



RESILIÊNCIA E INTELIGÊNCIA EMOCIONAL Habilidades Para um Melhor Desenvolvimento Pessoal e Profissional

Ronie Cesar Tokumoto¹

¹Faculdade Senac, Maringá-PR

Resumo: Todos possuem habilidades, algumas natas e outras que são desenvolvidas ao longo da vida. A resiliência é uma destas habilidades, e através de uma revisão bibliográfica, obtém-se importantes informações a respeito dela, como desenvolvê-la e como empresas podem se beneficiar de pessoas resilientes. Habilidades e ações podem contribuir para uma pessoa ser resiliente, permitindo evolução pessoal e profissional. Trabalhar aspectos ligados à Inteligência Emocional podem tornar uma pessoa melhor.

Palavras-chave: Resiliência; *Soft Skill*; Inteligência Emocional.

INTRODUÇÃO

A sociedade sempre busca formas de adaptação a novos tempos que trazem novas demandas para atender às diferentes necessidades cotidianas, sejam elas profissionais ou não, e atualmente, o mercado tende a buscar profissionais para preencher suas vagas com *soft skills* (habilidades interpessoais), além de *hard skills* (habilidades técnicas) adequadas à realização de atividades.

Dentre as várias boas características que um profissional pode ter ou desenvolver para melhorar sua carreira profissional e também seu lado pessoal, a resiliência é uma das mais importantes para o mercado, pois demonstra que um colaborador resiliente pode ser capaz de cumprir uma maior porcentagem de metas e tarefas a serem executadas.

Compreender o que é, e o que representa a habilidade de ser resiliente, bem como o quanto uma pessoa assim pode contribuir com uma empresa é o objetivo do estudo.

MATERIAL E MÉTODOS

O conhecimento pode ser dividido entre conhecimento popular baseado em experiências ou no senso comum que são obtidos a partir de experiências de vida próprias ou de terceiros que podem ser verdadeiros ou falsos, ou pode ser dito científico que se baseia em conhecimento racional obtido por experimentos e fatos comprovadamente válidos (Marconi, 2017).

O senso comum costuma ser mais subjetivo e permite margem para ampla interpretação, tendendo a ser mais superficial e sensível a contextos, ao passo que o conhecimento científico acaba tendo caráter mais objetivo, estruturado e ordenado, sendo obtido em

processos organizados e bem definidos (Marconi, 2017).

Através de uma metodologia de revisão bibliográfica, a intenção é buscar conteúdo que mostre como se pode desenvolver esta característica em pessoas de forma geral, e como este processo afeta positivamente uma empresa e seu ambiente de trabalho.

Através do uso do mecanismo da indução lógica aplicada as informações obtidas a partir do estudo bibliográfico realizado, argumentos podem ser estruturados com base em proposições lógicas verdadeiras ou falsas que combinadas, podem validar conclusões presentes nos argumentos (Marconi, 2017).

A partir do estudo realizado, é possível observar que quanto mais habilidades são desenvolvidas, mais completa se torna uma pessoa, tanto para o mercado, quanto para seu próprio desenvolvimento pessoal, permitindo que conheça melhor a si mesma e tenha capacidade de compreender seus pontos a desenvolver e aspectos nos quais possui maior grau de desenvolvimento nato ou adquirido.

Gil (1996) também coloca a pesquisa científica como sistematizada e racional para o desenvolvimento de soluções para problemas propostos, partindo de estudos sobre conhecimentos científicos existentes.

Uma pesquisa básica onde resultados imediatos ou uma aplicação prática direta não são objetivos do estudo segundo Gil (1996), e assim, com base em um estudo qualitativo mais subjetivo, análises mais subjetivas podem trazer resultados significativamente suficientes para os objetivos do estudo (Casarin, 2012).

Casarin (2012) também coloca que a pesquisa com viés exploratória permite a aquisição de novos



conhecimentos e formulação de ideias acerca de revisões de literatura que servem como fontes de dados para análises e interpretações.

Neste estudo foi definido um tema central a ser explorado como problemática para a coleta de informações, de forma a permitir que um referencial teórico pudesse ser realizado com o intuito de formar um embasamento teórico sobre o tema.

Hipóteses permitiram a elaboração de argumentos lógicos que podem ser validados a partir das premissas mais subjetivas formuladas para que conclusões pudessem ser obtidas e analisadas.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

O que define o quanto podemos ser determinados em nossas atividades e objetivos traçados? Alguns fatores contribuem para que tenhamos um maior rendimento e aproveitamento naquilo que nos propomos a realizar ou que temos a intenção de realizar.

Algumas características pessoais contribuem para que atividades sejam bem executadas como proatividade, foco e determinação, mas não é comum uma pessoa possuir tantas qualidades natas, é possível estudar e treinar uma pessoa para que evolua em uma ou mais características desejadas de forma que possa ampliar suas qualidades de forma geral?

A característica a ser trabalhada no momento é a resiliência, que assim como as demais citadas, pode não ser natural de uma pessoa, mas que pode ser trabalhada com a pessoa para que compreenda sua finalidade e possa aprender os princípios essenciais de forma que possa aplicar em seu cotidiano na medida do possível e dentro de suas limitações pessoais.

A diversidade da força de trabalho citada por Robbins (2010) traz a ideia de que um conjunto de pessoas que exerce trabalhos para uma mesma empresa, por exemplo, é constituído por pessoas de diferentes idades, sexos, etnias e crenças, dotadas de diferenças físicas e psicológicas, podendo parte do grupo possuir maior ou menor capacidade de serem resilientes sem influência do tipo do trabalho ou do ambiente onde exercem suas atividades.

Robbins (2010) também cita que a diversidade que é comum existir em grupos pode ser superficial ou profunda, sendo que aquilo que necessita de maior intimidade entre pessoas para ser conhecido tende a ser uma diversidade mais profunda, como a personalidade de cada um frente aos eventos do cotidiano.

Dentro da diversidade, Robbins (2010) cita que existem aspectos relacionados a habilidades que as pessoas podem possuir, sendo elas intelectuais como capacidade de compreensão verbal, memória, raciocínio (dedutivo ou indutivo), aptidão numérica, rapidez perceptual e capacidade espacial, sendo estas

influenciadoras diretas em maior ou menor afinidade com atividades pessoais e profissionais.

Contadores e caixas em geral necessitam de boa aptidão numérica, assim como profissionais envolvidos com ciência de dados necessitam de raciocínio indutivo para observar e identificar lógica em dados para resolver problemas e enxergar tendências.

Habilidades intelectuais contribuem com a resiliência de forma geral, principalmente quando as habilidades são empregadas nas áreas de maior afinidade de cada indivíduo, como no caso de um contador que necessita ajustar cálculos realizados em geral, ou gestores que necessitam avaliar resultados e decidir entre alternativas em tomadas de decisões.

Habilidades físicas como força, flexibilidade e equilíbrio também possuem relação com a resiliência, pois pessoas com maiores capacidades físicas tendem a realizar maiores quantidades de tentativas para superar metas ou se sentirem mais animados com demandas nas quais suas habilidades possam ser influenciadoras naturais, mas o psicológico dessas pessoas precisa estar bem para que não afete sua determinação.

Mesmo pessoas com menores capacidades físicas podem se superar em atividades que necessitem destas habilidades, pois sua determinação pode fazer com que se superem e melhorem sua capacidade física com treino e capacidade de superação, desde que também estejam bem psicologicamente para terem este pensamento positivo motivacional.

Dentro de todos estes aspectos citados, a chamada resiliência possui relação direta com esta capacidade de determinação e desejo de superação de adversidades, sendo uma característica muito importante na atual situação social mundial, pois há muitos fatores que ativam mecanismos internos que reduzem nossa determinação, como grandes perdas ocasionadas pela pandemia que assolou o planeta.

Stancolovich (2016) coloca que o termo resiliência possui diferentes significações, todas válidas como na física que diz que um material resiliente, tende a retornar ao seu estado original quando sofrer certa pressão, ou na área de humanas onde pessoas conseguem manter pensamento e atitudes positivas frente a adversidades.

As pessoas que perderam empregos e pessoas próximas durante a pandemia tiveram que demonstrar sua resiliência natural ou desenvolver minimamente a mesma para que pudessem sobreviver e seguir em frente com suas vidas, buscando novas formas de prover sustento e retomarem sua rotina pessoal ou profissional, mesmo que com ajustes devido a situações impostas pelos fatos ocorridos.



Famílias onde pais, mães ou ambos faltaram, obrigaram os remanescentes a buscarem meios de continuarem suas vidas, pois em muitos casos, quem faltou era o provedor, tomador de decisões, agregador familiar ou algum outro ponto fundamental da unidade familiar.

Outro aspecto citado por Robbins (2010) que é a atitude, podendo esta ser de caráter cognitivo que trabalha a interpretação de eventos, caráter afetivo que envolve um resultado relacionado a sentimento ligado ao evento cognitivo, e por fim, existe o lado comportamental que define como a pessoa lida com o sentimento gerado pelo evento e quais atitudes tomar em relação ao seu posterior comportamento.

A inteligência emocional está associada ao chamado esforço emocional necessário para suas atividades, além da possibilidade de uso de esforço físico e mental, pois cada situação necessita do uso de emoções adequadas, podendo estas serem expostas de forma diferente das sentidas.

Com isso, é comum que em determinado ambiente ou situação, as pessoas possam não estar sendo transparentes quanto às suas emoções, gerando grande estresse emocional devido ao esforço necessário para simular uma condição não condizente com a realidade do momento.

A resiliência está relacionada a este esforço também, e a tudo que se faz para que metas sejam alcançadas, atividades sejam cumpridas, e objetivos conquistados, sendo importante saber os limites entre a resiliência com o propósito de realização, e a simples teimosia que faz com que consequências não sejam devidamente mensuradas.

Um dos benefícios obtidos pelo desenvolvimento da inteligência emocional é a motivação que influencia diretamente a resiliência, pois sem algum tipo de motivação, seja positiva ou negativa, é mais difícil se mostrar determinado a realizar ações repetidas vezes se necessário, mesmo com adversidades e maior probabilidade de insucesso que de sucesso.

Segundo Robbins (2010), alguns traços são essenciais para o sucesso, sendo eles a persistência, a atenção aos detalhes, a eficiência, a competência analítica e o estabelecimento de metas desafiadoras, e todas se fazem possuem relação com a resiliência.

Sem persistência, não se pode dizer que alguém é resiliente, pois tende a desistir do que deve realizar ao encontrar adversidades, assim como estar atento a detalhes para perceber onde melhorar a cada nova tentativa, pois sem este aprendizado, as repetições tendem a falhar seguidamente, tornando o processo fruto de simples teimosia.

Estar e se manter entusiasmado é muito importante, da mesma forma que ser capaz de se adaptar e escutar os

outros, a fim de aprender ao longo do processo e tornar os objetivos cada vez mais próximos, aumentando a automotivação e gerando assim, maior facilidade em manter-se resiliente diante das situações.

Sendo a motivação um dos aspectos mais importantes para que se possa ser resiliente, é relevante mencionar que segundo Maslow (1954), as necessidades físicas, de segurança, sociais, estima e autorrealização sejam impulsionadoras da motivação e estejam diretamente ligadas a capacidade de um indivíduo em se manter resiliente diante de adversidades.

Analisando o papel da estima na resiliência, Stancovich (2016) coloca a autoestima como algo comum nas pessoas resilientes, relacionada a valores, percepção de si mesmo, características pessoais, estando relacionada a muitas das decisões primordiais que devem ser tomadas durante a vida pessoal e profissional.

Também coloca que o desenvolvimento da autoestima faz com que todos tenham a consciência de serem merecedores de coisas boas, tendo assim, vontade de colher frutos e maiores perspectivas quanto ao sucesso no processo para se atingir os objetivos desejados.

A autoestima é perceptível nas pessoas que se sentem mais confiantes e com isto, acabam demonstrando este estado de espírito na sua forma de se portar, andar, vestir, trabalhar, etc. ao passo que pessoas que estejam com baixa autoestima tendem a estarem propensos a estados depressivos, demonstrando maior desânimo e frustração com a situação e ações que tenha que realizar.

Não se deve confundir autoestima com aparência ou status, pois tem mais relação com o quão satisfeito consigo mesmo e com a atual condição cada um está, influenciando diretamente seu estado psicológico, humor e com isto, permitindo a pessoa se sentir mais confiante em suas capacidades e possibilidades muitas vezes, e com isto, influencia aspectos como cuidados com aparência pessoal, proatividade, etc.

Segundo Stancovich (2016), ajuda no desenvolvimento da própria autoestima, a proximidade com pessoas que tenham ou estejam com boa autoestima, contagiando quem tem contato com elas, ao invés de se manter próximo de pessoas negativas, deprimidas ou outras características que reduzem a autoestima e acabam contaminando quem se aproxima delas muitas vezes.

A autora ainda recomenda momentos para relaxar através da redução do stress causado por nós mesmos por não deixar passar fatos negativos ocorridos, não dedicar momentos para descanso durante longas atividades, e dedicar parte de seu tempo para buscar seus objetivos pessoais, e não apenas se dedicar à realização de sonhos de terceiros.



O mercado atualmente é bastante exigente com os profissionais, criando um ambiente pouco salubre que exige muita competitividade, adaptação constante e uma carga de stress maior que em tempos anteriores, fazendo com que pessoas necessitam desenvolver sua resiliência para suportar a carga emocional e de desafios a que as pessoas são expostas.

Stancolovich (2016) cita que a progressão profissional atualmente não segue padrões verticais ou lineares tradicionais, mas gera oportunidades diversas que antes não eram comuns, permitindo maior transversalidade entre cargos e empresas de acordo com ofertas de momento que permitem que profissionais se aventurem em projetos novos e com menor relação a outros anteriormente realizados.

Partindo dessa nova realidade do mercado, é cada vez mais provável que pessoas passem por experiências ruins no trabalho, desafios que pareçam estar além das suas capacidades e as façam ter muita vontade de desistir dos desafios propostos pela vida, tanto no aspecto pessoal quanto profissional.

Existem questões biológicas que se baseiam nas diferenças entre cada ser humano para trabalhar as questões relacionadas à capacidade de ser resiliente frente a adversidades e traumas sofridos, assim como a psicologia que busca avaliar relações e situações que formam as pessoas, questões sociais que fazem parte também da formação pessoal, e por fim, questões espirituais que também trazem explicações para as diferenças entre pessoas e sua capacidade de lidar e superar traumas e adversidades.

No artigo escrito por Cyrulnik (2015), aspectos influenciadores do desenvolvimento pessoal desde antes do nascimento até a terceira idade, são coletados e trabalhados de forma a trazer evidências do quanto situações e diferenças de ambiente de criação, núcleo familiar e desenvolvimento ao longo das fases da vida.

Desde a passagem de quantidades de hormônio cortisol por mães em situações adversas a seus bebês, até as fases da adolescência e terceira idade, colocadas como períodos sensíveis da vida onde estímulos positivos e negativos contribuem para moldar as pessoas, fazendo com que traumas e dificuldades possam afetar negativamente o desenvolvimento e a capacidade de agir com base em perspectivas positivas.

Independentemente do espectro que seja base para avaliação da resiliência, existem fatores que devem ser levados em consideração, e segundo Coleman (2011), a ansiedade que tem como base, a preocupação, é um aspecto muito relevante da resiliência.

A preocupação permite que problemas sejam solucionados prontamente, ou depois de uma certa quantidade de tentativas, mas quando a preocupação se torna obsessiva e não permite que se atue de forma

segura e tranquila na resolução de problemas, pode tornar-se um problema grave, pois gera-se ansiedade.

Aspectos negativos como a ansiedade geram reações também negativas sobre adversidades como a revolta sobre uma adversidade que impulsiona pessoas a não serem resilientes em casos assim, e segundo Stancolovich (2016), para desenvolver a resiliência, mudar o foco dos problemas para a busca por soluções é um dos pontos.

A autora coloca que não é uma característica natural e hereditária, necessitando ser desenvolvida, e adversidades ajudam a tornar pessoas resilientes, contribuindo diretamente com a construção do perfil pessoal, sendo necessária força de vontade e se necessário, ajuda profissional para compreender o processo de desenvolvimento e conhecer ferramentas que podem auxiliar no processo.

O desenvolvimento e fortalecimento da resiliência pode ser obtido através de ações como realizar ações fora de sua zona de conforto para estimular a criatividade, proatividade e busca por desafios, mas não apenas atividades a realizar são importantes, e é preciso também manter-se o mais saudável possível e manter bons hábitos alimentares, de lazer e descanso.

Foi visto que a resiliência não é uma habilidade genética e pode ser desenvolvida por qualquer pessoa que tenha intenção de melhorar suas habilidades interpessoais para atender a nova demanda por esses tipos de habilidades ou desenvolver-se pessoalmente.

Dessa forma, uma empresa tem plenas condições de oferecer meios para que seus colaboradores através de treinamentos, atividades que auxiliem no desenvolvimento da resiliência por incentivo ao uso da criatividade e proatividade para propor novas ideias, e do reforço no desenvolvimento da atitude positiva frente a adversidades cotidianas como em processos que podem dar errado, ou metas não atingidas, por exemplo.

Uma empresa que capacita e desenvolve habilidades técnicas e interpessoais em seus colaboradores tende a ser mais eficiente e se tornar um bom lugar para se trabalhar, pois todos se sentem mais motivados e engajados com os valores, visão e missão da empresa, sentindo que gozam de qualidade de vida no trabalho, tendendo a se manter por mais tempo na mesma.

CONCLUSÃO

A resiliência, assim como outras características positivas que podem ser natas ou desenvolvidas são cada vez mais relevantes e buscadas entre profissionais no mercado, sendo componentes das chamadas soft skills que complementam hard skills (habilidades técnicas).

Empresas que investem no desenvolvimento de habilidades importantes dos colaboradores acabam



percebendo o retorno nas atividades realizadas pelos colaboradores que realizam seu trabalho com maior dedicação, e mais propensos a aceitarem e vencerem desafios que simplesmente se desvencilhar destes.

REFERÊNCIAS

- CASARIN, Helen de Castro Silva; CASARIN, Samuel José. Pesquisa científica: da teoria à prática. Curitiba: InterSaberes, 2012.
- CYRULNIK, B.; Cabral S. Resiliência: Ações pela reinstauração de um futuro Coimbra, R. M.; Moraes, N. A. (Org.). A Resiliência em Questão: Perspectivas Teóricas, Pesquisa e Intervenção. Porto Alegre-RS: Artmed, 2015.
- COLEMAN, D. Inteligência Emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente. Rio de Janeiro: Objetiva, 2011.
- GIL, Antônio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996.
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. Metodologia científica. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2017.
- MASLOW, A. Motivation and Personality. Nova York: Harper & Row, 1954.
- ROBBINS, S. P. Comportamento Organizacional. 14. Ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.
- STANCOLOVICH, E. Resiliência: vença o stress e controle a pressão antes que eles dominem você. São Paulo: Literare Books International, 2016.