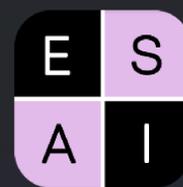


# A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NA GESTÃO DE CONFLITOS NAS ORGANIZAÇÕES



Unidade Curricular : Gestão de Equipas e Negociação

I SEMINÁRIO “PESSOAS & ORGANIZAÇÕES”

22.06.2024

Conceição Machado e Paulo Rebelo

ESAI - Escola Superior de Actividades Imobiliárias

mccm72@hotmail.com; paulo.bebiano@gmail.com

## ❖ INTRODUÇÃO

Nas organizações contemporâneas, uma gestão eficaz de conflitos emerge como um elemento vital para a sustentabilidade e o sucesso organizacional. Nesse contexto, a Inteligência Emocional (IE) surge como uma competência essencial para líderes e gestores lidarem com as complexidades interpessoais inerentes aos ambientes de trabalho. Este artigo propõe uma análise aprofundada do papel da inteligência emocional na gestão de conflitos nas empresas do ramo imobiliário, explorando as suas nuances, desafios e potenciais benefícios.

A crescente complexidade das relações interpessoais no ambiente de trabalho, aliada à diversidade de personalidades, culturas e interesses, torna a gestão de conflitos uma tarefa desafiadora para as organizações. Nesse contexto, a Inteligência Emocional oferece um conjunto de habilidades e ferramentas que podem capacitar os líderes a lidarem de forma mais eficaz com situações conflituosas, promovendo a cooperação, a inovação e o bem-estar no ambiente organizacional.

Apesar do reconhecimento crescente da importância da IE na gestão de conflitos, muitas empresas do ramo Imobiliário, ainda enfrentam dificuldades em implementar práticas e políticas que promovam o desenvolvimento dessa competência entre os seus líderes e colaboradores. Isso levanta a questão: Como as organizações podem integrar efetivamente a inteligência emocional nas suas estratégias de gestão de conflitos para cultivar ambientes de trabalho mais saudáveis e produtivos?

Pretende-se identificar os componentes fundamentais da Inteligência Emocional relevantes para a gestão de conflitos, analisar as estratégias e técnicas que podem ser empregues pelos gestores para resolver conflitos organizacionais e avaliar o impacto da aplicação da IE na redução de conflitos e na melhoria do desempenho individual e organizacional.

## ❖ METODOLOGIA

Para o presente estudo, optou-se por utilizar uma abordagem quantitativa, uma escolha metodológica fundamentada na coleta e análise de dados numéricos.

O objetivo da pesquisa foi investigar a percepção de trabalhadores do ramo imobiliário, em Portugal, sobre a importância da utilização da Inteligência Emocional (IE) na gestão de conflitos no seio da sua atividade profissional. Tendo em conta esse objetivo, utilizou-se por base um instrumento que, assumiu a forma de um questionário.

Para tal, os autores elaboraram um questionário estruturado em duas partes: uma parte de caracterização sociodemográfica, por forma a ser possível conhecer os participantes e uma segunda parte de recolha de informação, em que os participantes indicaram o grau de importância, de concordância e de frequência em determinadas questões, tendo sido utilizada a escala de Likert de 5 pontos para as respostas.

O questionário foi distribuído através da aplicação do Google Forms.

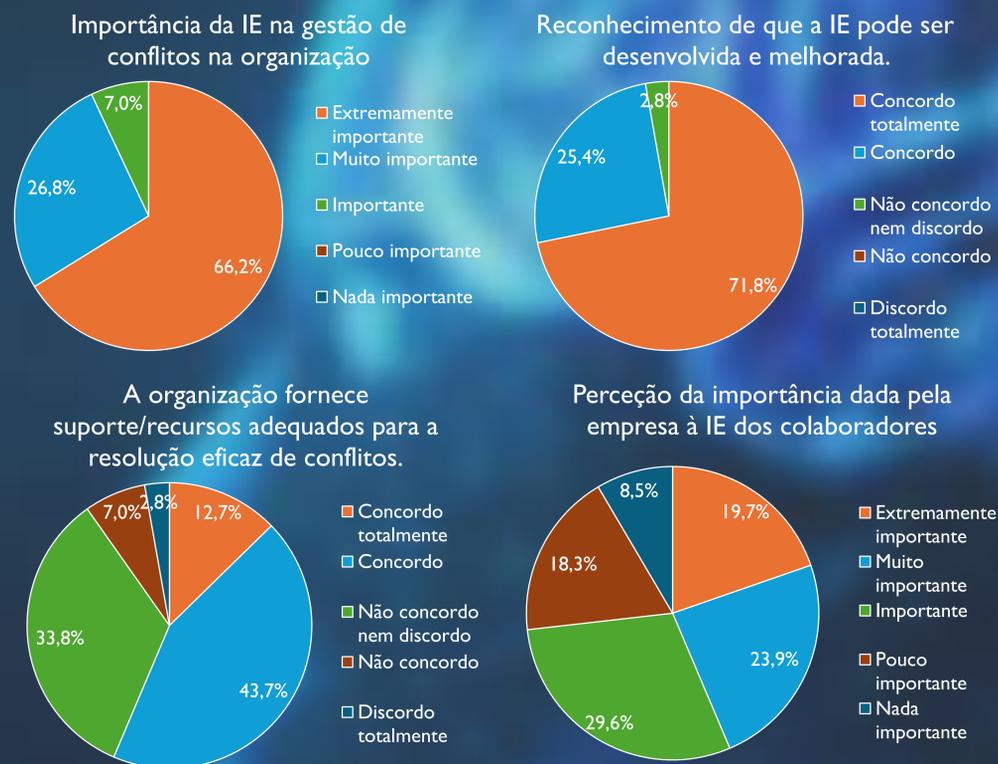
A amostra é constituída por 71 participantes, tendo-se optado por uma amostragem por conveniência, que permitiu a recolha rápida de dados ao selecionar participantes com base na sua disponibilidade e conveniência.

A população alvo deste estudo compreende profissionais ligados ao sector imobiliário e que se encontrem ativos na vida profissional. Relativamente aos dados sociodemográficos, os participantes têm idade superior a 30 anos e realça-se o fato de 58% terem uma idade superior a 50 anos. A amostra é composta por 60,3% de pessoas do sexo feminino e 38,7% do sexo masculino, sendo que 46,7% são casados, 36% divorciados e os restantes 17,3% são solteiros.

Predominam as habilitações literárias de ensino superior, com 66,7% dos participantes e 32% com o ensino Básico e Secundário. A maioria dos inquiridos, (78,7%) tem uma situação profissional estabilizada como quadros efetivos na empresa e 16% com contrato a termo. Dos inquiridos, 62,7% trabalham na mesma organização há mais de 5 anos, 41,4% desempenham funções de direção e 26,7% de gestão, nas empresas onde trabalham

## ❖ RESULTADOS

Os seguintes gráficos apresentam alguns dos principais resultados da investigação.



## ❖ CONCLUSÕES

Com base no estudo, é evidente que a Inteligência Emocional assume um papel importante na gestão de conflitos dentro das organizações do ramo imobiliário. No entanto, enquanto muitos acreditam na capacidade de desenvolver e aprimorar essa habilidade ao longo do tempo, há uma discrepância significativa na percepção da importância dada pelas empresas à IE dos colaboradores.

Além disso, a pesquisa revela uma certa insegurança entre os profissionais do ramo imobiliário, em relação à sua capacidade de comunicar preocupações de forma clara e respeitosa durante conflitos. Essa falta de confiança pode resultar numa comunicação deficiente e na não resolução adequada de conflitos, o que pode afetar negativamente o ambiente dentro da organização e a consequente produtividade.

Portanto, diante destes resultados, é essencial que as organizações reconheçam a importância da IE na gestão de conflitos e invistam em programas de desenvolvimento de habilidades para os seus colaboradores.

## ❖ REFERÊNCIAS

- Carvalho, J. (2010). *Negociação para incompetentes relacionais*. Edições Sílabo.
- Deutsch, M. (1973). *The resolution of conflict: Constructive and destructive processes*. Yale University Press.
- Fachada, M. O. (2018). *Psicologia das relações interpessoais*. Edições Sílabo.
- Goleman, D. (2005). *Inteligência Emocional: A teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente*. Editora Objetiva.
- Moore, C.W. (2014). *The mediation process: Practical strategies for resolving conflict* (4.ª ed.). San Francisco, CA: Jossey-Bass
- Salovey, P., Caruso, D., & Mayer, J. D. (2004). Emotional intelligence: Theory, findings, and implications. *Psychological Inquiry*, 15(3), 197-215.