



**RESILIÊNCIA NO PROCESSO DE GESTÃO EMOCIONAL NO SETOR IMOBILIÁRIO**

**RESILIENCE IN THE EMOTIONAL MANAGEMENT PROCESS IN THE PROPERTY SECTOR**

**RESILIENCIA EN EL PROCESO DE GESTIÓN EMOCIONAL EN EL SECTOR INMOBILIARIO**

David Jales<sup>1</sup>, Katieli Nascimento<sup>2</sup>, Mário Durão<sup>3</sup>

e515411

<https://doi.org/10.47820/recima21.v5i1.5411>

PUBLICADO: 06/2024

**RESUMO**

Neste artigo procurou-se investigar os fatores que promovem a resiliência entre os profissionais do setor imobiliário, reconhecendo-a como uma característica vital num mercado dinâmico e exigente. Contribui para uma compreensão mais abrangente da resiliência no contexto do setor imobiliário, fornecendo informações e estratégias para a promoção do bem-estar e do desempenho profissional. Adotando uma abordagem quantitativa, uma amostra composta por 162 participantes respondeu a um questionário. Os resultados revelaram uma consciência significativa sobre a importância de hábitos saudáveis, autocuidado e relacionamentos gratificantes, bem como uma predisposição para encarar os obstáculos como oportunidades de aprendizagem. Além disso, os profissionais demonstraram uma autoconfiança considerável na capacidade de resolver problemas e alcançar objetivos, refletindo uma postura proativa e resiliente.

**PALAVRAS-CHAVE:** Gestão emocional. Resiliência. Inteligência emocional. Imobiliário.

**ABSTRACT**

*This article sought to investigate the factors that promote resilience among real estate professionals, recognising it as a vital characteristic in a dynamic and demanding market. It contributes to a more comprehensive understanding of resilience in the context of the property sector, providing information and strategies for promoting well-being and professional performance. Adopting a quantitative approach, a sample of 162 participants completed a questionnaire. The results revealed a significant awareness of the importance of healthy habits, self-care and fulfilling relationships, as well as a predisposition to view obstacles as learning opportunities. In addition, the professionals demonstrated considerable self-confidence in their ability to solve problems and achieve goals, reflecting a proactive and resilient attitude.*

**KEYWORDS:** Emotional management. Resilience. Emotional intelligence. Real estate.

**RESUMEN**

*Este artículo pretendía investigar los factores que promueven la resiliencia entre los profesionales del sector inmobiliario, reconociéndola como una característica vital en un mercado dinámico y exigente. Contribuye a una comprensión más completa de la resiliencia en el contexto del sector inmobiliario, proporcionando información y estrategias para promover el bienestar y el rendimiento profesional. Adoptando un enfoque cuantitativo, una muestra de 162 participantes cumplimentó un cuestionario. Los resultados revelaron una conciencia significativa de la importancia de los hábitos saludables, el autocuidado y las relaciones satisfactorias, así como una predisposición a considerar los obstáculos como oportunidades de aprendizaje. Además, los profesionales mostraron una considerable confianza en su capacidad para resolver problemas y alcanzar objetivos, lo que refleja una actitud proactiva y resistente.*

**PALABRAS CLAVE:** Gestión emocional. Resiliencia. Inteligencia emocional. Inmobiliario.

<sup>1</sup> Estudante da Licenciatura em Gestão Imobiliária na Escola Superior de Atividades Imobiliárias, Lisboa.

<sup>2</sup> Estudante da Licenciatura em Gestão Imobiliária na Escola Superior de Atividades Imobiliárias, Lisboa.

<sup>3</sup> Doutor em Educação/Psicologia da Educação, Escola Superior de Atividades Imobiliárias (CICCOI - Centro de Investigação Científica da Construção e do Imobiliário), Lisboa.



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

RESILIÊNCIA NO PROCESSO DE GESTÃO EMOCIONAL NO SETOR IMOBILIÁRIO  
David Jales, Katieli Nascimento, Mário Durão

### INTRODUÇÃO

No dinâmico e exigente mercado imobiliário, a resiliência emerge como uma característica crucial para a saúde emocional e o desempenho profissional dos agentes envolvidos. Compreender os fatores que promovem a resiliência entre os profissionais deste setor é essencial para aprimorar suas habilidades e recursos diante dos desafios cotidianos. Este estudo visa explorar a resiliência no contexto do setor imobiliário, considerando uma ampla gama de práticas e comportamentos que influenciam a capacidade dos profissionais para enfrentarem adversidades e promoverem o seu bem-estar físico e emocional.

A revisão da literatura revela uma lacuna no entendimento dos fatores específicos que contribuem para a resiliência neste domínio profissional. Enquanto a resiliência é tradicionalmente entendida como uma característica estática, este estudo adota uma perspectiva dinâmica, reconhecendo-a como um processo que pode ser desenvolvido e fortalecido ao longo do tempo.

O problema central desta pesquisa é identificar quais os fatores específicos que contribuem para a resiliência entre os profissionais do setor imobiliário e como é que esses fatores podem ser reforçados para melhorar a saúde emocional e o desempenho profissional. Procura-se responder à pergunta: “Quais as práticas e comportamentos que são mais eficazes para promover a resiliência entre os profissionais do setor imobiliário, permitindo-lhes enfrentar adversidades de forma mais eficaz?”

Pretende-se, em termos gerais, contribuir para a compreensão da resiliência no contexto do setor imobiliário, fornecendo informações e estratégias de intervenção que podem ser desenvolvidas para fortalecer a resiliência e criar ambientes de trabalho mais saudáveis e produtivos.

O método empregado consistiu na aplicação de um questionário, distribuído entre profissionais do setor imobiliário, com o objetivo de investigar suas práticas e comportamentos relacionados à resiliência. A análise estatística dos dados recolhidos proporcionou uma compreensão detalhada dos padrões de comportamento dos participantes e dos fatores que influenciam sua resiliência.

A investigação contribui para uma melhor compreensão sobre os mecanismos que podem promover a resiliência, procurando não apenas melhorar o bem-estar individual, mas também aumentar a eficiência organizacional (Grafton *et al.*, 2010; Pesce *et al.*, 2004). Embora existam muitos estudos sobre resiliência em outros setores, a literatura específica sobre o setor imobiliário ainda é escassa, justificando a necessidade deste estudo. Há uma necessidade de investigar como é que a resiliência pode ser cultivada em ambientes de trabalho altamente estressantes, como o setor imobiliário.

As considerações finais destacam as principais conclusões do estudo, ressaltando a importância dos hábitos saudáveis, do contato com a natureza, do desenvolvimento de relacionamentos gratificantes e de uma atitude positiva perante os desafios. Além disso, são discutidas as potencialidades e limitações da pesquisa, assim como sugestões para futuras investigações.



## O PROCESSO DE GESTÃO EMOCIONAL

A Inteligência Emocional (IE) refere-se à competência de identificar, compreender e regular as emoções próprias e alheias, demonstrando habilidade para motivar-se internamente e controlar impulsos, tanto no âmbito pessoal quanto nas interações sociais (Goleman, 1995). É a habilidade de perceber, avaliar e expressar as emoções de forma precisa, gerar sentimentos que facilitem o pensamento e regular as emoções para promover o crescimento emocional e intelectual (Mayer; Salovey, 1997).

O processo de gestão emocional envolve a capacidade de permanecer receptivo aos sentimentos, independentemente de serem agradáveis ou desagradáveis. Isto significa que se está disposto a reconhecer e lidar com todas as emoções que surgem em si. Porém, é importante comprometermo-nos de forma consciente com as emoções, avaliando a sua utilidade em determinado contexto. Podemos escolher envolver completamente numa emoção quando é benéfica ou desligar-nos dela quando não serve aos nossos interesses. Também é fundamental monitorar as nossas próprias emoções e as dos outros, o que envolve reconhecer sua clareza e razoabilidade. Isto implica em avaliar se nossas reações emocionais são justificadas e se estão alinhadas com a realidade da situação. A gestão emocional requer habilidades para regular as emoções, tanto em nós mesmos quanto nos outros. Isto significa moderar emoções negativas, para evitar que elas nos dominem ou prejudiquem as nossas interações com os outros. Ao mesmo tempo, procuramos aumentar as emoções positivas, para promover um ambiente emocional mais saudável e construtivo.

A pesquisa de Brown e Lee (2020) indica que programas de desenvolvimento de resiliência podem melhorar significativamente a saúde mental dos profissionais, promovendo uma abordagem mais equilibrada e eficaz na gestão emocional.

É importante encontrar um equilíbrio, sem suprimir ou exagerar a expressão emocional. Em vez disso, procuramos uma maneira equilibrada de lidar com os nossos sentimentos, promovendo relações interpessoais mais harmoniosas e um bem-estar emocional geral (Guisande; Ferreira, 2009).

## A RESILIÊNCIA COMO COMPONENTE DA GESTÃO EMOCIONAL

A resiliência é definida como uma característica de personalidade generalizada que capacita os indivíduos para se adaptarem e recuperarem de situações adversas, contrariando os efeitos prejudiciais do *stress*. Esta característica varia em fatores como idade, cultura e contexto, mas também é influenciada por diferentes experiências de vida e circunstâncias individuais (Connor; Davidson, 2003). É a capacidade de adaptação diante de desafios e para se restabelecer emocionalmente após enfrentar adversidades (Wagnil; Youn, 1993; Felgueiras *et al.*, 2010; Pesce *et al.*, 2010; Bryan *et al.*, 2017). Após enfrentar adversidades, o indivíduo resiliente não só se adapta e se recupera emocionalmente, mas também é capaz de extrair aprendizagem positiva da experiência, incorporando-as no seu desenvolvimento pessoal e profissional (Sarkar; Fletcher, 2013). A resiliência é um conceito dinâmico, construído em função das várias interações entre o indivíduo e o ambiente envolvente (Robertson *et al.*, 2015).



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

RESILIÊNCIA NO PROCESSO DE GESTÃO EMOCIONAL NO SETOR IMOBILIÁRIO  
David Jales, Katieli Nascimento, Mário Durão

Estudos recentes têm explorado a importância da resiliência na gestão emocional, destacando como a resiliência pode ser um fator determinante na capacidade dos profissionais de lidar com o stress e manter a produtividade em ambientes de alta pressão (Johnson *et al.*, 2022; Miller; Smith, 2021).

A resiliência é um dos principais constructos psicológicos que diz respeito à adaptação humana relativamente a circunstâncias adversas, caracterizando-se por um processo de ajustamento positivo em relação a situações de stress, traumas, ameaças ou outras adversidades significativas (Vella; Pai, 2019). É a habilidade de indivíduos, grupos e organizações lidarem com desafios e adaptarem-se positivamente a situações difíceis, emergindo mais fortes e preparados (Tavares, 2001). Indivíduos resilientes tendem a melhorar o seu desempenho, pois diante das adversidades e desafios, têm a capacidade de desenvolver-se e prosperar (Luthans; Youssef, 2004).

A resiliência é intrinsecamente caracterizada pela habilidade de reconhecer a situação presente, compreender os sentimentos envolvidos e tolerá-los temporariamente até que possam ser resolvidos de forma construtiva. Este processo não se restringe apenas a variáveis psicológicas, mas também engloba aspetos físicos e fisiológicos, constituindo assim um processo dinâmico. As interações entre o ambiente e o indivíduo desempenham um papel crucial neste processo, permitindo que o indivíduo identifique a melhor atitude a adotar em um determinado momento e contexto (Pesce *et al.*, 2004).

Na esfera da investigação académica, um foco significativo tem sido dedicado à compreensão dos comportamentos internos e mecanismos que sustentam hábitos adaptativos, os quais desempenham um papel fundamental na superação das adversidades. A inteligência emocional e a resiliência são variáveis essenciais na promoção do bem-estar psicológico e na capacidade de enfrentar de desafios (McLafferty *et al.*, 2012; Ononye *et al.*, 2022).

As emoções são mudanças repentinas no nosso estado de espírito, muitas vezes ocorrendo sem uma percepção consciente. Elas são desencadeadas por pensamentos, memórias ou eventos, resultando em respostas rápidas que influenciam as nossas ações no momento. Consideradas como reações psicofisiológicas, as emoções representam formas de adaptação diante de mudanças no ambiente, contexto ou situação. Os sentimentos surgem quando tomamos consciência dessas emoções. É fundamental a habilidade de lidar com emoções e sentimentos negativos, transformando-os em positivos.

No ambiente de trabalho, o conceito de emoção relaciona-se com a forma como os colaboradores se relacionam e interagem com as outras pessoas durante o desempenho das suas funções. Isto implica a necessidade de expressar as emoções consideradas adequadas, conforme as exigências inerentes ao trabalho em questão (Zapf, 2002). As exigências emocionais no contexto laboral destacam como essas interações emotivas são fundamentalmente influenciadas por fatores contextuais e organizacionais, bem como pela percepção individual do trabalhador. Estas perspetivas avançadas delineiam um panorama complexo, no qual as emoções no trabalho são concebidas não apenas como respostas individuais, mas como construções sociais moldadas por dinâmicas organizacionais e culturais (Bakker *et al.*, 2013).

**RECIMA21 - Ciências Exatas e da Terra, Sociais, da Saúde, Humanas e Engenharia/Tecnologia**



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

RESILIÊNCIA NO PROCESSO DE GESTÃO EMOCIONAL NO SETOR IMOBILIÁRIO  
David Jales, Katieli Nascimento, Mário Durão

Nos ambientes de trabalho, as expressões emocionais dos funcionários nem sempre refletem necessariamente os seus estados emocionais internos. Isto pode resultar numa dissonância emocional, caracterizada pelo conflito entre as emoções genuínas e aquelas que são expressas externamente. Esta dissonância pode surgir devido a expectativas organizacionais, normas sociais ou pressões profissionais (Glomb *et al.*, 2004). Por vezes, é necessário expressar determinadas emoções como parte das funções laborais, mesmo em situações difíceis, monótonas ou desagradáveis. Neste sentido, é essencial que os trabalhadores desenvolvam estratégias para lidar com essas emoções adversas, com o objetivo de proteger o seu próprio bem-estar e manter a eficácia no ambiente laboral (Fleenor *et al.*, 2016).

Considerando a complexidade das interações emocionais no ambiente de trabalho e a importância da resiliência para enfrentar estes desafios, é essencial que as organizações adotem uma abordagem holística na promoção do bem-estar dos colaboradores. Isto implica reconhecer a importância da inteligência emocional e da resiliência, mas também criar um ambiente que promova a empatia e forneça apoio para lidar com as adversidades. Além disso, é importante investir em programas de desenvolvimento pessoal e profissional que inclua o fortalecimento da resiliência emocional, pois pode melhorar o ambiente de trabalho, aumentar a produtividade e a satisfação dos funcionários.

### FATORES PROMOTORES DE RESILIÊNCIA

À medida que um indivíduo confronta situações de *stress*, este tende a utilizar recursos, como habilidades de solução de problemas, autoconfiança e resiliência emocional, para enfrentar os desafios apresentados (Smith; Emerson, 2017). A resiliência, sendo uma capacidade que pode ser desenvolvida ao longo do tempo, caracteriza-se por ser possível de modificação de perspectivas, de hábitos e de respostas por meio da alteração do pensamento e do comportamento, minimizando assim alguns dos impactos negativos que existiram nesses acontecimentos (Oliveira, 2010). Já para Pinheiro (2004), a resiliência é um processo psicológico que se desenvolve ao longo da vida através da interação entre fatores de risco e fatores de proteção.

Segundo Garcia e Martinez (2023), a resiliência não só melhora a gestão emocional, mas também contribui para a construção de ambientes de trabalho mais saudáveis e colaborativos. Para promover essa mudança, é essencial identificar os fatores de proteção e os pilares de resiliência, que são as forças positivas do ambiente e as características individuais que ajudam a enfrentar e superar adversidades. Entre essas características e talentos pessoais que podem ser considerados como pilares de resiliência, destacam-se: autoestima elevada, habilidades cognitivas e de comunicação, capacidade de estabelecer vínculos afetivos e compromissos com base em expectativas positivas, flexibilidade para lidar com mudanças, iniciativa e criatividade na resolução de problemas, crença na capacidade de aprender e crescer com situações difíceis, sentido de humor, identificação e utilização de fatores de proteção e ter um projeto de vida bem definido. Estes elementos são fundamentais para fortalecer a resiliência e enfrentar os desafios da vida de forma mais adaptativa e construtiva. Os fatores de proteção são condições que auxiliam as pessoas a enfrentar os desafios e situações

**RECIMA21 - Ciências Exatas e da Terra, Sociais, da Saúde, Humanas e Engenharia/Tecnologia**





## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

RESILIÊNCIA NO PROCESSO DE GESTÃO EMOCIONAL NO SETOR IMOBILIÁRIO  
David Jales, Katieli Nascimento, Mário Durão

adversas de forma construtiva, sem serem dominadas pelos seus efeitos negativos. Estes fatores, presentes no ambiente social, oferecem apoio e aceitação incondicional, e contribuem para superar dificuldades (Oliveira, 2010).

De acordo com Chen *et al.*, (2022) as intervenções focadas na resiliência têm um impacto positivo na redução do burnout e no aumento da satisfação profissional entre trabalhadores do setor imobiliário. Diversos fatores podem atuar como elementos de proteção para promover o bem-estar físico e emocional e promover um comportamento resiliente, que fortalece a capacidade de lidar com adversidades e superar desafios. Entre esses fatores, destacam-se a adoção de uma alimentação equilibrada e saudável, a prática regular de atividade física e o cuidado físico e emocional consigo mesmo, o que contribui para elevar a autoestima e o bem-estar geral.

Além disso, estabelecer um contacto com a natureza e desenvolver relacionamentos interpessoais gratificantes, especialmente com familiares e amigos, o que desempenha um papel significativo no fortalecimento da resiliência. É importante também encarar os obstáculos como oportunidades de aprendizagem e manter uma perspetiva positiva diante da vida, lembrando-se das situações do cotidiano que trazem satisfação pessoal. Desenvolver o sentido de humor e a capacidade de encontrar leveza mesmo em situações desafiantes, assim como nutrir a imaginação e a capacidade de sonhar, são práticas que complementam este quadro, promovendo uma abordagem resiliente diante das adversidades. A harmonização destes fatores contribui para fortalecer a capacidade de adaptação e de confrontação com eventuais dificuldades que possam surgir e uma melhor qualidade de vida (Oliveira, 2010; Fachada, 2018).

A nutrição e o padrão alimentar exercem um papel crucial na saúde e na expectativa de vida, com um consenso científico evidente sobre sua influência direta e indireta na prevenção e origem de doenças crônicas pois é amplamente reconhecido que uma dieta desequilibrada, caracterizada por um excesso de calorias, combinada com a inatividade física, está correlacionada com um aumento na prevalência de condições como obesidade, doenças cardiovasculares, diabetes tipo 2 e certos tipos de câncer (Geaney *et al.*, 2013).

É importante o bem-estar dos funcionários e a disponibilização de programas de saúde no ambiente de trabalho, não apenas como uma medida benéfica para os trabalhadores, mas também como um investimento rentável para as organizações. Estes programas não só promovem a saúde dos funcionários, mas também melhoram sua capacidade de trabalho e produtividade, reduzem a taxa de absentismo e presentismo, diminuem as licenças médicas e reduzem os custos relacionados com a saúde (Soliman *et al.*, 2018; Hutchinson; Wilson, 2011; Schliemann; Woodside, 2019; Bustillos *et al.*, 2015).

Podem identificar-se quatro elementos-chave que emergem como fundamentais para promover o desenvolvimento da resiliência: a construção de relacionamentos interpessoais baseados no afeto e apoio mútuo que oferece uma rede de suporte emocional; capacidade de resolver problemas e estabelecer objetivos claros que permite enfrentar desafios de maneira proactiva e assertiva; a participação ativa na vida, envolvendo-se em atividades significativas e construtivas, que promovem um sentimento de propósito e valorização; o compromisso com a aprendizagem contínua



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

RESILIÊNCIA NO PROCESSO DE GESTÃO EMOCIONAL NO SETOR IMOBILIÁRIO  
David Jales, Katieli Nascimento, Mário Durão

que abre caminho para o crescimento pessoal e o desenvolvimento de habilidades adaptativas diante das adversidades (Oliveira, 2010).

No âmbito da atividade física, a resiliência é reconhecida como uma estratégia para minimizar os efeitos negativos do *stress* (Ströhle, 2009). Estudos sobre a resiliência desenvolvida por meio da prática desportiva consideram que desempenha um papel fundamental no sucesso tanto no contexto desportivo, como na educação e também no âmbito profissional. Isto porque a resiliência está ligada a um tipo de aprendizagem positiva, que ocorre em ambientes incertos e desafiadores, onde o resultado é ambicioso. Especificamente, esta resiliência envolve a procura ativa de metas específicas, adaptando-se e aprendendo com as circunstâncias externas incertas, sem nunca perder a determinação e o entusiasmo pelo objetivo final (Wagstaff, 2017).

São evidentes os benefícios associados à prática do exercício físico, que incluem melhorias nos processos cognitivos, maior performance, bem-estar emocional e estado de humor. Além disso, observa-se uma redução na presença de sintomas relacionados com depressão, ansiedade e stress (Daley; Parfitt, 1996; Slitzer; Yuan, 2015). A prática regular de atividade física proporciona benefícios não apenas relacionados com a saúde e bem-estar, mas também ao seu desenvolvimento pessoal, o que se reflete tanto nas atividades cotidianas quanto no ambiente profissional (Busseri *et al.*, 2011; Hardcastle *et al.*, 2015; Teixeira, 2015; Sjøgaard *et al.*, 2016).

Diversas competências para alcançar o sucesso na atividade física e desportiva podem ser aplicadas em diferentes contextos do cotidiano. Estas incluem habilidades como gestão de tempo, resolução de problemas, definição de metas, capacidade de lidar com adversidades e pressão, entre outras (Hardcastle *et al.*, 2015). A prática desportiva é um forte aliado no desenvolvimento pessoal, profissional e social (Busseri *et al.*, 2011).

A partir da compreensão do conceito e da essência da Inteligência Emocional (IE), é imperativo destacar as vantagens que ela nos oferece relativamente ao autocuidado físico e emocional. Estas vantagens compreendem a habilidade de compreender e gerir as próprias emoções, o que contribui para a estabilidade emocional. A IE promove uma redução significativa de conflitos interpessoais, melhora a qualidade dos relacionamentos através do aumento da empatia e da comunicação eficaz. A clareza dos objetivos e ações é aprimorada pela IE, proporcionando uma base sólida para a tomada de decisões informadas e assertivas (Goleman, 1995).

Também o envolvimento social do indivíduo desempenha um papel importante no processo de resiliência, pois ajuda a lidar com situações difíceis, podendo tornar essas situações menos estressantes ou mais desafiadoras, dependendo do contexto (Kumpfer, 1999, citado por Martins; Jesus, 2007). Algumas empresas têm liderado iniciativas para promover um ambiente de trabalho saudável, onde incentivam a prática de exercício físico, na formação de grupos indoor e/ou outdoor e estabelecendo parcerias com ginásios. É uma extensão dos inúmeros benefícios do exercício físico no bem-estar dos trabalhadores, a promoção da interação entre as pessoas, contribuindo para a construção de redes e relacionamentos (Bruin *et al.*, 2017; Vanhala; Tuomi, 2003). Indivíduos resilientes demonstram uma propensão a mobilizar emoções construtivas para enfrentar desafios. Uma característica distintiva destes indivíduos é sua habilidade de extrair conhecimento dos



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

RESILIÊNCIA NO PROCESSO DE GESTÃO EMOCIONAL NO SETOR IMOBILIÁRIO  
David Jales, Katieli Nascimento, Mário Durão

obstáculos que enfrentam, convertendo essas experiências em oportunidades de crescimento pessoal e profissional (Tugade; Fredrickson, 2004).

O interesse pelo estudo do bem-estar no trabalho tem as suas raízes nas primeiras pesquisas da psicologia industrial e do trabalho, que mostraram uma relação entre a satisfação no trabalho e a produtividade dos trabalhadores. Com o tempo, essa perspectiva evoluiu para uma abordagem mais ampla, explorando a relação entre felicidade e produtividade no ambiente de trabalho (León-Pérez, 2015; Caetano; Silva, 2011).

O bem-estar é uma meta universal ao longo da vida de qualquer pessoa e, atualmente, reconhece-se que o bem-estar integra já o conceito de “saúde”, pois a Organização Mundial de Saúde entende a saúde não só como a ausência de doença, mas como um estado de completo bem-estar físico, mental e social (Alves, 2001). Isto influencia fortemente as atitudes das pessoas, que procuram cada vez mais adotar comportamentos que promovam a sua saúde (Caetano; Silva, 2010). Capacitar os trabalhadores para serem proactivos em relação à sua saúde e bem-estar tornou-se uma estratégia amplamente reconhecida em muitos países desenvolvidos (Silva; Tavares, 2012; Danna; Griffin, 1999). Há estudos, como o de Durão (2017), que alertam para as consequências positivas da manutenção de elevados níveis de bem-estar psicológico, sobretudo ao nível da saúde física e mental, relações sociais e recursos pessoais e sociais.

Algumas pessoas tendem a fixar-se em deceções e a interpretar os acontecimentos de forma negativa, tornando pequenos contratempos em grandes catástrofes. Por outro lado, a serenidade representa um estado de equilíbrio e harmonia, onde as pessoas resilientes conseguem manter a calma mesmo em situações adversas. Elas compreendem que a vida tem altos e baixos e estão abertas a diversas possibilidades. Essa capacidade de manter o equilíbrio emocional permite que enfrentem os desafios com otimismo, encarando-os como oportunidades de crescimento. Além disso, o bom humor é uma característica comum entre as pessoas resilientes, que conseguem encontrar motivos para rir mesmo em situações difíceis (Wagnild; Young, 2011).

A capacidade de empregar habilidades mentais positivas, proporciona no individuo a estabilidade para manter-se mentalmente equilibrado e concentrado diante de obstáculos, desafios e adversidades (Shatté *et al.*, 2017). Isto é, a resiliência é uma jornada de desenvolvimento pessoal que pode ser cultivada ao longo da vida, onde se investe no fortalecimento das habilidades emocionais, cognitivas e sociais para enfrentar os desafios com mais adaptabilidade e otimismo. Procurar optar por relacionamentos significativos, hábitos saudáveis, explorar constantemente a aprendizagem e desenvolver uma consciência emocional mais profunda são modos de construir uma base sólida para lidar com as inevitáveis adversidades da vida, sabendo que a resiliência não é apenas sobre superar dificuldades, mas também encontrar significado e crescimento pessoal em cada obstáculo que enfrentamos.

### RELEVÂNCIA NO SETOR IMOBILIÁRIO

Num ambiente empresarial, marcado pela constante pressão e pela procura incessante de resultados, como é o do setor imobiliário, a capacidade de gerir as próprias emoções e demonstrar

**RECIMA21 - Ciências Exatas e da Terra, Sociais, da Saúde, Humanas e Engenharia/Tecnologia**





## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

RESILIÊNCIA NO PROCESSO DE GESTÃO EMOCIONAL NO SETOR IMOBILIÁRIO  
David Jales, Katieli Nascimento, Mário Durão

inteligência emocional têm-se destacado como uma competência essencial. Indivíduos capazes de controlar as suas emoções não apenas alcançam benefícios pessoais, mas também contribuem significativamente para o sucesso e a produtividade da empresa em que atuam (Goleman, 2015). A abordagem da inteligência emocional reflete a necessidade organizacional de compreender e integrar a diversidade de personalidades, essencial para promover um ambiente de trabalho adaptativo e resiliente (Pastor, 2014).

Os profissionais na linha de frente, posicionados na vanguarda das interações com os clientes, desempenham um papel crucial como intermediários e exercem uma influência significativa na disseminação de informações, facilitando as interações e promovendo a construção de relacionamentos sólidos e duradouros com os clientes (Jaworski; Kohli, 1993, citado Pastor, 1994).

A inteligência emocional emerge como um atributo essencial para os profissionais, que compreende diversos domínios como o relacionamento interpessoal, a capacidade de lidar e reconhecer as próprias emoções, a empatia, a automotivação e as habilidades sociais (Goleman, 1995).

Para uma organização demonstrar resiliência, é fundamental que os seus membros possam adaptar-se de forma ágil e eficaz às mudanças, minimizando os níveis de *stress*. Atualmente, estas habilidades de adaptação são cada vez mais valorizadas, diferencia e torna-as mais competitivas (Mallack, 1998; Lengnick-Hall, 2011).

O conceito de resiliência organizacional tem-se destacado como uma abordagem essencial para as organizações enfrentarem e superarem os desafios em ambientes caracterizados pela volatilidade (Horne, 1998; Mallack, 1998; Lengnick-Hall, 2011). Volatilidade que implica a contínua adaptação e reconstrução, um compromisso contínuo com a inovação, manter a integridade dos valores, processos e comportamentos organizacionais que favorecem a inovação de forma consistente (Hamel; Valikangas 2003).

No ambiente empresarial atual, as organizações enfrentam desafios como a concorrência intensificada, as mudanças tecnológicas e econômicas constantes. Para sobreviver e prosperar, precisam de reestruturar-se constantemente, antecipando mudanças e ajustando-se proativamente. A resiliência estratégica é essencial para garantir a relevância e a competitividade contínuas (Hamel, 2003; Valikangas, 2003; 2010).

As organizações podem promover o desenvolvimento da resiliência através de programas de formação, permitindo aos participantes aprenderem a aplicar estratégias para lidar com desafios e adversidades (Werner; Smith, 2001). Nos ambientes organizacionais desafiadores de hoje, os trabalhadores devem cultivar resiliência, adquirir habilidades emocionais e manter um estilo de vida saudável. A resiliência pode ser fortalecida por meio de programas de formação, pois as organizações precisam de colaboradores com habilidades específicas, as quais podem ser desenvolvidas e melhoradas ao longo do tempo (Greef, 2005).

O desempenho positivo de uma organização está associado à competência e comprometimento dos seus colaboradores. Aqueles que demonstram empenho, confiança e persistem frente às adversidades, priorizam soluções sobre os obstáculos e mostram iniciativa



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

RESILIÊNCIA NO PROCESSO DE GESTÃO EMOCIONAL NO SETOR IMOBILIÁRIO  
David Jales, Katieli Nascimento, Mário Durão

mesmo em cenários desafiantes, representam um recurso inestimável para o sucesso de qualquer organização. A confiança nas suas próprias habilidades para enfrentar e superar desafios é considerada uma qualidade de destaque na seleção de colaboradores, pois estes atributos tendem a impulsionar significativamente o progresso e a resiliência da empresa (Oliveira, 2012).

A relevância da inteligência emocional e da resiliência no setor imobiliário é inegável, especialmente num ambiente dinâmico e competitivo como o atual. Os profissionais que possuem habilidades emocionais desenvolvidas são capazes de lidar eficazmente com situações de pressão, promover relacionamentos sólidos com clientes e colegas de trabalho e adaptar-se às mudanças constantes do mercado. A resiliência organizacional é essencial para que as empresas do setor imobiliário se mantenham relevantes e competitivas, permitindo antecipar e enfrentar os desafios com agilidade e inovação. Investir no desenvolvimento dessas competências, tanto a nível individual quanto organizacional, é fundamental para o sucesso a longo prazo no setor imobiliário.

### MÉTODO

O presente estudo centra-se na análise dos fatores que promovem um comportamento resiliente entre os profissionais do setor imobiliário. A resiliência é uma característica vital no contexto dinâmico e exigente do mercado imobiliário. Compreender os fatores que contribuem para a resiliência é de enorme importância para aprimorar o desempenho profissional e a saúde emocional dos agentes envolvidos. Assim, este estudo fundamenta-se na conceituação da resiliência como um processo dinâmico, influenciado por uma interação complexa entre fatores individuais e contextuais. De acordo com a perspectiva teórica adotada, a resiliência não é uma característica estática, mas sim um conjunto de habilidades e recursos que podem ser desenvolvidos e fortalecidos ao longo do tempo.

O objetivo principal desta pesquisa foi investigar os fatores que contribuem para a promoção da resiliência entre os profissionais do setor imobiliário. Para alcançar este objetivo, foi adotada uma abordagem quantitativa, tendo sido elaborado um questionário pelos autores como instrumento de colheita de dados, o qual é composto por uma parte de caracterização sociodemográfica e outra parte com questões relacionadas com aspetos que, à luz da teoria, estarão relacionados com a resiliência e, por conseguinte, com a gestão emocional. O questionário foi testado junto de um pequeno grupo de participantes com características semelhantes às dos participantes da amostra que constituiu o estudo. O questionário não foi objeto de validação.

As questões seguintes às questões sociodemográficas foram respondidas através de uma escala de resposta *Likert* com 5 pontos, em que os participantes indicaram a frequência de práticas de cada uma das ações. A escala estava representada de 0 a 4, com as seguintes opções: “0: Nunca”, “1: Raramente”, “2: Ocasionalmente”, “3: Frequentemente” e “4: Muito frequentemente”. Esta abordagem permitiu uma avaliação da frequência do comportamento dos participantes em relação às práticas investigadas, abrangendo uma variedade desde a ausência até uma ocorrência muito frequente.



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

RESILIÊNCIA NO PROCESSO DE GESTÃO EMOCIONAL NO SETOR IMOBILIÁRIO  
David Jales, Katieli Nascimento, Mário Durão

Os questionários proporcionam a recolha de dados num curto espaço de tempo e podem ser aplicados a um grande número de indivíduos, adequando-se a situações em que é necessário interrogar um grupo grande de pessoas e em que se levanta um problema de representatividade (Quivy; Campenhoudt, 2003), permitindo também que os dados fossem obtidos para posterior clarificação e quantificação das questões, tendo como apoio a estatística. O questionário foi distribuído por meio da plataforma Google Forms, permitindo uma ampla cobertura e facilitando a participação.

A amostra foi composta por 162 participantes, selecionados por conveniência, por se tratar de casos facilmente disponíveis, e também por questões de tempo, sabendo, contudo, que não se poderão extrapolar resultados para o Universo, aplicando-se apenas à amostra, uma vez que não há a garantia de que a amostra seja representativa do universo (Hill, A., Hill A., 2008). Os dados recolhidos foram submetidos a uma análise estatística descritiva, utilizando-se, para tal, recursos informáticos.

### RESULTADOS

Analisa-se, de seguida, os resultados obtidos. Primeiramente quanto à caracterização sociodemográfica da amostra e, posteriormente, as respostas às questões essenciais do questionário que ajudam a compreender de uma forma mais clara a realidade em estudo. Relativamente aos dados sociodemográficos, a amostra é maioritariamente constituída por elementos do sexo feminino (57,4%), enquanto os participantes do sexo masculino são 42,6%. A faixa etária dos participantes é diversificada, com uma distribuição relativamente uniforme entre as categorias de idade. No entanto, a maior proporção de participantes está na faixa de 41 a 50 anos (32,1%) e 51 anos ou mais (32,7%), o que indica uma participação significativa de profissionais mais experientes na pesquisa.

A maioria dos participantes possui formação académica de nível superior, com 56,2% possuindo licenciatura e 11,1% possuindo mestrado. Isto sugere que a educação formal desempenha um papel significativo no setor imobiliário e também que profissionais com mais formação podem ter diferentes perspetivas e abordagens em relação à resiliência e gestão emocional.

A distribuição dos participantes em relação ao estado civil revelou uma proporção significativa de solteiros (42,6%) e uma parcela considerável sendo casados (38,3%). A presença de profissionais divorciados (19,1%) também é notável e pode indicar desafios adicionais em termos de gestão emocional e resiliência, especialmente se houver conflitos pessoais e profissionais interligados.

A maioria dos participantes (57,4%) ocupa a posição de colaborador, o que sugere que a pesquisa pode ter uma perspetiva mais centrada nas experiências e desafios dos profissionais que não ocupam cargos de gestão. No entanto, a presença de diretores gerais (14,2%) e gestores (19,8%) também é significativa e pode indicar uma diversidade de perspetivas e de experiências dentro da amostra.

**RECIMA21 - Ciências Exatas e da Terra, Sociais, da Saúde, Humanas e Engenharia/Tecnologia**

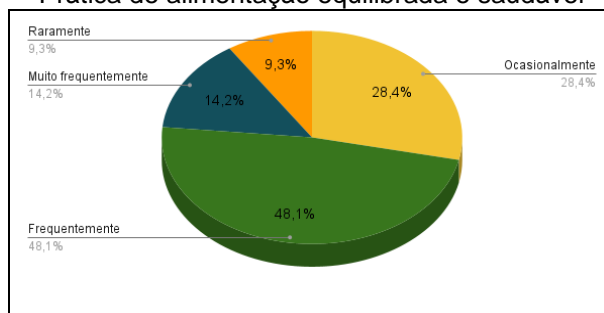


## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

RESILIÊNCIA NO PROCESSO DE GESTÃO EMOCIONAL NO SETOR IMOBILIÁRIO  
David Jales, Katieli Nascimento, Mário Durão

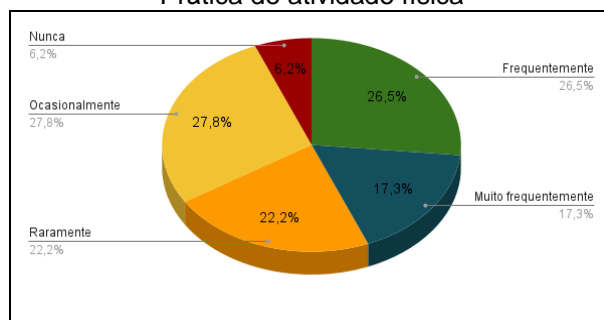
As tabelas seguintes apresentam os resultados obtidos nas questões que constituem a segunda parte do questionário.

**Figura 1**  
Prática de alimentação equilibrada e saudável



Nos resultados obtidos relativamente aos hábitos alimentares dos profissionais do setor imobiliário, 48,1% dos participantes relataram praticar uma alimentação equilibrada e saudável frequentemente, enquanto 28,4% o fazem-no ocasionalmente. Apenas uma minoria indicou praticar esses hábitos raramente (9,3%). Nenhum dos participantes referiu nunca praticar uma alimentação saudável e equilibrada. Estes resultados destacam a consciência significativa sobre a importância da alimentação para a saúde física e emocional destes profissionais, sugerindo a relevância de intervenções para promover hábitos alimentares saudáveis dentro do setor imobiliário.

**Figura 2**  
Prática de atividade física



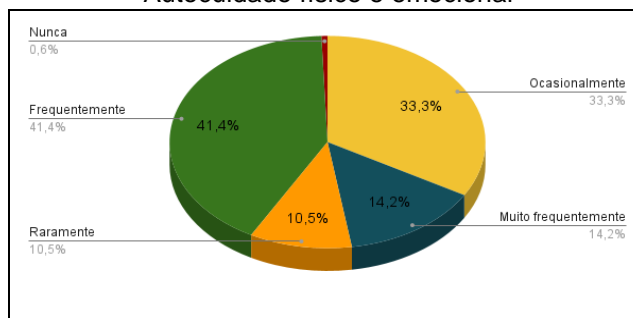
Quanto à prática de atividade física, retrataram uma diversidade de comportamentos. Enquanto uma parte considerável relatou praticar atividade física ocasionalmente (27,8%) ou frequentemente (26,5%), uma proporção significativa também indicou uma prática mais consistente, praticando atividade física muito frequentemente (17,3%). Entretanto, uma parcela não negligenciável revelou praticar atividade física raramente (22,2%) ou nunca (6,2%), o que ressalta a importância de estratégias para promover uma cultura de atividade física e saúde entre os profissionais do setor imobiliário.



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

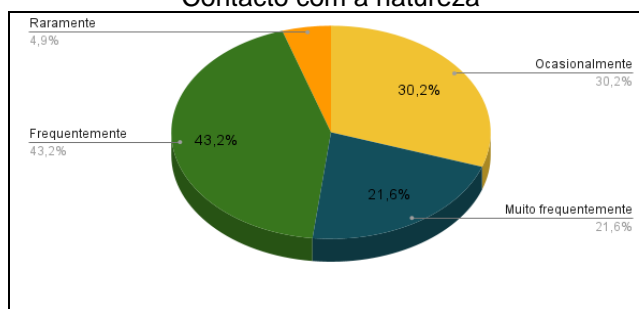
RESILIÊNCIA NO PROCESSO DE GESTÃO EMOCIONAL NO SETOR IMOBILIÁRIO  
David Jales, Katieli Nascimento, Mário Durão

**Figura 3**  
Autocuidado físico e emocional



No que diz respeito ao cuidado físico e emocional pessoal, os profissionais do setor imobiliário demonstraram uma gama diversificada de práticas. Enquanto uma minoria relatou nunca (0,6%) ou raramente (10,5%) dedicar-se a esse autocuidado, a maioria revelou uma assiduidade considerável, com 41,4% a indicar fazê-lo frequentemente e 14,2% muito frequentemente. Uma parcela significativa (33,3%) afirmou cuidar de si ocasionalmente. Estes resultados indicam a importância atribuída ao autocuidado entre os profissionais do setor, sugerem uma consciência crescente sobre a importância de manter tanto a saúde física quanto emocional. No entanto, os dados também indicam que ainda há espaço para melhorar, especialmente para aqueles que não dedicam tanto tempo a essas práticas. Existe a necessidade de consciencialização e apoio para garantir que todos os profissionais reconheçam esta estratégia para enfrentar eficazmente os desafios da profissão.

**Figura 4**  
Contacto com a natureza



Quanto à procura pelo contato com a natureza, validaram diferentes níveis de envolvimento. Nenhum participante indicou nunca procurar esse contato, enquanto uma minoria relatou fazê-lo raramente ( $n= 4,9\%$ ). A maioria dos participantes indicou uma procura frequente ( $n= 43,2\%$ ) ou muito frequente ( $n= 21,6\%$ ) pelo contato com a natureza, o que reflete uma valorização considerável deste aspeto. Adicionalmente, uma parcela significativa ( $n= 30,2\%$ ) afirmou procurar este contato ocasionalmente. Estes resultados evidenciam a importância do contato com a natureza como uma estratégia de promoção da resiliência entre os profissionais do setor imobiliário, o que evidencia uma procura por fontes naturais de bem-estar e rejuvenescimento.

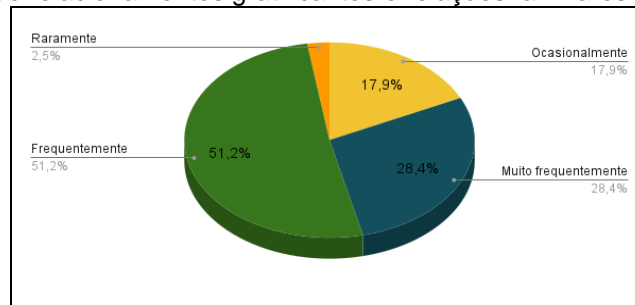




## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

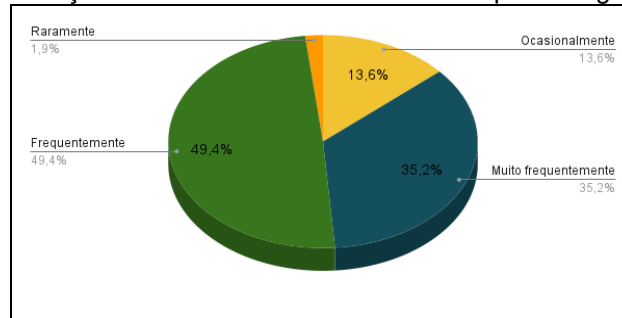
RESILIÊNCIA NO PROCESSO DE GESTÃO EMOCIONAL NO SETOR IMOBILIÁRIO  
David Jales, Katieli Nascimento, Mário Durão

**Figura 5**  
Rede de relacionamentos gratificantes e relações familiares e sociais



Relativamente à promoção de uma rede de relacionamentos gratificantes e ao investimento nas relações familiares e sociais, os profissionais do setor imobiliário confirmaram diferentes padrões de comportamento. Nenhum participante indicou nunca promover esses relacionamentos e uma pequena minoria relatou fazê-lo raramente ( $n= 2,5\%$ ). A maioria dos participantes indicou promover esses relacionamentos frequentemente ( $n= 51,2\%$ ) ou muito frequentemente ( $n= 28,4\%$ ), o que reflete um forte ênfase na importância das relações interpessoais para o seu bem-estar. Adicionalmente, uma parcela significativa ( $n= 17,9\%$ ) afirmou promover esses relacionamentos ocasionalmente. Estes resultados destacam o valor atribuído pelos profissionais do setor imobiliário às relações familiares e sociais como uma estratégia fundamental para promover a resiliência e o apoio emocional.

**Figura 6**  
Percepção dos obstáculos como fonte de aprendizagem



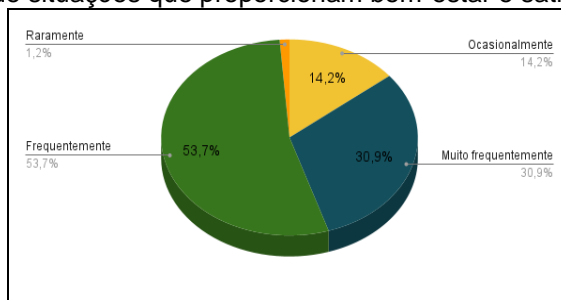
Quando questionados quanto à forma como encaram os obstáculos, os resultados revelaram uma atitude predominantemente positiva. Nenhum participante indicou nunca encarar os obstáculos como fontes de aprendizagem, o que destaca uma mentalidade resiliente generalizada. Uma minoria relatou fazê-lo raramente (1,9%) ou ocasionalmente (13,6%), enquanto a maioria demonstrou uma abordagem construtiva, encarando os obstáculos como oportunidades de aprendizagem frequentemente (49,4%) ou até mesmo muito frequentemente (35,2%). Estes resultados sugerem uma predisposição significativa dos profissionais do setor imobiliário para transformar desafios em experiências de crescimento, o que pode contribuir positivamente para a sua resiliência e desenvolvimento profissional.



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

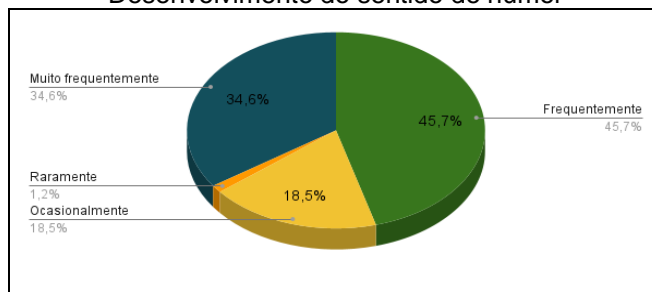
RESILIÊNCIA NO PROCESSO DE GESTÃO EMOCIONAL NO SETOR IMOBILIÁRIO  
David Jales, Katieli Nascimento, Mário Durão

**Figura 7**  
Recordação de situações que proporcionam bem-estar e satisfação pessoal



Em relação à prática de recordar situações do cotidiano que proporcionam ou proporcionaram bem-estar e satisfação pessoal, os profissionais do setor imobiliário demonstraram um comportamento bastante positivo. Nenhum participante indicou nunca realizar essa prática, o que evidencia uma valorização generalizada destes momentos. Uma minoria relatou fazê-lo raramente (1,2%) ou ocasionalmente (14,2%), enquanto a maioria demonstrou uma frequência considerável, recordando essas situações frequentemente (53,7%) ou até mesmo muito frequentemente (30,9%). São resultados que indicam uma consciência significativa entre os profissionais do setor imobiliário sobre a importância de refletir sobre experiências positivas do cotidiano.

**Figura 8**  
Desenvolvimento do sentido de humor



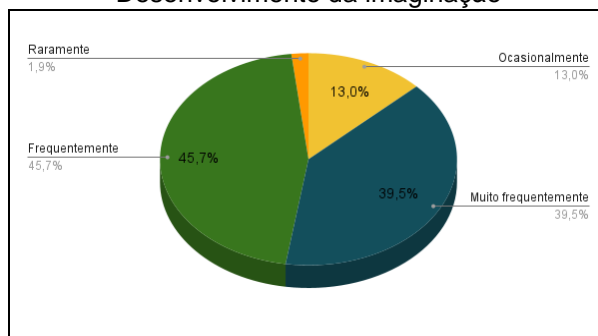
No que se refere ao desenvolvimento do sentido de humor e à capacidade de brincar sobre situações menos favoráveis da vida, os profissionais do setor imobiliário apresentaram uma atitude predominantemente positiva. Nenhum participante indicou nunca desenvolver esse sentido de humor, o que preconiza uma apreciação generalizada deste recurso. Uma minoria relatou fazê-lo raramente (1,2%) ou ocasionalmente (18,5%), enquanto a maioria demonstrou uma prática significativa, onde desenvolvem o sentido de humor frequentemente (45,7%) ou até mesmo muito frequentemente (34,6%). Resultados que apontam para a importância atribuída pelos profissionais do setor imobiliário à capacidade de encontrar humor mesmo em situações desafiantes, uma estratégia relevante na promoção da resiliência e do bem-estar emocional.



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

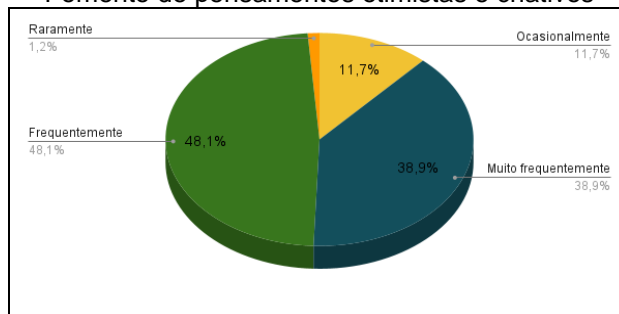
RESILIÊNCIA NO PROCESSO DE GESTÃO EMOCIONAL NO SETOR IMOBILIÁRIO  
David Jales, Katieli Nascimento, Mário Durão

**Figura 9**  
Desenvolvimento da imaginação



Sobre o desenvolvimento da imaginação e da capacidade de sonhar, os profissionais do setor imobiliário afirmaram uma atitude bastante positiva. Nenhum participante indicou nunca desenvolver essa capacidade, o que expressa uma valorização generalizada da imaginação e dos sonhos. Uma minoria relatou fazê-lo raramente (1,9%) ou ocasionalmente (13%), enquanto a maioria demonstrou um envolvimento considerável, desenvolvendo a imaginação e os sonhos frequentemente (45,7%) ou até mesmo muito frequentemente (39,5%). Deste modo, destacaram a importância atribuída pelos profissionais do setor imobiliário à criatividade e à exploração de possibilidades futuras.

**Figura 10**  
Fomento de pensamentos otimistas e criativos



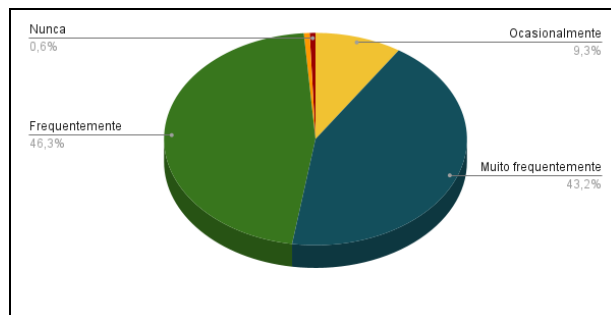
No que diz respeito ao estímulo de pensamentos otimistas e criativos, apresentaram uma postura muito positiva. Todos os participantes relataram algum grau de fomento destes pensamentos e valorizam generalizadamente a positividade e a inovação. Embora uma minoria tenha indicado fazê-lo raramente (1,2%) ou ocasionalmente (11,7%), a maioria revelou um compromisso considerável, onde fomentam pensamentos otimistas e criativos frequentemente (48,1%) ou até mesmo muito frequentemente (38,9%). São resultados que sublinham a importância facultada pela manutenção de uma abordagem dinâmica, proactiva e pela procura de soluções inovadoras.



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

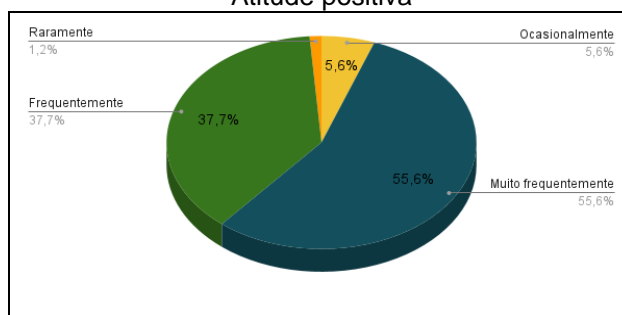
RESILIÊNCIA NO PROCESSO DE GESTÃO EMOCIONAL NO SETOR IMOBILIÁRIO  
David Jales, Katieli Nascimento, Mário Durão

**Figura 11**  
Capacidade de resolução de problemas



Quanto à percepção da capacidade de resolução de problemas, demonstraram uma confiança considerável. Enquanto uma pequena minoria indicou sentir isso raramente ou nunca (1,2%), a grande maioria distinguiu-se com um alto grau de autoconfiança (46,3%), onde relatam sentir essa capacidade frequentemente e (43,2%) sentindo-a muito frequentemente. Adicionalmente, uma parte significativa (9,3%) afirmou sentir isso ocasionalmente. Estes resultados indicaram uma postura de autoconfiança na habilidade de resolução de problemas diante dos desafios da profissão.

**Figura 12**  
Atitude positiva



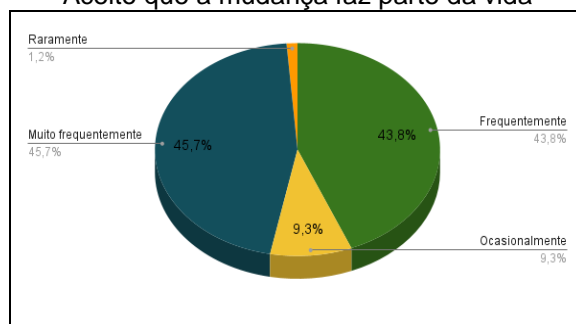
No que diz respeito à procura por uma atitude positiva, nenhum participante indicou nunca ter essa atitude e uma minoria assinalou fazê-lo raramente (1,2%) ou ocasionalmente (5,6%). Sobressaiu uma valorização significativa do pensamento positivo, onde procuram uma atitude positiva frequentemente (37,7%) ou até mesmo muito frequentemente (55,6%), acentuando a importância atribuída pelos profissionais do setor imobiliário à manutenção de uma perspectiva otimista, uma abordagem proactiva e resiliente diante das adversidades.



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

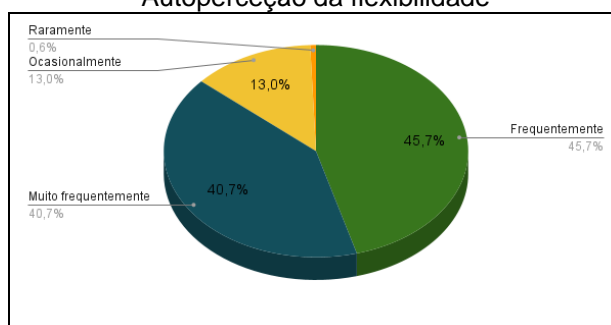
RESILIÊNCIA NO PROCESSO DE GESTÃO EMOCIONAL NO SETOR IMOBILIÁRIO  
David Jales, Katieli Nascimento, Mário Durão

**Figura 13**  
Aceito que a mudança faz parte da vida



Sobre a aceitação da mudança como parte da vida, salientaram uma postura notável, pois nenhum participante indicou nunca aceitar essa premissa e destacam uma compreensão generalizada da natureza dinâmica da vida. Uma minoria relatou fazê-lo raramente (1,2%) ou ocasionalmente (9,3%), mas a maioria apontou para uma aceitação considerável, acolhendo a mudança frequentemente (43,8%) ou até mesmo muito frequentemente (45,7%), o que evidencia a adaptabilidade e a resiliência diante das transformações e desafios que surgem ao longo das suas carreiras.

**Figura 14**  
Autopercepção da flexibilidade



Em relação à autopercepção de flexibilidade, os profissionais do setor imobiliário demonstraram uma autoimagem notável. Nenhum participante indicou nunca sentir-se flexível, apenas uma pequena minoria relatou fazê-lo raramente (0,6%) ou ocasionalmente (13%), o que destaca uma compreensão generalizada da importância da adaptabilidade, pois a maioria retratou expressivamente uma sensação significativa de flexibilidade, sentindo-se flexível frequentemente (45,7%) ou até mesmo muito frequentemente (40,7%). São resultados que demonstram a disposição dos profissionais deste sector para se ajustarem a diferentes situações e circunstâncias.

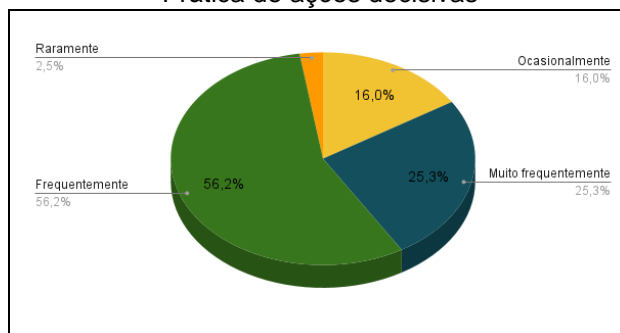




## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

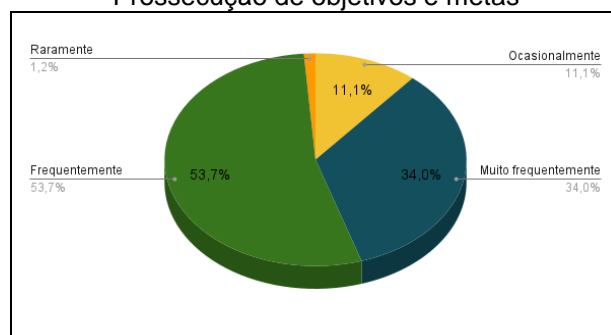
RESILIÊNCIA NO PROCESSO DE GESTÃO EMOCIONAL NO SETOR IMOBILIÁRIO  
David Jales, Katieli Nascimento, Mário Durão

**Figura 15**  
Prática de ações decisivas



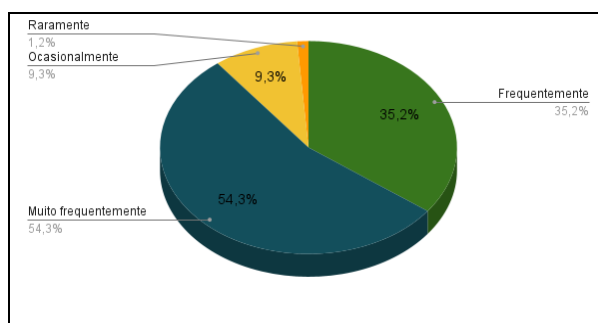
No que se refere à execução de ações decisivas, a postura foi proactiva, pois destacaram uma predisposição generalizada para tomar decisões. A maioria demonstrou uma prática frequente (56,2%) ou até mesmo muito frequente (25,3%), dados que realçam a prontidão dos profissionais do setor imobiliário para agir com determinação e resolver questões de forma eficaz.

**Figura 16**  
Prossecução de objetivos e metas



Quanto ao progresso em direção aos objetivos e metas, demonstraram uma determinação notável, pois ficou evidente uma procura constante pelo sucesso. A maioria de forma considerável indicou frequentemente ( $n= 53,7\%$ ) ou até mesmo muito frequentemente ( $n= 34\%$ ) no sentido da diligência e persistência quanto aos seus objetivos e metas, o que reflete uma abordagem proactiva e focada no alcance do sucesso profissional.

**Figura 17**  
Hábito de sorrir



Relativamente ao ato de sorrir, ficou evidente uma disposição geral para expressar otimismo e bem-estar através do sorriso, sendo este um hábito regular, sorrindo frequentemente ( $n= 35,2\%$ ) ou

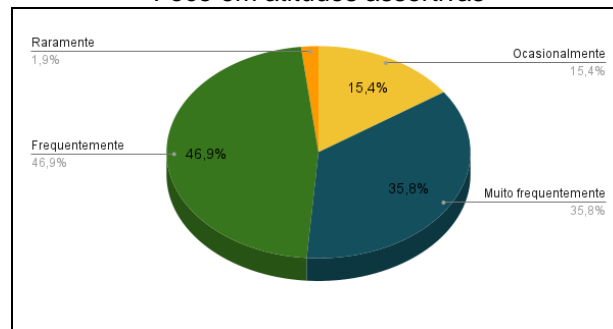


## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

RESILIÊNCIA NO PROCESSO DE GESTÃO EMOCIONAL NO SETOR IMOBILIÁRIO  
David Jales, Katieli Nascimento, Mário Durão

até mesmo muito frequentemente ( $n= 54,3\%$ ). Os profissionais do setor imobiliário, destacam uma atmosfera de positividade no ambiente de trabalho.

**Figura 18**  
Foco em atitudes assertivas



No que está relacionado com o foco em atitudes assertivas, os profissionais do setor imobiliário evidenciaram uma predisposição generalizada para a assertividade. Uma minoria relatou fazê-lo raramente ( $n= 1,9\%$ ) ou ocasionalmente ( $n= 15,4\%$ ), enquanto a maioria demonstrou um compromisso significativo, concentrando-se frequentemente ( $n= 46,9\%$ ) ou até mesmo muito frequentemente ( $n= 35,8\%$ ) nessas atitudes. Estes resultados sublinham a importância atribuída à tomada de decisões assertivas, refletindo uma postura determinada e eficaz no ambiente de trabalho.

### CONSIDERAÇÕES

Esta pesquisa fornece uma base sólida para salientar a importância de promover práticas e comportamentos que fortaleçam a resiliência dos profissionais do setor imobiliário, não apenas para lidar com os desafios do trabalho, mas também para promover o bem-estar físico e emocional. Este estudo explorou os fatores, práticas e comportamentos que promovem a resiliência entre os profissionais do setor imobiliário. Uma das principais conclusões deste estudo é a consciência significativa demonstrada pelos profissionais do setor imobiliário sobre a importância de hábitos saudáveis, autocuidado e a valorização do bem-estar físico e emocional. A maioria dos participantes relatou praticar uma alimentação equilibrada, praticar atividade física regularmente e cuidar de si mesmo de forma consistente, o que evidenciou uma compreensão da interconexão entre saúde física e emocional.

Os participantes demonstraram uma valorização considerável do contato com a natureza e da promoção de relacionamentos gratificantes e estacaram a influência positiva destes aspetos na resiliência. Houve também uma tendência predominante de encarar os obstáculos como oportunidades de aprendizagem e de recordar situações de bem-estar e satisfação pessoal no quotidiano. A análise revelou ainda uma postura positiva em relação ao desenvolvimento do sentido de humor, imaginação e pensamento otimista, indicando estratégias eficazes para lidar com situações desafiantes. Os profissionais deste setor demonstraram uma autoconfiança considerável na capacidade de resolver problemas e uma predisposição para adotar uma atitude positiva e assertiva perante os desafios.



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

RESILIÊNCIA NO PROCESSO DE GESTÃO EMOCIONAL NO SETOR IMOBILIÁRIO  
David Jales, Katieli Nascimento, Mário Durão

Outra conclusão significativa desta pesquisa é a necessidade de promover uma cultura organizacional que valorize e incentive comportamentos resilientes entre os profissionais do setor imobiliário.

Os resultados destacam a importância de estratégias de intervenção que visem não apenas a promoção de hábitos saudáveis e práticas de autocuidado, mas também a criação de um ambiente de trabalho que apoie o desenvolvimento de habilidades como flexibilidade, resolução de problemas e pensamento positivo.

Denota-se a presença de diferentes padrões de comportamento entre os profissionais, o que pode sugerir a necessidade de abordagens personalizadas para promover a resiliência, adaptadas às necessidades individuais e preferências dos profissionais, levando em consideração as suas circunstâncias pessoais e profissionais.

A promoção da resiliência no setor imobiliário requer uma abordagem multifacetada e holística, que englobe tanto aspectos individuais como organizacionais. Isto pode incluir a implementação de programas de bem-estar no local de trabalho, o fornecimento de recursos e apoio para lidar com o *stress* e desafios profissionais, e a promoção de uma cultura que valorize o equilíbrio entre trabalho e a vida pessoal, contribuindo para o desenvolvimento de profissionais mais saudáveis, felizes e produtivos.

Considera-se que esta pesquisa fornece perspectivas significativas sobre a resiliência no contexto da gestão emocional no setor imobiliário, preenchendo uma lacuna na literatura e fornecendo orientações práticas para a implementação de programas de bem-estar e desenvolvimento profissional no setor imobiliário e em outros contextos profissionais similares. Contribui, deste modo, para uma compreensão mais holística da resiliência e do seu papel na promoção do bem-estar e do desempenho profissional.

Os participantes revelaram uma forte crença nas suas capacidades de resolução de problemas, tomar decisões assertivas e progredir em direção ao sucesso profissional, refletindo uma postura proactiva e resiliente.

Uma das principais potencialidades deste estudo é sua abordagem abrangente e multifacetada para investigar a resiliência no setor imobiliário, integrando uma variedade de fatores individuais e contextuais que influenciam o comportamento resiliente dos profissionais. Além disso, a utilização de uma amostra diversificada e a análise estatística forneceu uma compreensão significativa sobre as práticas e os comportamentos dos profissionais do setor.

No entanto, é importante reconhecer algumas limitações desta pesquisa. A amostra pode não ser totalmente representativa da população de profissionais do setor imobiliário, uma vez que foi selecionada por conveniência. Para futuras pesquisas, recomenda-se a realização de estudos com amostras maiores e mais diversificadas, bem como a utilização de métodos mistos para obter uma compreensão mais abrangente da resiliência no contexto do setor imobiliário.



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

RESILIÊNCIA NO PROCESSO DE GESTÃO EMOCIONAL NO SETOR IMOBILIÁRIO  
David Jales, Katieli Nascimento, Mário Durão

### REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, L. S.; GUISANDE, M. A.; FERREIRA, A. I. **Inteligência perspectivas teóricas**. Lisboa: Almedina, 2009.
- ALVES, F. **Ação Social na Área da Saúde Mental**. [S. l.]: Universidade Aberta, 2001.
- BAKKER, A. B.; XANTHOPOULOU, D.; FISCHBACH, A. Work Engagement Among Employees Facing Emotional Demands: The Role of Personal Resources. **Journal of Personnel Psychology**, v. 12, n. 2, p. 74-84, 2013.
- BRADBERRY, T.; GREAVES, J. **Inteligência Emocional 2.0**. [S. l.]: Marcador Editora, 2017.
- BROWN, L.; LEE, S. Enhancing Emotional Management through Resilience: *A Study on Workplace Interventions*. **Workplace Health & Safety**, v. 68, n. 9, p. 435-448, 2020.
- BRUIN, E. I.; FORMSMA, A. R.; FRIJSTEIN, G.; BOGELS, S. M. Mindful2work: Effects of combined physical exercise, yoga and mindfulness meditations for stress relieve in employees. A proof of concept study. **Mindfulness**, v. 8, p. 204-217, 2017. <https://doi.org/10.1007/s12671-016-0593-x>
- BRYAN, C.; O'SHEA, D.; MACINTYRE, T. Stressing the relevance of resilience: a systematic review of resilience across the domains of sport and work. **International Review of Sport and Exercise Psychology**, v. 1, n. 1, p. 1-41, 2017.
- BUSSERI, M. A.; COSTAIN, K. A.; CAMPBELL, K. M.; ROSE-KRASNOR, L.; EVANS, J. Brief report: Engagement in sport and identity status. **Journal of Adolescence**, v. 34, n. 5, p. 1087–1091, 2011.
- BUSTILLOS, A. S. *et al.* Work productivity among adults with varied body mass index: results from a Canadian population-based survey. **Journal of Epidemiology and Global Health**, v. 5, p. 191-199, 2015.
- CAETANO, A.; SILVA, S. A. Bem-estar e saúde no trabalho. *In*: LOPES, M. P.; RIBEIRO, R. B.; PALMA, P. J.; CUNHA, M. P. (Eds.). **Psicologia Aplicada**. [S. l.]: Editora RH, 2011. p. 337-362.
- CHEN, Y.; LIU, X.; ZHAO, L. The Impact of Resilience Interventions on Burnout and Job Satisfaction: A Meta-Analysis. **Journal of Organizational Behavior**, v. 43, n. 7, p. 865-883, 2022.
- CONNOR, K. M.; DAVIDSON, J. R. T. Development of a new Resilience scale: The Connor- Davidson Resilience scale (CD-RISC). **Depression and Anxiety**, v. 18, n. 2, p. 76-82, 2001.
- DALEY, A. J.; PARFITT, G. Good health-is it worth it? Mood states, physical well-being, job satisfaction and absenteeism in members and non-members of British corporate health and fitness clubs. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, v. 69, p. 121–134, 1996. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1996.tb00604.x>
- DANNA, K.; GRIFFIN, R. W. Health and well-being in the workplace: A review and synthesis of the literature. **Journal of Management**, v. 25, n. 3, p. 357-384, 1999.
- DURÃO, M. **Bem-estar psicológico de jovens universitários**: Contributos da intergeracionalidade. 2017. Tese (Doutoramento) - Universidade de Lisboa, Lisboa, 2017.
- FACHADA, O. **Psicologia das Relações Interpessoais**. Lisboa: Edições Sílabo, 2018.
- FELGUEIRAS, M. C.; FESTAS, C.; VIEIRA, M. Adaptação e validação da Resilience Scale de Wagnild e Young para a cultura portuguesa. **Cadernos de Saúde**, v. 3, n. 1, p. 73-80, 2010.



**RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR**  
**ISSN 2675-6218**

RESILIÊNCIA NO PROCESSO DE GESTÃO EMOCIONAL NO SETOR IMOBILIÁRIO  
 David Jales, Katieli Nascimento, Mário Durão

FLEENOR, J.; GREGURAS, G. J.; DIEFENDORFF, J. M. Perceived Emotional Demands - Abilities Fit. **Applied Psychology: An International Review**, v. 65, p. 2-37, 2016.

GARCIA, M.; MARTINEZ, H. Building Resilient Workplaces: The Impact of Emotional Resilience on Team Dynamics. **Journal of Applied Psychology**, v. 108, n. 2, p. 223-238, 2023.

GEANEY, *et al.* The effectiveness of workplace dietary modification interventions: A systematic review. **Preventive Medicine**, v. 57, p. 438-447, 2013

GLOMB, T. M.; ROTUNDO, M.; KAMMEYER-MUELLER, J. D. Emotional Labor Demands and Compensating Wage Differentials. **Journal of Applied Psychology**, v. 89, n. 4, p. 700-714, 2004.

GOLEMAN, D. **Inteligência emocional**. São Paulo: Objetiva, 1995.

GRAFTON, E.; GILLESPIE, B.; HENDERSON, S. Resilience: The Power Within. **Oncology Nursing Forum**, v. 37, n. 6, p. 698-705, 2010.

GREEF, A. **Resilience: The Personal Skills You Need to Be an Effective Learner**, Vol. 1. [S. l.]: Crown House Publishing, 2005.

HAMEL, G.; VALIKANGAS, L. The quest for resilience. **Harvard Business Review**, 2003.

HARDCASTLE, S. J.; TYE, M.; GLASSEY, R.; HAGGER, M. S. Exploring the perceived effectiveness of a life skills development program for high-performance athletes. **Psychology of Sport and Exercise**, v. 16, n. 3, p. 139-149, 2015.

HILL, M.; HILL, A. **Investigação por questionário**. Lisboa: Edições Sílabo, 2009.

HORNE, J. F. I.; ORR, J. E. Assessing behaviors that create resilient organizations. **Employee Relations Today**, v. 24, n. 4, p. 29-39, 1998.

HUTCHINSON, A. D.; WILSON, C. Improving nutrition and physical activity in the workplace: a meta-analysis of intervention studies. **Health Promotion International**, v. 27, n. 2, p. 238-249, 2011.

JOHNSON, K.; DAVIS, R.; THOMPSON, P. Resilience Training Programs and Their Effectiveness in Professional Settings. **International Journal of Human Resource Studies**, v. 12, n. 4, p. 112-130, 2022.

LEGNICK-HALL, C. A.; BECK, T. E.; LENGNICK-HALL, M. L. Developing a capacity for organizational resilience through strategic human resource management. **Human Resource Management Review**, v. 21, p. 243-255, 2011.

LEÓN-PÉREZ, J. M. Organizações saudáveis, bem-estar dos trabalhadores e produtividade. *In*: FERREIRA, A. I.; MARTINEZ, L. F.; NUNES, F. G.; DUARTE, H. (Org.). **GRH para gestores**. [S. l.]: Rh Editora, 2015. p. 425-440.

LUTHANS, F.; YOUSSEF, C. M. Human, social, and now positive psychological capital management: Investing in people for competitive advantage. **Organizational Dynamics**, v. 33, n. 2, p. 143-160, 2004.

MALLAK, L. Putting Organizational Resilience to work. **Industrial management**, 1998.

MARTINS, M. H.; JESUS, S. N. Factores de Resiliência e Bem-Estar: Compreender e Actuar para resistir. *In*: MATIAS, M. M.; JESUS, S. N.; OLIVEIRA, V. B. (Orgs.). **Psicologia da Saúde: Teoria Pesquisa**. São Paulo: Editorial Metodista, 2007.





**RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR**  
**ISSN 2675-6218**

RESILIÊNCIA NO PROCESSO DE GESTÃO EMOCIONAL NO SETOR IMOBILIÁRIO  
 David Jales, Katieli Nascimento, Mário Durão

MAYER, J. D.; SALOVEY, P. What is emotional intelligence? *In*: SALOVEY, P.; SLUYTER, D. J. (Eds.), **Emotional development and emotional intelligence - Educational implications**. [S. l.]: Basic Books, 1997. p. 3-31.

MCIAFFERTY, M.; MALLETT, J.; MCCAULEY, V. Coping at university: The role of resilience, emotional intelligence, age, and gender. **Journal of Quantitative Psychological Research**, v. 1, p. 1-6, 201.

MILLER, J.; SMITH, A. The Role of Resilience in Emotional Management among Real Estate Professionals. **Journal of Occupational Health Psychology**, v. 26, n. 3, p. 315-328, 2021.

OLIVEIRA, A. **Resiliência para principiantes**. Lisboa: Edições Sílabo, 2010.

OLIVEIRA, M. C.; OLIVEIRA, M. **Viver em Tempos de Mudança**. Lisboa: A Esfera dos Livros, 2012.

ONONYE, U.; OGBETAA, M.; NDUDI, F.; BEREPREBOFA, D. Academic resilience, emotional intelligence, and academic performance among undergraduate students. **Knowledge and Performance Management**, v. 6, n. 1, p. 1-10, 2022. [http://dx.doi.org/10.21511/kpm.06\(1\).2022.01](http://dx.doi.org/10.21511/kpm.06(1).2022.01)

PASTOR, I. Leadership and emotional intelligence: the effect on performance and attitude. **Procedia Economics and Finance**, v. 15, p. 985-992, 2014.

PESCE, R.; ASSIS, S.; SANTOS, N.; OLIVEIRA, R. Risco e proteção: Em busca de um equilíbrio promotor de resiliência. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 20, n. 2, p. 135-143, 2004. <https://doi.org/10.1590/S0102-37722004000200006>

PINHEIRO, D. P. N. A resiliência em discussão. **Psicologia em Estudo**, v. 9, n. 1, p. 67-75, 2004.

QUIVY, R.; CAMPENHONDT, V. **Manual de investigação em Ciências Sociais**. Lisboa: Gradiva, 2003.

ROBERTSON, I. T.; COOPER, C. L.; SARKAR, M.; CURRAN, M. Resilience training in the workplace from 2003 to 2014: A systematic review. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, v. 88, n. 3, p. 533-562, 2015.

SARKAR, M.; FLETCHER, D. How Should We Measure Psychological Resilience in Sport Performers? *Measurement in Physical Education and Exercise Science*, v. 17, n. 4, p. 264-280, 2013.

SCHLIEMANN, D.; WOODSIDE, J. The effectiveness of dietary workplace interventions: a systematic review of systematic reviews. **Public Health Nutrition**, v. 22, n. 5, p. 942-955, 2019.

SHATTÉ, A.; PERLMAN, A.; SMITH, B.; LYNCH, W. D. The Positive Effect of Resilience on Stress and Business Outcomes in Difficult Work Environments. **Journal of Occupational and Environmental Medicine**, v. 59, n. 2, p. 135-140, 2017.

SILVA, S. A.; TAVARES, S. M. Saúde e bem-estar no trabalho. *In*: NEVES, A.L.; COSTA, R. F. (Eds.), **Gestão de Recursos Humanos de A a Z**. Lisboa: Editora RH, 2012. p. 541-544.

SJØGAARD, G.; CHRISTENSEN, J. R.; JUSTESEN, J. B.; MURRAY, M.; DALAGER, T.; FREDSLUND, G.; SØGAARD, K. Exercise is more than medicine: The working age population's wellbeing and productivity. **Journal of Sport and Health Science**, v. 5, n. 2, p. 159-165, 2016.

SLITER, M.; YUAN, Z. Workout at work: Laboratory test of psychological and performance outcomes of active workstation. **Journal of Occupational Health Psychology**, v. 20, n. 2, p. 259-271, 2015. doi: <https://doi.org/10.1037/a0038175>



**RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR**  
**ISSN 2675-6218**

RESILIÊNCIA NO PROCESSO DE GESTÃO EMOCIONAL NO SETOR IMOBILIÁRIO  
 David Jales, Katieli Nascimento, Mário Durão

SMITH, K. J.; EMERSON, D. J. An analysis of the relation between resilience and reduced audit quality within the role stress paradigm. **Advances in Accounting**, v. 37, p. 1-14, 2017

SOLIMAN, G. A. *et al.* Wellness programme at the workplace promotes dietary change and improves health indicators in a longitudinal retrospective study. **Public Health Nutrition**, p. 1-9, 2018.

STRÖHLE, A. Physical activity, exercise, depression and anxiety disorders. **Biological Psychiatry - Review Article**, v. 116, n. 1, p. 777-784, 2009.

TAVARES, J.; ALBUQUERQUE, M. Sentidos e Implicações da Resiliência na Formação. **Psicologia, Educação Cultural**, v. 2, n. 1, p. 143-152, 1998.

TEIXEIRA, M. **Prática desportiva e compra de material desportivo**: determinantes e inter-relações. 2015. Tese (Mestrado em Marketing e Comunicação) - Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Oliveira do Hospital, 2015.

TUGADE, M. M.; FREDRICKSON, L. B. Resilient individuals use positive emotions to bounce back from negative emotional experiences. **Journal of Personality and Social Psychology**, v. 86, n. 2, p. 320-333, 2004. DOI: <https://doi.org/10.1037/0022-3514.86.2.320>

VALIKANGAS, L. The Resilient Organization, How adaptive cultures thrive even when strategy fails. [S. l.]: McGraw-Hill, 2010.

VANHALA, S.; TUOMI, K. Individual, organizational and work-related determinants of employee well-being. **EBS Review**, v. 17, p. 70-81, 2003.

VELLA, S.; PAI, N. A theoretical review of psychological resilience: Defining resilience and resilience research over the decades. **Archives of Medicine and Health Sciences**, v. 7, n. 2, p. 233-239, 2019. DOI: <https://doi.org/10.4103/amhs.amhs.119.19>

WAGNILD, G. M.; YOUNG, H. M. Development and psychometric evaluation of Resilience Scale. **Journal of Nursing Measurement**, v. 1, n. 2, p. 165-178, 1993.

WAGSTAFF, C. R. D. **The Organizational Psychology of Sport: Key Issues and Practical Applications**. [S. l.]: Routledge, 2017.

WERNER, E. E.; SMITH, R. S. **Journeys from childhood to midlife**: Risk, resilience, and recovery. [S. l.]: Cornell University Press, 2001.

ZAPF, D. Emotion Work and Psychological Well-Being: A review of the literature and some conceptual considerations. **Human Resource Management Review**, v. 12, p. 237-268, 2002.