



REFLEXÕES E PROPOSTAS SOBRE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E RESILIÊNCIA EM ORGANIZAÇÕES DE SAÚDE

SARA DE PAULA FERNANDES LOPES; LUZIA DE JESUS SILVA

INTRODUÇÃO: A inteligência emocional (IE) é denominada como a maior responsável pelo sucesso e insucesso dos indivíduos, sendo uma subclasse da inteligência social, relacionada ao monitoramento dos sentidos e das emoções existentes em si e em outras pessoas para desenvolver as melhores respostas adaptativas às mais diversas situações, característica essa da resiliência. Atualmente, as organizações têm a conscientização da importância da IE para a obtenção de melhores resultados, tornando-se essencial que as organizações contribuam para o desenvolvimento dessa qualidade em seus colaboradores, uma vez que é algo que pode ser aprendida e desenvolvida. **OBJETIVO:** O objetivo desse estudo é fomentar a compreensão e reflexão sobre como trabalhar as questões de inteligência emocional e resiliência nas organizações de saúde. **METODOLOGIA:** Trata-se de uma revisão bibliográfica através de consulta a artigos científicos selecionados através de banco de dados eletrônicos, tais como Scientific Electronic Library Online (SciELO) e Pubmed, usando como descritores: inteligência emocional; resiliência; organizações. **RESULTADOS:** Os estudos evidenciaram que no meio organizacional a inteligência geral continua sendo um preditor de desempenho profissional e de produtividade, mas não pode ser negligenciado o valor que as pessoas possuem, não somente quanto seu desempenho objetivo ou sua qualificação técnica, mas também a sua integralidade, confiança, iniciativa e habilidade para trabalhar e conviver com os outros e de adaptar-se às mais variáveis situações cotidianas. Aprimorar as competências emocionais, como por treinamentos específicos periódicos; dispor de equipe de assistência à saúde do trabalhador; ambiente físico e relações interpessoais favoráveis e sólidas; inclusão de técnicas de relaxamento e dispor de premiação quando os objetivos forem alcançados são propostas de ações que podem qualificar as competências dos colaboradores melhorando a sua influência, comunicação, gerenciamento de conflitos, liderança e adaptação às mudanças (resiliência). **CONCLUSÃO:** Pode-se concluir que as organizações, inclusive as de saúde, possuem uma preocupação crescente com a inteligência emocional e a resiliência contribuindo para o desenvolvimento dessas habilidades em seus colaboradores, usuários e parceiros, aumentando assim as possibilidades de atingir o sucesso.

Palavras-chave: Inteligência emocional, Resiliência, Organizações, Emoção, Adaptação.