocional para as pessoas, como isso impacta o dia a dia das organizações, a convivência e a produtividade. Efetuar um levantamento das competências socio emocionais e como esses prestadores de serviços podem desenvolver, demonstrar mais resiliência e estabilidade emocional em seu ambiente de trabalho, colaborando com seu desenvolvimento pessoal e profissional. Focando sempre na intenção de capacita-los cada vez mais.

### **1.2. Objetivos Específicos**

- Demonstrar os aspectos que formam a inteligência emocional;
- Como a falta de inteligência emocional impacta a produtividade;
- Destacar a relevância da resiliência no ambiente de trabalho, uma vez que a ausência dessa competência, pode prejudicar tanto o desempenho individual, quanto o desempenho coletivo dos colaboradores;
- Realizar um estudo empírico sobre o assunto;
- Elaborar formas de melhorar esse cenário dentro das organizações.

### **1.3. Justificativa**

Esse tema foi escolhido, pois o assunto vem sendo discutido cada vez mais na sociedade e as organizações precisam tomar ciência da importância da inteligência emocional no ambiente de trabalho. A resiliência auxilia o indivíduo a lidar com as adversidades da vida, permitindo superar obstáculos e crises de maneira equilibrada, além de quebrar as barreiras de seus próprios limites. Pessoas resilientes tendem a ser mais produtivas, felizes e focadas em seus objetivos. Os desafios enfrentados na sociedade podem influenciar positivamente ou negativamente as pessoas e comunidades. Esse resultado dependerá de sua inteligência emocional, seja ela instável ou estável.

#### **1.4. Situação-Problema**

Uma situação bem comum nas empresas, é quando o colaborador recebe *feedbacks*<sup>4</sup> negativos e reage de uma forma extremamente emocional, tornando-se defensivo ou desmotivado. O colaborador não enxerga os *feedbacks* como uma oportunidade de crescimento, as vezes afetando na sua produtividade na instituição que está inserido. Pessoas com baixa inteligência emocional têm muita dificuldade em reconhecer que cometem erros. Sua justificativa é culpar outros fatores, em vez de aceitar as consequências e responsabilidade de suas ações. Consequentemente, isso impede tanto o aprendizado quanto o crescimento pessoal. Em outro caso, quem é emocionalmente inteligente não tem problemas em assumir as próprias falhas, justamente porque essas pessoas sabem que ninguém é perfeito. E que está tudo bem em errar de vez em quando!

#### **1.5. Hipóteses**

A falta de controle emocional pode impactar a capacidade de lidar com os desafios e obstáculos que surgem na vida pessoal e profissional. Muitas vezes, as pessoas não aprendem a gerenciar suas emoções de maneira adequada, o que pode prejudicar seu desempenho em diferentes áreas de uma instituição. A ausência de habilidades emocionais pode ser fruto de uma educação que não aborda essas questões de forma eficaz, resultando em dificuldades para enfrentar o estresse no ambiente de trabalho e na vida. Tem-se também o fato de que dentro de uma equipe, a desmotivação pode surgir pela falta de reconhecimento e valorização dos esforços dos colaboradores. Quando contribuições individuais ou coletivas não são certificadas, isso pode gerar desmotivação e desânimo, levando a uma queda no comprometimento e na produtividade. Além disso, a sobrecarga de trabalho é um fator significativo, que pode causar exaustão física e emocional, afetando o desempenho geral da empresa.

#### **1.6. Metodologia**

---

<sup>4</sup> *Feedbacks* - Retroalimentação ou realimentação também denominada por feedback, cujo significado técnico é "retorno da informação ou do processo". É o efeito retroativo ou informação que o emissor obtém da reação do receptor à sua mensagem, e que serve para avaliar os resultados da transmissão, ou até mesmo dar uma resposta.

---

O presente estudo, que fundamenta este artigo, tem como objetivo verificar o impacto da falta de inteligência emocional no indivíduo, em grupos e nas organizações, afetando suas atividades diárias e o alcance de seus objetivos.

Com essa orientação, a pesquisa adotará um ponto de vista descritivo e exploratório. A metodologia será avaliativa, com uma investigação crítica baseada em revisão teórica, complementada por uma pesquisa de campo para validar ou refutar os dados obtidos na literatura.

## **2. AMBIENTE DE TRABALHO**

Ao valorizar e cultivar a inteligência emocional, as organizações não apenas melhoram a dinâmica interna, mas também fortalecem sua capacidade de inovação e sucesso a longo prazo.

### **2.1. Evolução, Conceito e Importância do Trabalho**

A inteligência emocional desempenha um papel fundamental no ambiente de trabalho, impactando diretamente a eficácia da comunicação, a gestão de conflitos e a colaboração entre equipes. Compreender e desenvolver essa competência permite aos colaboradores e líderes lidar melhor com emoções, promover um ambiente mais positivo e produtivo, e aprimorar a satisfação e o engajamento dos funcionários. Estando em um ambiente de trabalho saudável é crucial para o bem-estar emocional dos colaboradores.

As empresas experientes estão percebendo que reconhecer as emoções de seus funcionários podem gerar ambientes mais saudáveis. Isso significa que as pessoas têm uma chance maior de estarem cientes das próprias emoções e das emoções dos outros e agir de acordo. Outro ponto de destaque é que líderes com maior Inteligência Emocional tendem a ter funcionários mais felizes que permanecem mais tempo no quadro da empresa, reduzindo os custos de turnover, junto ao aumento da produtividade.

“Acho que na próxima década veremos pesquisas bem conduzidas demonstrando que as habilidades e competências emocionais preveem resultados positivos em casa com a família, na escola e no trabalho. O verdadeiro desafio é mostrar que a inteligência emocional importa em cima e acima das construções psicológicas que foram

---

medidas por décadas como personalidade e QI. Acredito que a inteligência emocional cumpre essa promessa ". (SALOVEY, 1995).

## **2.2. Fatores que influenciam em um Ambiente de Trabalho Positivo**

Quando se fala em “ambiente de trabalho positivo” leva-se para mente um ambiente feliz e leve que dê vontade de estar ali todos os dias. Um ambiente de trabalho positivo é um local que sustenta em primeiro lugar, o bem-estar do funcionário, somado a produtividade e o conhecimento.

Algumas atitudes e fatores específicos contribuem para isso acontecer, incluindo sempre as boas e novas práticas de trabalho, valores, visão e premissas com os quais as pessoas se identificam, e um ambiente de apoio cheio de cultura e confiança. Resumidamente, um ambiente de trabalho positivo é um setor que incentiva e inspira os colaboradores a darem o melhor de si.

Um ambiente de trabalho positivo é crucial para a cultura do ambiente e para a experiência dos colaboradores. Como influência temos também os níveis de estresse, bem-estar da saúde mental, a produtividade, o desempenho, e entre outros diversos fatores.

## **2.3. Sucesso Profissional X Motivação Individual**

No ambiente competitivo do mundo profissional, a inteligência emocional é reconhecida como uma habilidade fundamental para o sucesso profissional. Além do saber técnico, a capacidade de gerenciar emoções, sendo as suas ou as dos outros, desempenha um papel importante nas conexões interpessoais dentro do ambiente de trabalho. A inteligência emocional exerce um papel crucial na motivação individual do profissional, ela capacita-os a serem mais seguros e a tomarem decisões pouco mais conscientes. Isso pois, ao reconhecerem e gerenciarem suas próprias emoções, eles evitam decisões impulsivas e considerando cada vez mais as consequências de suas escolhas.

Além disso, ao compreender não só as suas emoções, mas também as emoções dos outros, podemos avaliar melhor o impacto de suas decisões nas relações interpessoais e no ambiente de trabalho. Uma boa motivação individual, colabora para um bom sucesso profissional.

## 2.4. Comportamento Humano nas Organizações

A inteligência emocional é uma das competências comportamentais que precisa ser desenvolvida no mundo contemporâneo. Ela conta muito com a capacidade de uma pessoa de identificar suas emoções, reconhecer seus problemas, gerenciar seus limites e agir para mudar suas emoções caso sejam negativas. Com isso, qualquer pessoa que aprende a lidar com sua tristeza, raiva, com as críticas, as rejeições, com medo e com a ansiedade, automaticamente é uma pessoa emocionalmente inteligente, ou seja, com sua inteligência emocional estabilizada.

É importante frisar que isso não significa reprimir ou ignorar seus sentimentos, e sim ser capaz de “descontá-los” de forma saudável e não prejudicial. Isso lhe dá a habilidade de se proteger sem prejudicar ninguém. Por essa causa, as pessoas emocionalmente inteligentes normalmente são as pessoas que facilmente conduzem suas relações interpessoais dentro das organizações.

Em função disso o comportamento humano nas organizações é um fator complexo e explicativo, já que depende do desenvolvimento frequente de diferentes competências socioemocionais como, a autogestão, a resiliência emocional, o engajamento com os outros, e a abertura para o novo. Porém, dependendo do costume e da cultura do ambiente corporativo, diversos outros fatores podem ser incluídos, como a capacidade de negociação, a liderança, a criatividade o bom humor. O ponto crucial é que nunca deixemos de nos aprofundar e desenvolver esses aspectos comportamentais, assim como nos saberes técnicos de nossas respectivas profissões.

## 3. INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

A Inteligência emocional não se trata apenas de administrar as próprias emoções negativas e positivas, mas também de utilizá-las a seu favor. Além disso, os pilares da inteligência emocional também incluem a compreensão dos sentimentos e emoções do outro, o que, como consequência, vai influenciar na construção de relacionamentos mais saudáveis.

### 3.1 História da Evolução da Inteligência Emocional

O conceito de inteligência emocional mais antigo foi descrito por Charles Darwin em sua obra “A expressão das emoções no homem e nos animais”, o cientista falou que a expressão emocional era importante para a sobrevivência e para a adaptação. Mesmo que grande parte das definições de inteligência foquem em aspectos cognitivos, diversos pesquisadores no campo da inteligência já reconheceram a importância de aspectos não-cognitivos.

Em 1920, Robert L. Thorndike, psicomotricista da Universidade de Columbia, usou o termo “inteligência social” com o objetivo de descrever a capacidade de compreender e motivar outras pessoas. Já em 1940, o psicólogo David Wechsler falou sobre como os fatores não-intelectuais influenciavam o comportamento inteligente, além de desenvolver escalas de inteligência.

Tempos depois, em 1983, o psicólogo cognitivo Howard Gardner, introduziu os conceitos de inteligência intrapessoal (capacidade de compreensão acerca de si mesmo, seus sentimentos, medos e motivações) e de inteligência interpessoal (capacidade de compreender intenções, motivações e desejos de outras pessoas) em sua teoria de inteligências múltiplas. Para o psicólogo, a capacidade cognitiva não podia ser explicada apenas por indicadores de inteligência, como o Quociente de inteligência (QI). Dessa maneira, percebemos que variados nomes foram dados ao conceito.

Entretanto, as definições tradicionais de não explicam completamente os pilares da inteligência emocional. Comumente, atribui-se o primeiro uso do termo “inteligência emocional” a Wayne Payne, em sua tese de doutorado de 1985. Entretanto, o termo já havia aparecido em textos de Hanskare Leuner, em 1966. Stanley Greenspan, em 1989, também apresentou um modelo para o conceito, além de Peter Salovey e John D. Mayer, em 1990, e Daniel Goleman, em 1995. A Inteligência emocional não se trata apenas de administrar as próprias emoções negativas e positivas, mas também de utilizá-las a seu favor. Além disso, os pilares da inteligência emocional também incluem a compreensão dos sentimentos e

---

emoções do outro, o que, como consequência, vai influenciar na construção de relacionamentos mais saudáveis.

O dia a dia é cheio de desafios e precisamos tomar inúmeras decisões. Pessoas emocionalmente inteligentes conseguem pensar e agir de forma consciente, impedindo que os sentimentos o controlem e que as emoções negativas se acumulem ao ponto de trazer prejuízos, como doenças psicossomáticas. Quando compreendemos o que é inteligência emocional e a aplicamos em nossa vida, fazemos escolhas mais conscientes e passamos a ter melhor qualidade de vida.

### **3.2 A Importância da Inteligência Emocional para os Profissionais**

A Inteligência Emocional desempenha um grande papel na realização profissional das pessoas, agregando valor às suas equipes e organizações. Ao reconhecer nossas emoções e sentimentos, podemos adequá-los a situações diferentes. Isso gera empatia no trabalho e automotivação, já que também somos capazes de identificar as competências socioemocionais.

Para entender melhor o conceito, vamos definir o que é Inteligência Emocional, quais são seus elementos e como desenvolvê-la no ambiente de trabalho. É uma habilidade essencial para navegar o cenário dinâmico e repleto de desafios que é o ambiente profissional. Ao desenvolver a sua inteligência emocional, você será capaz de evitar aborrecimentos no local de trabalho e manter-se focado para alcançar o sucesso profissional.

A inteligência emocional, por envolver o gerenciamento das próprias emoções, desempenha um papel fundamental na capacidade de autorregulação. Ao desenvolvê-la, o indivíduo torna-se apto a evitar hábitos que prejudicam seu desempenho, como a procrastinação. Essa habilidade se mostra especialmente útil em situações de estresse ou nervosismo, como em discussões ou em momentos de pressão intensa.

Além de contribuir para a redução do estresse, a inteligência emocional também ajuda a prevenir problemas como *burnout*<sup>5</sup>, ansiedade e conflitos

---

<sup>5</sup> *Burnout* - Também conhecida como síndrome do esgotamento profissional, é uma condição psicológica causada por estresse crônico no trabalho, caracterizada por exaustão, despersonalização e baixa realização profissional.

---

interpessoais no ambiente de trabalho. Por esses motivos, é considerada um diferencial no mercado de trabalho atual, sendo uma das competências comportamentais mais valorizadas.

Profissionais que se dedicam ao desenvolvimento da autoconsciência conseguem manter o raciocínio mesmo sob pressão, equilibram-se em situações adversas e realizam uma gestão mais eficiente dos relacionamentos. Dificilmente são vistos como pessoas de temperamento explosivo, pois, graças à inteligência emocional, conseguem gerenciar e expressar seus sentimentos de forma compreensível, sem grandes rompantes de emoção. Essa competência promove uma comunicação assertiva, evitando atitudes drásticas, como gritos ou choro, que podem afetar negativamente o clima organizacional.

### **3.3. Inteligência Emocional X Qualidade de Vida no Trabalho**

Como foi frisado, a inteligência emocional envolve diversos fatores internos. Assim, para conseguir ter um bom desenvolvimento dessa capacidade é necessário estar aberto para descobrir a si e ao próximo. A inteligência emocional ajuda a reduzir o estresse e a ansiedade, liberando uma melhor saúde mental. Ao reconhecer e gerenciar nossas emoções com segurança, podemos evitar a abolição emocional, que muitas das vezes nos leva a ter problemas de saúde física e mental. Entretanto, a Inteligência Emocional também sustenta a resiliência, permitindo que enfrentemos as adversidades com uma mente positiva e determinada.

Além de tudo isso, a empatia e as habilidades sociais aperfeiçoadas pela Inteligência Emocional são cruciais para construir e manter relacionamentos saudáveis, tanto na vida pessoal quanto na vida profissional. A eficaz capacidade de resolver e apaziguar conflitos, e de se comunicar claramente soma para um ambiente mais produtivo e harmonioso. A Inteligência Emocional não apenas melhora a sua qualidade de vida, mas também é essencial para sua produtividade e bem-estar.

Em um mundo, ou ambiente onde o estresse e as pressões negativas diárias são constantes, a capacidade de lidar com suas emoções com eficiência pode ser a chave para ter uma vida satisfatória e equilibrada.

“Inteligência é definida como a capacidade de resolver problemas e criar comportamentos de valor cultural; portanto, a inteligência

---

emocional será a capacidade de resolver problemas de natureza emocional, que envolve o controle dos impulsos que sentimos diante de uma determinada situação.” (GOLEMAN, 1995).

Daniel Goleman cita em seu livro “Inteligência Emocional: e a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente” que Entender os cinco pilares da Inteligência Emocional é o primeiro passo para desenvolvê-la e praticá-la diariamente. A partir disso, será possível ter maior controle das próprias emoções, facilitando a construção de relações saudáveis e tomadas de decisões conscientes.

### **3.4. Competências da Inteligência Emocional**

Dentro da Inteligência Emocional, temos diversas competências que são cientificamente comprovadas e recomendadas, elas guiam e auxiliam nosso êxito nos relacionamentos pessoas e na vida profissional. São elas, os cinco pilares da Inteligência Emocional:

- Conhecer as próprias emoções.
- Controlar as emoções.
- Automotivação.
- Empatia.
- Relacionar-se interpessoalmente.

## **4. Resiliência Emocional X Ambiente de Trabalho**

A resiliência emocional é importante por diversos fatores. Quando nos deparamos com desafios, precisamos encará-los de maneira equilibrada e construtiva. Isso é essencial para nosso sucesso e bem-estar no ambiente de trabalho. Um profissional com essa habilidade consegue enfrentar determinadas situações difíceis de forma mais descomplicada e com mais confiança, o que é positivo não apenas para ele próprio, mas também para a equipe no entorno.

### **4.1. Resiliência Emocional, definição e importância**

A resiliência emocional é a capacidade de enfrentar problemas e adversidades de maneira consciente e positiva, mantendo a calma e a racionalidade. Pessoas

---

resilientes conseguem aprender com situações negativas, superá-las e seguir em frente, sem se prender a elas.

Essa habilidade é essencial porque permite lidar com mudanças, incertezas e conflitos, além de se harmonizar com as circunstâncias da vida. Encarar adversidades como oportunidades de crescimento e evitar decisões impulsivas são características importantes de quem desenvolve essa capacidade.

No ambiente profissional, a resiliência emocional é uma habilidade valorizada, pois facilita a adaptação a mudanças técnicas, estruturais ou de mercado, promovendo flexibilidade e eficiência. Para desenvolvê-la, é importante manter o foco no futuro e investir no próprio aprendizado, além de cultivar relacionamentos saudáveis com amigos e familiares. A prática da empatia, a busca por equilíbrio entre vida pessoal e profissional, e o reconhecimento dos próprios limites também são passos fundamentais.

Encarar as mudanças como formas de aprendizado e, quando necessário, buscar apoio em terapia, ajudam a fortalecer essa habilidade. Dessa forma, é possível enfrentar desafios com mais confiança e construir um caminho mais sólido tanto na vida pessoal quanto na carreira.

#### **4.2. Resiliência Emocional e as Gerações**

A resiliência emocional é uma habilidade que pode ser desenvolvida por qualquer pessoa, independentemente da geração. Ela é importante para lidar com situações difíceis, superar obstáculos. Ela pode ser desenvolvida com prática e leva tempo, mas os resultados são valiosos. Algumas dicas para desenvolver a resiliência emocional são:

- Registrar os sentimentos em um diário
- Conversar com alguém de confiança
- Meditar ou orar
- Escrever coisas pelas quais se é grato
- Fazer atividades recreativas com amigos
- Sair para caminhar
- Ajudar e servir aos outros
- Fazer uma pausa da mídia e das notícias
- Fazer uma atividade relaxante como ioga ou meditação

---

É importante para o desenvolvimento emocional dos jovens, pois lhes permite lidar com o estresse, desenvolver autoconfiança e encontrar soluções diante das dificuldades.

#### **4.3. Tecnologia X Resiliência X Modo de Vida Contemporâneo**

Ao falar de inteligência emocional é necessário entender os fatores diretamente relacionados a mudança que está ocorrendo na sociedade nesse contexto.

- **Tecnologia:** Na era digital atual, o acesso à tecnologia e o uso da Internet são parte integrante da vida cotidiana, especialmente para os jovens. No entanto, como sabemos, embora a tecnologia ofereça grandes oportunidades e benefícios, também apresenta desafios e riscos. Assim, de acordo com os dados do UNICEF, um em cada três jovens entre 13 e 24 anos alega sofrer bullying cibernético. As consequências da desinformação e das falsas notícias também estão começando a prejudicar a saúde mental dos jovens.
- **Resiliência:** Em termos simples, a resiliência emocional é a capacidade de lidar com dificuldades, estresses e traumas de forma saudável ao longo do dia a dia. Na prática, quando enfrentamos situações difíceis, como perdas, fracassos ou mudanças bruscas, a resiliência emocional nos ajuda a manter o equilíbrio emocional e a nos adaptar às circunstâncias. Todavia, é importante ressaltar que essa habilidade não implica não sentir emoções como raiva, ansiedade e insegurança, mas sim em saber lidar com elas de maneira equilibrada, buscando apoio quando necessário e encontrando formas mais saudáveis de enfrentar os desafios.
- **Modo de Vida Contemporâneo:** Pensar sobre a crise de sentido e a fragmentação do conhecimento que caracterizam o mundo do trabalho atualmente nos leva a questionar se trabalhamos para viver ou vivemos para trabalhar. Há a necessidade urgente de ampliar a percepção do trabalho para uma consciência econômico, social, ambiental e ética, que seja capaz de repensar o mundo do trabalho para levar significado às ações empreendedoras. Esse estilo de vida contemporâneo, desarmônico, com alta pressão por consumir cada vez mais e ganhar cada vez mais, além do aumento acentuado do stress, não facilita e até desfavorece a possibilidade

---

de termos momentos de reflexão em nossa carreira para dar sentido aos cargos que ocupamos. Viramos seres autômatos em vez de sermos seres autônomos.

#### **4.4. Pilares para a Construção da Resiliência Emocional**

De maneira mais detalhada, temos aqui alguns dos principais pilares para construção de uma Resiliência Emocional assertiva:

- **Autoconhecimento**: Nos ajuda a entender melhores nossas emoções, valores e padrões de comportamento. O autoconhecimento permite que você identifique suas reações em situações desafiadoras, para que você desenvolva estratégias para enfrentá-las.
- **Aprendizado Contínuo**: Aprendemos a encarar os desafios como oportunidades de aprendizado, em vez de problemas. Refletir sobre experiências passadas e aprender com elas, fortalece ainda mais sua capacidade de enfrentar dificuldades.
- **Paciência**: Aceitar que a vida é cheia de incertezas e que não podemos controlar tudo. Essa aceitação ajuda a reduzir a ansiedade de resolver conflitos que estão fora do nosso controle e promove uma visão mais realista da situação em que nos encontramos.
- **Positividade**: Cultivar uma mentalidade positiva ajuda a enfrentar desafios. Isso envolve reprimir pensamentos negativos e focar nas soluções, em vez de romantizar os problemas.

### **5. PESQUISA DE CAMPO**

A fim de verificar se problema central dessa pesquisa realmente permeia a prática das organizações foi necessário a elaboração e aplicação de uma pesquisa de campo. O questionário foi desenvolvido através do *Google Forms*<sup>6</sup> e distribuído através das redes sociais como Instagram e WhatsApp.

---

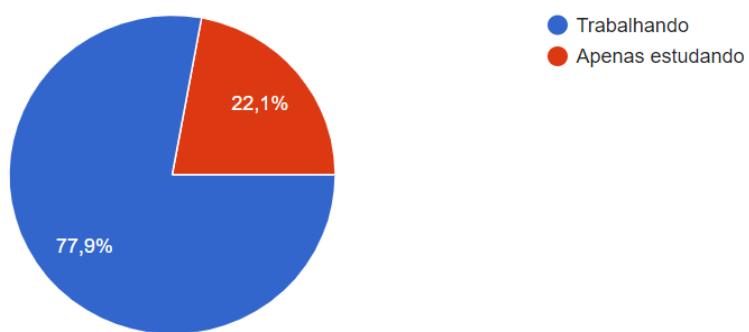
<sup>6</sup> *Google Forms* - Aplicativo de gerenciamento de pesquisas lançado pelo Google. Os usuários podem pesquisar e coletar informações sobre outras pessoas e também podem ser usados para questionários e formulários de registro.

## 5.1. Resultados da Pesquisa de Campo

Neste tópico serão apresentados e ilustrados os resultados da pesquisa de campo com os 10 gráficos e suas devidas análises.

Para iniciar a primeira questão buscou saber qual posição os entrevistados ocupam na sociedade, seja como trabalhador ou estudante.

**Gráfico 1 – Você já trabalha? Ou ainda estuda em alguma instituição?**

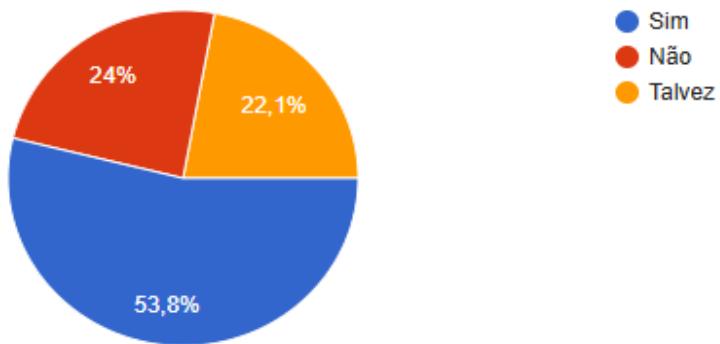


Fonte: Elaborado pelos autores de acordo com base na pesquisa de campo, 2025.

E obteve a resposta que 77,9% do público estão trabalhando e o resto com 22,1% responderam que estão apenas estudando.

Na segunda questão foi visado saber se os entrevistados praticam a Inteligência Emocional.

**Gráfico 2 – Se você pratica a Inteligência Emocional, já identificou melhorias em seu comportamento?**

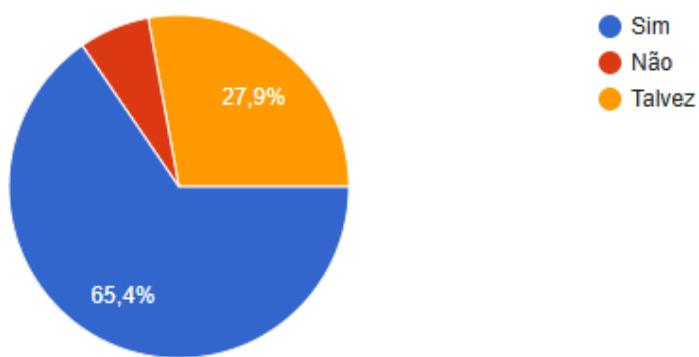


Fonte: Elaborado pelos autores de acordo com base na pesquisa de campo, 2025.

E teve como resposta que 53,8% do público praticam a Inteligência Emocional, 22,1% talvez possam praticar de vez em quando, e 24% não praticam.

A terceira pergunta buscou saber se os entrevistados sabem gerenciar suas próprias emoções em situações de estresse no ambiente profissional.

**Gráfico 3 - Você se considera capaz de gerenciar suas emoções em situações de estresse no seu ambiente profissional?**

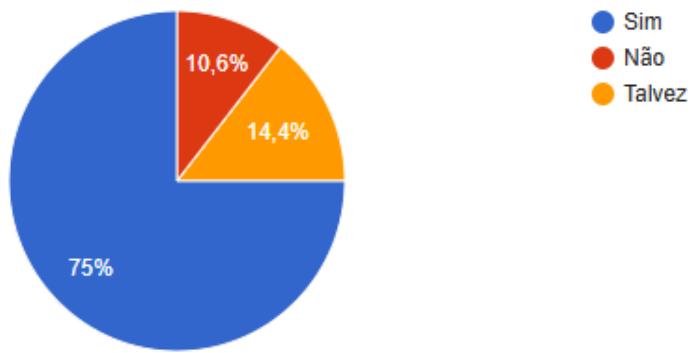


Fonte: Elaborado pelos autores de acordo com base na pesquisa de campo, 2025.

Aqui foi obtido que 65,4% das pessoas entrevistadas são capazes de gerenciar suas próprias emoções, 27,9% são parcialmente capazes e a minoria respondeu que não são capazes.

Na quarta questão foi buscado saber se os entrevistados tinham facilidade em pedir desculpas em uma situação, na qual eles mesmos estariam errados.

**Gráfico 4 - Você tem facilidade em pedir desculpas a um colega de trabalho e admitir seus erros?**

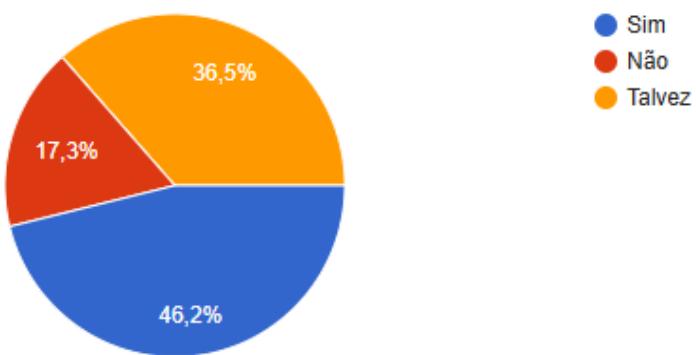


Fonte: Elaborado pelos autores de acordo com base na pesquisa de campo, 2025.

E foi respondido que 75% do público entrevistado tem facilidade em pedir desculpas e assumir seus erros, 14,4% possam ter facilidade em alguns momentos, e 10,6% não tem facilidade.

Na quinta questão foi buscado compreender se os entrevistados se consideram capazes de gerenciar suas emoções de estresse no geral, sendo em âmbito pessoal e ou profissional.

**Gráfico 5 - Você se considera capaz de gerenciar suas emoções em situações de estresse?**

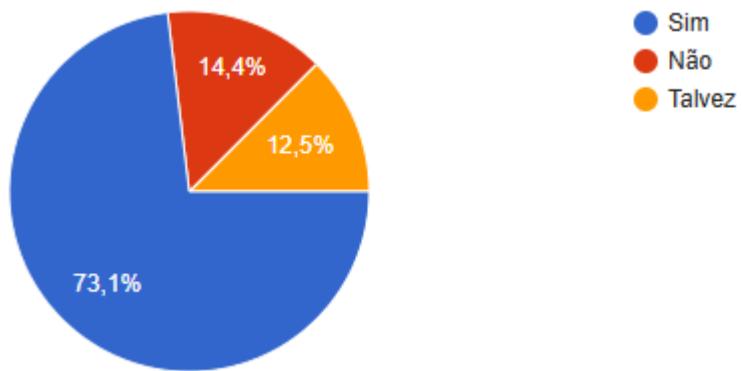


Fonte: Elaborado pelos autores de acordo com base na pesquisa de campo, 2025.

Aqui foi obtido que 46,2% do público são capazes de gerenciar suas emoções em momentos de estresse, 36,5% deles são parcialmente capazes, e 17,3% não são capazes.

Nesta sexta questão foi visto entender se os entrevistados já teriam passado por alguma situação perturbadora e agido de forma calma e civilizada.

**Gráfico 6 - Você já se viu em alguma situação perturbadora onde tomou o controle e agiu calmamente?**

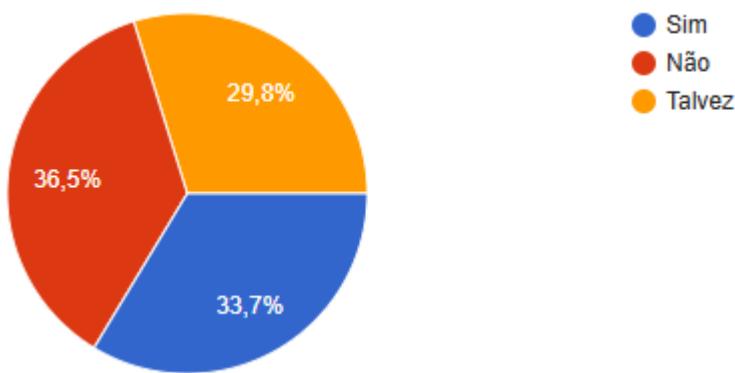


Fonte: Elaborado pelos autores de acordo com base na pesquisa de campo, 2025.

E teve como resposta que 73,1% das pessoas entrevistadas já se viram nessa situação e lidaram calmamente, 12,5% das pessoas responderam que talvez tenham agido calmamente, e 14,4% responderam que não.

A sétima questão buscou saber se nossos entrevistados trabalham bem sob pressão.

**Gráfico 7 - Você trabalha bem sob pressão?**

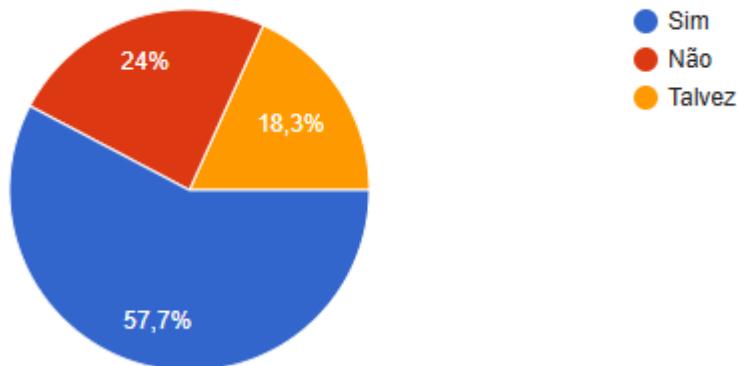


Fonte: Elaborado pelos autores de acordo com base na pesquisa de campo, 2025.

Apesar da diferença ser pouca, 36,5% dos entrevistados responderam que trabalham bem sob pressão, 33,7% deles responderam que talvez saberiam trabalhar sob pressão, e 29,8% responderam que não sabem trabalhar bem sob pressão.

Na oitava questão foi visado compreender se os entrevistados estariam preparados para tomar uma posição de liderança no ambiente escolar ou profissional.

**Gráfico 8 - Você se sente preparado o suficiente para tomar uma posição de liderança em seu ambiente de trabalho ou escola?**

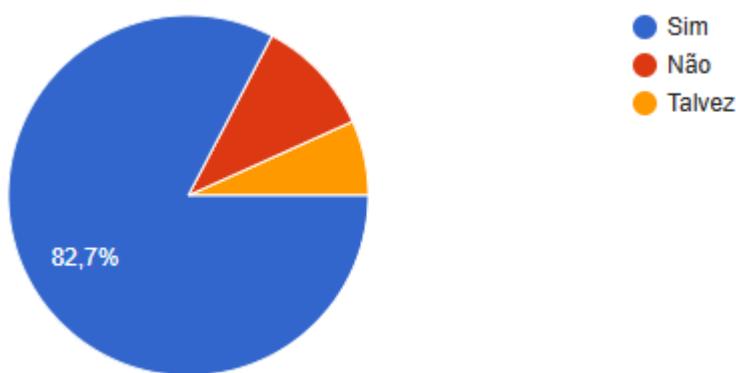


Fonte: Elaborado pelos autores de acordo com base na pesquisa de campo, 2025.

Aqui 57,7% das pessoas responderam que estão preparadas, 18,3% deles responderam que talvez estariam preparados, e 24% responderam que não estão preparados.

Na nona e penúltima questão, foi buscado compreender se os entrevistados já teriam se impressionado com a Inteligência Emocional de alguém, seja algum parente, algum superior, um professor, ou até mesmo um colega.

**Gráfico 9 - Você já ficou surpreso com a Inteligência Emocional de alguém?**

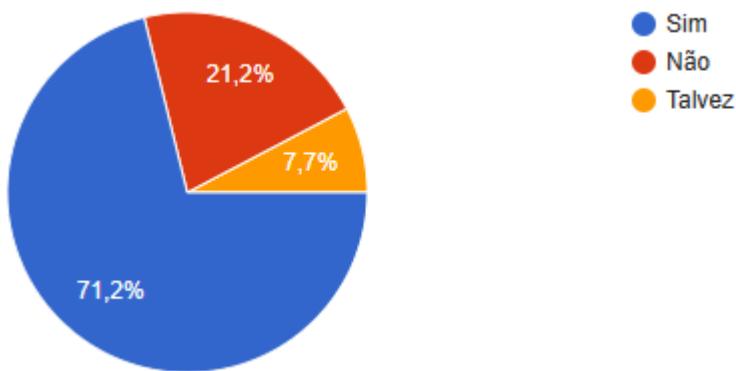


Fonte: Elaborado pelos autores de acordo com base na pesquisa de campo, 2025.

E teve como resposta que 82,7% afirmam ter conhecido e se impressionado com a Inteligência Emocional de alguém, e a minoria respondeu não, e talvez.

Por fim, nesta décima questão, foi visado saber se os entrevistados conhecem alguém que pratica Inteligência Emocional.

**Gráfico 10 - Você conhece alguém que pratica a Inteligência Emocional?**



Fonte: Elaborado pelos autores de acordo com base na pesquisa de campo, 2025.

E obteve como resposta que 71,1% dos entrevistados responderam que conhecem alguém que pratica a Inteligência Emocional, 21,2% responderam que não conhecem, e a minoria respondeu que talvez possa conhecer.

## PROPOSTA DE MELHORIA

Os estudos efetuados demonstraram que a inteligência emocional é fatidicamente um problema da sociedade contemporânea. E ficou evidenciado que diversos fatores são responsáveis por esse efeito, mas todos eles relacionados ao modo de vida das pessoas atualmente.

Estrutura familiar, evolução tecnológica, redes sociais e outros são responsáveis por essas mudanças sociais que afetam toda a sociedade.

Nesse sentido, com o intuito de colaborar de forma positiva com a sociedade, a partir dos resultados da pesquisa foi elaborado um quiz que ajudará as pessoas a entenderem como estão em relação à própria inteligência emocional, a ideia orientar, informar, e detalhar o indivíduo sobre o nível de sua inteligência emocional.

**Figura 1 – Página de acesso ao Quiz**

The screenshot shows a quiz titled 'Daniel Goleman, ph.D.' with the subtitle 'INTELIGÊNCIA EMOCIONAL A TEORIA REVOLUCIONÁRIA QUE REDEFINE O QUE É SER INTELIGENTE'. It features a blue background and white text. To the right, there's a sidebar with the question 'Como está sua Inteligência Emocional?' and a button labeled 'Jogar o Quiz'.

Fonte: Elaborado pelas autoras como proposta de melhoria, 2025.

Após responder as perguntas propostas o participante terá acesso a três níveis, 3, 2 ou 1, cada qual com uma orientação sobre o nível de inteligência emocional.

- 
- Nível 1 – Sendo direcionado a uma pessoa de Inteligência Emocional baixa, sendo de 1% a 40%. Essa pessoa pode estar nessa situação por vários motivos, porém tem dois que mais ocorrem atualmente, onde podemos perceber isso em nossa pesquisa de campo. A primeira situação, é onde o indivíduo não sabe, ou não conhece as habilidades Emocionais, seja por falta de estudo, falta de interesse ou até mesmo por falta de necessidade de usá-las, por conviver com pessoas que também não possuem conhecimento sobre essas competências. A segunda situação acontece por pura negligência do indivíduo, onde ele se recusa a entender e estudar sobre Inteligência Emocional, por simplesmente subentender que ele não precisa dessas habilidades para conviver com pessoas, e já é autossuficiente e capaz sem elas.
  - Nível 2 – Sendo direcionado a uma pessoa de Inteligência emocional mediana, sendo de 50% a 70% tentando praticar a Inteligência Emocional, ou praticando parcialmente. Essa pessoa pode saber gerenciar suas emoções e pode lidar muito bem com as situações que a vida propõe a ela, porém, ainda tem muito conhecimento a ser explorado e melhorado.
  - Nível 3 – Sendo direcionado a uma pessoa de Inteligência Emocional excelente, sendo de 80% a 100% praticante dessa habilidade, onde é organizada, sabe se comunicar, sabe lidar e se comportar no mundo corporativo e pessoal, consegue separar a vida pessoal da vida profissional, sabe reconhecer seus erros, sabe o que quer, gerencia muito bem as suas emoções, sendo também uma pessoa segura, confiante, autônoma, e de muito autoconhecimento.

Ao final do teste o indivíduo será informado sobre o seu nível de Inteligência Emocional, podendo ter um *feedback* positivo, onde ele será parabenizado e incentivado a continuar aplicando a inteligência emocional, ajudando o próximo e a si mesmo, podendo alcançar algo muito grandioso com isso. O indivíduo também poderá receber um feedback positivo e com dicas a melhorias, onde ele será incentivado a

---

tentar ou a continuar aplicando a inteligência emocional, porém, pontuando onde ele pode melhorar e aperfeiçoar essas grandes habilidades, para ser uma pessoa, e profissional de sucesso. Por fim, o indivíduo também poderá receber um *feedback* voltado a melhorias, sendo informado sobre o que melhorar, por que melhorar e como melhorar, para que ele chegue em um bom nível de habilidades emocionais, podendo ser mais confiante, autônomo, empático, e sabendo administrar melhor sua convivência em sociedade.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Compreender a importância da inteligência emocional nas organizações é essencial para o desenvolvimento de ambientes de trabalho mais saudáveis, produtivos e humanizados. A pesquisa realizada evidenciou que a capacidade de gerenciar emoções, manter a resiliência diante dos desafios e estabelecer relações interpessoais equilibradas está diretamente ligada ao desempenho profissional e ao bem-estar dos colaboradores.

Em um mundo cada vez mais dinâmico e tecnologicamente conectado, onde as transformações ocorrem de forma acelerada, torna-se evidente que investir no desenvolvimento da inteligência emocional não é apenas uma vantagem competitiva, mas uma necessidade organizacional. As competências emocionais como autoconhecimento, empatia e controle emocional favorecem a adaptação e a cooperação, contribuindo significativamente para a harmonia e eficácia das equipes.

Os dados analisados nesta pesquisa demonstraram que muitos profissionais ainda enfrentam dificuldades em lidar com suas emoções, especialmente em contextos de pressão e conflito. Essa instabilidade emocional compromete tanto a produtividade quanto o clima organizacional. Em contrapartida, colaboradores emocionalmente resilientes demonstram maior capacidade de enfrentar adversidades, manter o foco e colaborar de forma mais assertiva.

Diante disso, é fundamental que as organizações adotem estratégias de desenvolvimento emocional, como treinamentos, rodas de conversa, práticas de escuta ativa e programas de apoio psicológico. Cabe também aos líderes e gestores o papel de fomentar uma cultura organizacional mais empática, acolhedora e centrada nas relações humanas. Conclui-se que o equilíbrio emocional no ambiente de trabalho deve ser compreendido como um pilar estratégico para o sucesso

---

organizacional. Promover a inteligência emocional não apenas fortalece a cultura da empresa, mas também contribui para a construção de ambientes mais justos, inclusivos e sustentáveis, nos quais o ser humano é valorizado em sua totalidade.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANTUNES, Celso. **Novas maneiras de ensinar novas formas de aprender**. 2. Ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.

BARROS, S. B. (2011). **Inteligência Emocional, Confiança do Empregado na Organização e Bem-Estar no Trabalho: Um Estudo com Executivos. Dissertação de mestrado em Psicologia da Saúde**. São Paulo: Universidade Metodista de São Paulo.

COBÉRO, Cláudia; PRIMI, Ricardo; MUNIZ, Monalisa. **Inteligência emocional e desempenho no trabalho: um estudo com MSCEIT, BPR-5 e 16PF1**. Paidéia, 2006, v. 16, n.35. Universidade São Francisco.

GARDNER, H. **Inteligências múltiplas: a teoria na prática**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1995.

GARDNER, H. **A criança pré-escolar: Como pensa e como a escola pode ensiná-la**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1994.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

GOLEMAN, D. **Trabalhando com a Inteligência emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 1999.

GOLEMAN, D. **Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente**. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

Salovey, E Mayer, J. D. (1990). **Emotional intelligence**. Imagination, Cognition, and Personality, 9, 185-211.

SIMIONATO, Monica. **Competências Emocionais: o diferencial competitivo no trabalho**. 1. ed. Qualitymark, 2006.

SILVA Mayara Oliveira, **Inteligência emocional nas organizações - Um estudo de caso**. 2010; disponível em: <https://shre.ink/b95k>. Acesso em.: Agosto de 2024.

---

**Inteligência emocional no trabalho: qual é a sua importância e como desenvolvê-la.** 2023. Disponível em: <https://shre.ink/b95m>. Acesso em.: Agosto de 2024.

BUAINAIN Amanda. **Inteligência emocional no trabalho: o que é e a importância para a equipe.** 2022. Disponível em.: <https://shre.ink/b9AV>. Acesso em.: Setembro de 2024.

RAMPANZO, Roffato Róger. **Inteligência emocional: O que é a importância no trabalho.** 2021. Disponível em.: <https://shre.ink/b9AF>. Acesso em.: Outubro de 2024.

WOYCIEKOSKI, Carla, Hutz. **Inteligência emocional: teoria, pesquisa, medida, aplicação e controvérsias.** 2009. Disponível em.: <https://shre.ink/b9AZ>. Acesso.: Setembro de 2024.

**Inteligência: o que é, significado.** 2023. Disponível em.: <https://shre.ink/b9AL>. Acesso em.: Setembro de 2024.

CURI, César. **O que é inteligência emocional e como surgiu esse conceito.** 2019. Disponível em.: <https://shre.ink/b9Ax>. Acesso em.: Outubro de 2024.

PUCRS online. **Quais são os cinco pilares da inteligência emocional.** 2024. Disponível em.: <https://shre.ink/b9Ab>. Acesso em.: Outubro de 2024.

**Inteligência emocional no trabalho: como aplicar no dia a dia.** 2021. Disponível em.: <https://poderdaescuta.com/inteligencia-emocional-no-trabalho/>. Acesso em.: Setembro de 2024.

**Inteligência emocional no Trabalho: saiba como desenvolvê-la.** 2018. Disponível em: <https://www.crossknowledge.com.pt/blog/inteligencia-emocional-no-trabalho/>. Acesso em.: Setembro de 2024.

## APÊNDICE

Questões utilizadas na pesquisa de campo para verificar e aferir a problemática apresentada nesse artigo. As perguntas foram elaboradas na plataforma *google forms* e distribuídas através das redes sociais.

1. Você pratica a Inteligência Emocional?

( ) Sim      ( ) Não      ( ) Talvez

---

2. Se você pratica a Inteligência Emocional você já percebeu melhorias em seu comportamento?

(  ) Sim    (  ) Não    (  ) Talvez

3. Você se considera capaz de gerenciar suas emoções em situações de estresse no seu ambiente profissional?

(  ) Sim    (  ) Não    (  ) Talvez

4. Você tem facilidade em pedir desculpas, a um colega de trabalho e admitir seus erros?

(  ) Sim    (  ) Não    (  ) Talvez

5. Você se considera capaz de gerenciar suas emoções em situações de estresse?

(  ) Sim    (  ) Não    (  ) Talvez

6. Você já se viu em alguma situação perturbadora onde tomou o controle e agiu calmamente?

(  ) Sim    (  ) Não    (  ) Talvez

7. Você trabalha bem sob pressão?

(  ) Sim    (  ) Não    (  ) Talvez

8. Você se sente preparado o suficiente para tomar uma posição de liderança em seu ambiente de trabalho ou escola?

(  ) Sim    (  ) Não    (  ) Talvez

9. Você já ficou surpreso com a Inteligência Emocional de alguém?

(  ) Sim    (  ) Não    (  ) Talvez

10. Você conhece alguém que pratica a Inteligência Emocional?

(  ) Sim    (  ) Não    (  ) Talvez