

# A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL COMO INSTRUMENTO PARA REDUZIR O ESGOTAMENTO PROFISSIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

## EMOTIONAL INTELLIGENCE AS AN INSTRUMENT TO REDUCE PROFESSIONAL BURNOUT IN THE WORKPLACE

<sup>1</sup>BARBOSA, Flávia Marques; <sup>2</sup>SILVA, Jacqueline C. de Oliveira  
<sup>1e2</sup>Departamento de Administração de Empresas – Centro Universitário das  
Faculdades Integradas de Ourinhos-Unifio/FEMM

### RESUMO

O esgotamento profissional é um problema cada vez mais comum nos ambientes de trabalho e pode ter graves consequências para a saúde física e mental dos trabalhadores, além de afetar a produtividade e a qualidade do trabalho. Nesse contexto, a inteligência emocional surge como uma habilidade fundamental para lidar com situações estressantes e desafiadoras de forma mais equilibrada e saudável. Através deste artigo, discutiremos como a inteligência emocional pode ser um instrumento eficaz para reduzir o esgotamento profissional no ambiente de trabalho, abordando temas como gestão de pessoas, clima organizacional, capital humano e produtividade, além de fatores que contribuem para o esgotamento profissional e as consequências deste problema.

**Palavras-chaves:** Capital Humano; Clima Organizacional; Gestão de Pessoas; Inteligência Emocional.

### ABSTRACT

Professional burnout is an increasingly common problem in work environments and can have serious consequences for the physical and mental health of workers, as well as affecting productivity and work quality. In this context, emotional intelligence emerges as a fundamental skill for dealing with stressful and challenging situations in a more balanced and healthy way. Through this article, we will discuss how emotional intelligence can be an effective tool for reducing professional burnout in the workplace, addressing topics such as people management, organizational climate, human capital, and productivity, as well as factors that contribute to professional burnout and the consequences of this problem.

**Keywords:** Emotional Intelligence; Organizational Climate; Human Capital; People Management.

### INTRODUÇÃO

Este artigo aborda o esgotamento profissional como um problema cada vez mais comum nos ambientes de trabalho, que impacta negativamente a saúde mental dos trabalhadores e a eficácia no trabalho. O ritmo acelerado das atividades e a pressão por resultados são fatores que contribuem para esse problema, mas a inteligência emocional pode ajudar a lidar com situações estressantes de forma mais equilibrada. Além disso, a gestão de pessoas e o clima organizacional são fatores importantes para o bem-estar dos funcionários e para a motivação dos colaboradores, que pode ser aumentada através do desenvolvimento de suas habilidades.

A forma como os líderes e gestores se relacionam com seus subordinados pode influenciar significativamente a saúde mental dos trabalhadores, assim como o clima organizacional. Investir na formação e no desenvolvimento dos funcionários pode contribuir para aumentar a motivação e o engajamento dos colaboradores, além de reduzir o índice de rotatividade e o custo de contratação e treinamento de novos

funcionários. A inteligência emocional é fundamental para a construção de um ambiente de trabalho mais acolhedor e produtivo, pois ajuda a compreender e gerenciar as próprias emoções e as emoções dos outros, favorecendo relações interpessoais saudáveis.

Este artigo é uma revisão bibliográfica que tem como objetivo discutir a relação entre inteligência emocional e esgotamento profissional no ambiente de trabalho. A metodologia utilizada consistiu na busca por artigos científicos e livros relacionados ao tema. A partir dos resultados obtidos, foram selecionados artigos que abordavam de forma mais direta a relação entre inteligência emocional e esgotamento profissional no ambiente de trabalho.

Portanto, a pesquisa apresenta a importância da inteligência emocional como uma ferramenta para reduzir o esgotamento profissional no ambiente de trabalho, considerando aspectos como gestão de pessoas, clima organizacional, capital humano, produtividade e consequências do esgotamento profissional.

## **DESENVOLVIMENTO**

### **Gestão De Pessoas**

A gestão de pessoas exerce um papel fundamental no sucesso e no desempenho das organizações, por envolver a administração eficaz do capital humano, promovendo o desenvolvimento, a motivação e o engajamento dos colaboradores.

Para o sucesso da empresa, se torna imprescindível elaborar uma série de práticas e estratégias desde o processo de recrutamento, passando pelo desenvolvimento e retenção dos melhores talentos.

O recrutamento e a seleção de candidatos qualificados são importantes para garantir um bom ajuste com a cultura e valores da empresa. Desta forma, ao incorporar esses talentos, é imprescindível a criação de políticas e práticas que incentivem o desenvolvimento dos colaboradores, por meio, inclusive, de programas de treinamento. E, para garantir a eficiência, se torna mister realizar, de forma constante, a avaliação de desempenho para identificar áreas de melhoria e oportunidades de desenvolvimento e, desta forma, manter os colaboradores motivados.

A comunicação clara e eficaz com os colaboradores ajuda a criar um senso de pertencimento e engajamento com a empresa, assim como a definição de políticas e práticas de saúde e segurança no trabalho. Em forma de motivação, a criação de um

plano de sucessão identifica colaboradores com potencial para assumir posições de liderança no futuro e cria planos de desenvolvimento para prepará-los (SILVA, 2019).

Outro aspecto fundamental da Gestão de Pessoas é a criação e disseminação de uma cultura forte, levando em consideração valores inclusivos capazes de orientar o comportamento dos colaboradores e promover um ambiente de trabalho saudável e produtivo. Neste sentido, as empresas devem estar atentas às mudanças no mercado e nas tendências de gestão de pessoas, incluindo o uso de novas tecnologias e ferramentas disponíveis. (BECKER, 2006).

Portanto, a gestão de pessoas é uma área multidisciplinar que envolve uma série de práticas e estratégias para garantir que a empresa tenha as pessoas certas, com as habilidades e competências necessárias para atingir seus objetivos de negócio. É fundamental que as empresas invistam tempo, recursos e esforços para criar práticas eficazes de gestão de pessoas. Essa área estratégica pode fazer a diferença entre o sucesso e o fracasso nos negócios. (SCHNEIDER, 2016).

A gestão de pessoas e o capital humano estão intrinsecamente correlacionados no contexto organizacional. A gestão de pessoas refere-se às estratégias e práticas adotadas pelas empresas para atrair, desenvolver, reter e motivar seus colaboradores. Por sua vez, o capital humano representa o conjunto de conhecimentos, habilidades, experiências e competências que os funcionários trazem para a organização.

### **Capital Humano**

O capital humano é um dos ativos mais valiosos de uma empresa. Refere-se ao conjunto de conhecimentos, habilidades, experiências e competências dos colaboradores que podem ser aplicados para gerar valor para a organização. (KRAMAR, 2010).

A valorização do capital humano é fundamental, visto isso, a gestão eficaz de pessoas, a seleção, o treinamento, o desenvolvimento e a retenção de talentos, resulta na promoção de um ambiente de trabalho saudável e estimulante, incluindo a oferta de programas de bem-estar e oportunidades de crescimento e desenvolvimento, é fundamental. A remuneração e benefícios justos e adequados também ajudam a atrair e reter os melhores talentos. (BECKER, 2006).

A promoção de uma comunicação clara e transparente, o estímulo à inovação e criatividade, assim como o oferecimento de oportunidades de crescimento, são elementos que podem ampliar a satisfação e o comprometimento dos colaboradores. Além disso, a valorização da diversidade e inclusão, o estímulo a um feedback constante e a promoção de um ambiente respeitoso e ético são fundamentais para a criação de um local de trabalho saudável e produtivo, fortalecendo a confiança e o engajamento dos profissionais.

Investir no desenvolvimento e na capacitação dos colaboradores resulta em equipes mais qualificadas, motivadas e engajadas, capazes de alcançar níveis mais elevados de desempenho. Quando os funcionários estão devidamente treinados e possuem as habilidades necessárias, podem realizar suas tarefas com maior eficiência, minimizando erros e retrabalhos. Além disso, um ambiente de trabalho que promove o bem-estar dos colaboradores, reconhece e valoriza suas contribuições e proporciona oportunidades de crescimento profissional, estimula a retenção de talentos e a construção de equipes de alto desempenho. Dessa forma, o capital humano se torna um ativo estratégico para a empresa, impulsionando a produtividade, a qualidade dos produtos e serviços, e contribuindo para o alcance de resultados financeiros positivos e sustentáveis.

### **Clima organizacional**

O clima organizacional é um conceito fundamental para entender a qualidade do ambiente de trabalho dentro de uma empresa. É composto por vários fatores que influenciam a percepção dos funcionários sobre o ambiente de trabalho, incluindo a cultura organizacional, o estilo de liderança, as políticas de recursos humanos e os relacionamentos interpessoais. Um ambiente de trabalho favorável pode influenciar positivamente o bem-estar dos colaboradores, resultando em maior produtividade. Por outro lado, um ambiente desfavorável pode acarretar problemas, como alta rotatividade de funcionários e baixo desempenho (KRAMAR, 2010).

As políticas de recursos humanos e os relacionamentos interpessoais dos funcionários têm um impacto significativo no clima organizacional. Políticas justas e

transparentes e relacionamentos saudáveis e respeitosos contribuem para um ambiente de trabalho mais positivo e motivador. A avaliação regular do clima organizacional é essencial e a empresa pode tomar medidas para melhorá-lo, como a promoção de políticas de diversidade e inclusão, criação de programas de desenvolvimento e treinamento, definição de metas claras e objetivos realistas, implementação de políticas de feedback e comunicação clara e transparente com os funcionários. Promover um equilíbrio entre a vida pessoal e profissional dos funcionários também é importante.

Um ambiente de trabalho saudável e positivo pode aumentar a satisfação e a produtividade dos colaboradores, melhorar a reputação da empresa e contribuir para o crescimento e sucesso a longo prazo. Por outro lado, um clima negativo pode levar a problemas como rotatividade, baixo desempenho e reputação prejudicada. Por isso, é essencial que as empresas adotem uma abordagem estratégica e sistemática para melhorar o clima organizacional e criar um ambiente de trabalho saudável e produtivo para todos os colaboradores.

Um clima organizacional negativo, caracterizado por altos níveis de estresse, pressão excessiva, falta de apoio e reconhecimento, pode desencadear o esgotamento dos colaboradores. O esgotamento profissional, também conhecido como síndrome de burnout, é uma condição que se manifesta através de exaustão física e mental, desmotivação e sentimentos de incompetência. Quando os funcionários estão expostos a um clima organizacional tóxico, suas chances de desenvolverem o esgotamento profissional aumentam significativamente. Por outro lado, um clima organizacional positivo, que promove o equilíbrio entre trabalho e vida pessoal, valoriza o bem-estar dos colaboradores e oferece suporte emocional, pode ajudar a prevenir o esgotamento profissional e promover um ambiente saudável e produtivo. É fundamental que as empresas reconheçam a importância de criar um clima organizacional positivo, investindo em medidas que reduzam o estresse, promovam a saúde mental e incentivem o equilíbrio entre trabalho e vida pessoal, contribuindo para o bem-estar dos colaboradores e para a prevenção do esgotamento profissional.

### **Esgotamento Profissional**

O esgotamento profissional ou Síndrome de Burnout é um estado de exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional que pode afetar pessoas de diferentes áreas e níveis hierárquicos.

O esgotamento profissional é causado por diversos fatores, visto que, à medida que a pressão aumenta, o profissional pode experimentar níveis elevados de estresse, exaustão e até mesmo burnout, resultando em uma diminuição na sua capacidade de entregar resultados de forma eficiente e consistente. É importante, portanto, encontrar um equilíbrio saudável entre a demanda por produtividade e a necessidade de cuidar do bem-estar pessoal e da saúde mental. Afinal, um profissional sobrecarregado e esgotado tende a apresentar um desempenho inferior e pode enfrentar dificuldades para manter a qualidade e a eficiência no trabalho. Portanto, é importante que as empresas estejam atentas aos sinais de esgotamento profissional em seus colaboradores, e estabeleça um ambiente de trabalho saudável, estabelecer metas realistas e promover uma cultura de reconhecimento e valorização do trabalho realizado (HAKANEN, 2006). A prevenção do esgotamento profissional é uma responsabilidade compartilhada entre empresas e profissionais, e é possível evitar o esgotamento profissional e garantir um ambiente de trabalho saudável e produtivo para todos.

O esgotamento profissional é um fenômeno que pode afetar tanto a empresa quanto o profissional. Quando um profissional está exausto e sobrecarregado, sua capacidade de realizar tarefas com eficiência e qualidade é afetada, o que pode levar a um desempenho inferior e aumento na taxa de absenteísmo. Além disso, sua atenção e capacidade de concentração são afetadas, o que pode levar a uma maior probabilidade de ocorrerem erros e acidentes (LOPES, 2004).

Outra consequência negativa do esgotamento profissional é o aumento no número de conflitos interpessoais no ambiente de trabalho, já que os profissionais sobrecarregados e exaustos têm mais dificuldade em lidar com as pressões do trabalho e manter um clima de cooperação e colaboração. Além disso, o esgotamento profissional pode levar a um aumento no número de casos de doenças ocupacionais, afetando a

saúde física e mental dos profissionais expostos a altos níveis de estresse e pressão no trabalho (DIERENDONCK, 2010).

O esgotamento profissional também pode levar a uma redução na qualidade do atendimento ao cliente, já que os profissionais exaustos e sobrecarregados têm sua capacidade de atender aos clientes de forma eficiente e satisfatória afetada, prejudicando a imagem da empresa perante seus clientes. Por fim, o esgotamento profissional pode levar a uma redução na motivação e no engajamento dos profissionais em relação ao trabalho, levando à perda de interesse em suas atividades e à falta de dedicação ao trabalho (SILVA, 2019).

Dessa forma, o esgotamento profissional é um problema sério que pode ter diversas consequências negativas no ambiente de trabalho, e é importante que as empresas e os profissionais estejam atentos aos sinais de esgotamento e adotem medidas para prevenir e tratar esse problema.

A inteligência emocional desempenha um papel fundamental na prevenção e no enfrentamento do esgotamento profissional. Indivíduos com alta inteligência emocional possuem habilidades para identificar e gerenciar suas emoções, bem como compreender e lidar com as emoções dos outros. Essa competência emocional lhes permite reconhecer os sinais de estresse e exaustão, estabelecer limites saudáveis e buscar estratégias eficazes de autocuidado. Além disso, a inteligência emocional também facilita a comunicação assertiva, o estabelecimento de relações saudáveis no ambiente de trabalho e a busca de apoio emocional quando necessário. Desenvolver a inteligência emocional não só fortalece a resiliência dos indivíduos diante dos desafios profissionais, mas também contribui para a promoção de um ambiente de trabalho mais saudável, onde o esgotamento profissional é reduzido e o bem-estar dos colaboradores é valorizado.

### **Inteligência Emocional**

A Inteligência Emocional (IE) tornou-se uma habilidade cada vez mais valiosa no local de trabalho. A inteligência emocional envolve gerir as emoções de forma apropriada para evitar conflitos e criar um ambiente de trabalho harmonioso. É essencial para o trabalho em equipe e liderança, permitindo que os líderes inspirem e motivem suas equipes e gerenciem conflitos de forma eficaz. O autocontrole, a capacidade de gerir

emoções e impulsos em situações de stress, também é crucial para o sucesso tanto na vida pessoal quanto profissional, e está intimamente relacionado com a resiliência. As empresas estão valorizando a inteligência emocional mais do que nunca, e está se tornando uma habilidade vital para profissionais que buscam sucesso na carreira (GOLEMAN, 1995).

IE abrange várias habilidades, incluindo empatia, autoconsciência, autorregulação emocional, motivação e habilidades sociais. Embora não seja tão fácil de medir quanto o QI, está se tornando cada vez mais a habilidade mais procurada no local de trabalho. Alta IE permite que as pessoas sejam mais adaptáveis, resilientes e melhor preparadas para lidar com o stress e a pressão no trabalho. Também permite que eles construam relacionamentos mais saudáveis e colaborativos, levando a maior sucesso em seu trabalho. (CHERNISS; GOLEMAN, 2001).

Investir na inteligência emocional dos funcionários pode levar a uma série de benefícios, incluindo melhoria na comunicação, produtividade, colaboração, liderança e cultura organizacional. Quando os funcionários possuem inteligência emocional, eles podem expressar claramente suas emoções, entender as emoções dos outros e se comunicar de forma mais eficaz. Eles também podem lidar melhor com o stress, estar mais motivados para alcançar os objetivos da empresa e trabalhar melhor em equipe. Líderes com inteligência emocional podem se conectar com suas equipes e liderar com empatia, resultando em níveis mais altos de engajamento e lealdade dos funcionários. Quando a inteligência emocional é valorizada e praticada dentro de uma organização, pode criar uma cultura organizacional mais saudável.

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A importância da inteligência emocional é um instrumento eficaz para reduzir o esgotamento profissional no ambiente de trabalho. Dessa forma, no decorrer do texto, foram abordados diversos aspectos relevantes para a compreensão desse tema, tais como gestão de pessoas, clima organizacional, capital humano, produtividade e fatores de esgotamento profissional.

No que diz respeito à gestão de pessoas, foi destacada a importância de se investir na valorização do capital humano, pois os colaboradores são o principal ativo de uma



empresa. Além disso, um clima organizacional positivo é fundamental para o bem-estar dos funcionários e para a melhoria da produtividade.

Foi discutido também que o esgotamento profissional no ambiente de trabalho é um problema que afeta cada vez mais trabalhadores em todo o mundo, e que suas consequências podem ser graves, como a síndrome de burnout, afastamentos do trabalho e diminuição da qualidade do trabalho

Nesse contexto, a inteligência emocional surge como uma habilidade fundamental para que os colaboradores consigam lidar com situações estressantes e desafiadoras de forma mais equilibrada e saudável. Além disso, a prática da inteligência emocional pode contribuir para o desenvolvimento de um ambiente de trabalho mais acolhedor e produtivo (CHERNISS; GOLEMAN 2001).

Portanto, investir na inteligência emocional dos colaboradores pode trazer grandes benefícios para as empresas, tais como a redução do esgotamento profissional, a melhoria do clima organizacional e o aumento da produtividade. É preciso que as empresas estejam atentas a essa questão e invistam em políticas que promovam a saúde mental e emocional de seus funcionários. Dessa forma, será possível construir um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo para todos.

## REFERÊNCIAS

BECKER, B. E.; GERHART, B. O impacto da gestão de recursos humanos no desempenho organizacional: Progresso e perspectivas. **Academy of Management Journal**, v. 39, n. 4, p. 779-801, 2006.

CHERNISS, C.; GOLEMAN, D. **O local de trabalho emocionalmente inteligente: Como selecionar, medir e melhorar a inteligência emocional em indivíduos, grupos e organizações**. Jossey-Bass, 2001.

DIERENDONCK, D. V.; JACOBS, G. O papel da gestão de recursos humanos na promoção do bem-estar dos funcionários: De exaustão a prosperidade no trabalho. **Human Resource Management Review**, v. 27, n. 2, p. 331-343, 2010.

GOLEMAN, D. **Inteligência emocional: por que pode importar mais do que o QI**. Bantam Books, 1995.

HAKANEN, J. Exaustão e engajamento no trabalho entre professores. **Journal of School Psychology**, v. 43, n. 6, p. 495-513, 2006.

KRAMAR, R. Além da gestão estratégica de recursos humanos: É a gestão sustentável de recursos humanos a próxima abordagem? **The International Journal of Human Resource Management**, v. 21, n. 8, p. 1124-1143, 2010.

LOPES, P. N.; SALOVEY, P. Rumo a uma educação mais abrangente: habilidades sociais, emocionais e práticas. **Educação para todos**, p. 37-63. Routledge, 2004.

SCHNEIDER, C. Limite organizacional e cultura. **Annual Review of Psychology**, v. 62, p. 361-388, 2017.

SILVA, R. A. D.; DIAS, L. P. **Clima organizacional e satisfação no trabalho. Revista Científica da Faculdade de Educação e Meio Ambiente**, v. 10, n. 2, p. 184-194, 2019.