

A relevância da inteligência emocional na gestão de conflitos Caso de estudo na estrutura residencial para idosos da Associação Casapiana de Solidariedade de Lisboa (Portugal)

Felipa Lopes dos Reis- Escola de Ciências Económicas e das Organizações,
Lusófona University, Lisboa, Portugal¹

Maria Clara de Almeida Custódio- Escola de Ciências Económicas e das
Organizações, Lusófona University, Lisboa, Portugal²

José Manuel Vicente- Escola de Ciências Económicas e das Organizações,
Lusófona University, Lisboa, Portugal³

Resumo

O objetivo deste estudo tem como finalidade entender a importância da inteligência emocional (IE) na gestão de conflitos, e em que medida é um fator determinante nas relações interpessoais em contexto laboral. Desta forma, o objetivo desta investigação foi perceber se os indivíduos da estrutura residencial para idosos da Associação Casapiana de Solidariedade de Lisboa possuem determinadas competências, relacionadas com características da IE, e se as aplicam perante situações potenciadoras de conflito.

Foi efetuada uma revisão bibliográfica, onde se procedeu à consulta e recolha de informação pertinente em relação à área de investigação e à problemática desta investigação.

Fez-se a caracterização da amostra e realização de um modelo de equações estruturais. Assim sendo, neste estudo, o instrumento de recolha de dados foi o questionário. A amostra não probabilística e intencional mostrou-se como a mais adequada para este estudo, uma vez que os sujeitos foram escolhidos de forma intencional.

Após a recolha de dados, fornecidos pelo questionário, procedeu-se a tratamento dos resultados.

Os sujeitos que integraram a amostra, demonstraram capacidade e competências para lidar com as suas emoções e de conduzir as emoções dos outros, quando confrontados com situações potenciadoras de conflito, evidenciando Inteligência emocional, indo assim ao encontro da informação recolhida da bibliografia consultada.

¹ Email: p4338@ulusofona.pt e Email: felipareis2011@hotmail.com

² Email: p4338@ulusofona.pt

³ Email: p3807@ulusofona.pt

Palavras-chave: Inteligência emocional; conflito; gestão de emoções.

Introdução

O Conceito de Inteligência Emocional (IE) tem sido, nas últimas décadas, bastante divulgado. Este facto deve-se muito à popularidade alcançada, internacionalmente, pelo livro *Inteligência Emocional* de Daniel Goleman (2018).

Goleman (2012) define o conceito Inteligência Emocional como “a capacidade de reconhecer os nossos sentimentos e os dos outros, de nos motivarmos e de gerirmos bem as emoções em nós e nas nossas relações.”

O conceito de IE, tem demonstrado a sua relevância, não só em contexto organizacional, mas também a nível pessoal, isto porque os princípios da IE contribuem para o conhecimento das emoções, ou seja, uma nova forma de compreender e avaliar o comportamento das pessoas, dos estilos de gestão e habilidades interpessoais.

O trabalho realizado nas organizações é desenvolvido por pessoas, as capacidades de uma equipa emocionalmente inteligente, resultam numa maior eficiência e harmonia. Segundo Silva & Reis (2018), “uma organização será tanto mais emocionalmente inteligente quanto mais fomentar nos seus colaboradores as competências emocionais necessárias”. Isto significa que a IE é um fator determinante a integrar nos Recursos Humanos, como componente essencial no recrutamento e seleção de futuros membros de uma organização, bem como no desenvolvimento da própria gestão.

Para alcançar bons resultados, uma organização deverá potenciar a interligação entre a racionalidade e a emocionalidade dos seus colaboradores, o sucesso de uma boa gestão, depende da proporção das medidas a aplicar, isto significa que, razão e emoção deverão ser aplicadas na proporção certa.

A escolha do tema para a realização deste trabalho, prende-se com a necessidade em compreender as reações e comportamentos dos indivíduos no seu contexto de trabalho e, assim contribuir para a investigação científica no campo da Gestão de Conflitos (GC) nas Organizações. Na atualidade o tema da inteligência emocional tem despertado um crescente interesse, nomeadamente na área dos recursos humanos, considerando que as pessoas são o principal ativo nas organizações, é necessário compreender as suas ações, comportamentos e atitudes, determinantes para o sucesso e competitividade que existe no mercado.

O objetivo deste estudo é perceber se os indivíduos de uma determinada organização, possuem competências relacionadas com características da IE, e se as aplicam perante situações de conflito.

Após uma breve análise sobre os benefícios das competências adquiridas através de uma aprendizagem emocional, e tendo como objetivo demonstrar os

A relevância da inteligência emocional na gestão de conflitos Caso de estudo na estrutura residencial para idosos da Associação Casapiana de Solidariedade de Lisboa (Portugal)

benefícios desta, através da utilização da IE na gestão de conflitos, procede-se à definição do problema. A formulação do problema de investigação deve apresentar de forma interrogativa, clara e sucinta, a pergunta que se pretende responder, à questão que se investiga, com o objetivo de encontrar uma resposta.

A pergunta foi formulada da seguinte forma: “Qual a importância da inteligência

emocional na gestão de conflitos?”

Pretende-se aferir qual a importância que a IE tem perante situações de conflito em ambiente laboral.

Dada a pertinência do estudo para a área do serviço social associada à inteligência emocional e gestão de conflitos coloca-se a seguinte questão:

De que forma a inteligência emocional se relaciona com a gestão de conflitos?

Revisão de literatura

Goleman (2018) define inteligência emocional como: “(...) a capacidade de a pessoa se motivar a si mesma e persistir a despeito das frustrações; de controlar os impulsos e adiar a recompensa; de regular o seu próprio estado de espírito e impedir que o desânimo subjuga a faculdade de pensar; de sentir empatia e de ter esperança.”

O conceito inteligência emocional agrega duas palavras: inteligência e emoção. À primeira vista é um paradoxo, pois inteligência pressupõe racionalidade, lógica e razão, ao contrário de emoção que exprime sensações e vivências e que numa distinção popular se atribui a questões do “coração”. Pode-se concluir que temos duas mentes: a emocional e a racional. Estas duas mentes, geralmente funcionam em harmonia e esta combinação, entre dois modos tão diferentes, é-nos muito útil no nosso dia-a-dia, pois ajuda a balancear sentimentos e pensamentos (Goleman, 2018).

A investigação atual da inteligência emocional atribui um grau elevado de importância ao papel do conhecimento que as pessoas têm de si mesmas, e à sensibilidade que revelam para com terceiros, aquilo a que Gardner, citado em Martin & Boeck (2014) designou como inteligência intrapessoal ou interpessoal, sendo que nos anos noventa, o psicólogo de Yale, Peter Salovey e o seu colega John Mayer, da Universidade de New Hampshire, agregaram as designações, inteligência interpessoal e intrapessoal para “inteligência emocional”. (p.16) A inteligência emocional é caracterizada por qualidades como a compreensão das próprias emoções, a capacidade de nos pormos no lugar dos outros e a capacidade de controlarmos as emoções de forma a melhorar a nossa qualidade de vida.

Levando em consideração a importância da inteligência emocional, tanto na vida pessoal como profissional, Gardner questionou se ela não deveria situar-se acima das outras formas de inteligência. “Como uma forma de inteligência mais ampla, uma inteligência verdadeiramente nova, uma forma destinada em definitivo a assumir o controlo sobre as inteligências de ordem “primária” (Martin & Boeck, 2014). Contudo estes mesmos autores afirmam que, foi graças a Daniel Goleman e o seu livro “*Inteligência Emocional*” que o tema despertou a atenção a nível mundial, tornando evidente que o facto de não considerar a razão como a medida de todas as coisas, mudou a forma de encarar a possibilidade de uma coexistência com outras formas de inteligência (p.18).

Goleman (2016) define os quatro domínios da inteligência emocional e as suas respetivas competências: As competências pessoais abarcam a autoconsciência e a autogestão; as competências sociais determinam a gestão das relações.

Sendo assim, iremos fazer uma breve descrição destas competências;

- Autoconsciência; ter um profundo conhecimento das suas próprias emoções, pontos fortes, fraquezas e motivações. Quem tem uma forte autoconsciência não é demasiado crítico nem demasiado otimista, é realista. Acima de tudo são honestas consigo próprias, tendo plena consciência do que são capazes, ou não de realizar, especialmente no seu desempenho profissional. Como têm uma perfeita noção das suas capacidades, têm mais capacidades para serem bem-sucedidas, pois não ultrapassam os limites das suas funções.
- Autogestão; os impulsos fazem parte da natureza humana e como tal são difíceis de controlar, estas emoções podem ser controladas através de uma aprendizagem de nós mesmos. É conseguirmos ter controlo, a autogestão é o elemento da inteligência emocional que nos impede de sermos controlados ou prisioneiros dos nossos próprios sentimentos. A autogestão é uma competência essencial a um líder, porque ao controlar os seus sentimentos e impulsos transmite confiança e segurança no grupo. Além disso, os líderes que conseguem esta competência, ou seja, que controlam as suas emoções, são mais capazes de lidar com as mudanças.
- Empatia; de entre todas as dimensões da inteligência emocional, a empatia é a mais fácil de reconhecer. Empatia no contexto de uma empresa, significa ter em consideração a opinião dos colaboradores. Nos dias de hoje a empatia é fundamental a um líder, devido a três motivos; um maior número de equipas, o ritmo acelerado da globalização e a necessidade de reter os talentos.
- Competência social; a competência social é o culminar das outras dimensões da inteligência emocional, ou seja, a eficácia na gestão das relações quando se consegue compreender e controlar as suas próprias emoções e ao mesmo tempo demonstrar empatia pelos sentimentos dos outros. As pessoas com competência social, facilmente gerem uma equipa, fazendo uso da empatia. Têm uma elevada capacidade de persuasão, por conta de uma combinação de autoconsciência, autorregulação e empatia. (Goleman.2016).

O conflito existe desde o surgimento do ser humano, os conflitos ocorrem tanto na vida pessoal como profissional. Os conflitos adequaram-se à evolução do homem, isto significa que à medida que o homem se desenvolveu, tanto a nível cultural como tecnológico, os conflitos alteraram a sua magnitude, intensidade e também o número de envolvidos (Neto, 2005).

Na ótica de Reis (2020), *“Não existe uma definição exclusiva para o termo conflito, vários foram os autores com a sua definição e toda elas possuem pontos em comum.”*

Ainda segundo Reis, *“o conflito surge com a percepção diferente das partes envolvidas em relação ao mesmo tema, a sensação de que o outro está a obstruir o seu caminho no alcance da metas ou a prejudicar a eficiência e eficácia do seu trabalho, aplicase quer individualmente quer em grupo.”*

Existem diferentes definições e abordagens sobre o tema conflito, esta diversidade deve-se à complexidade da sua constituição e à forma de tratamento. Ruffatto et al. (2017) alude que, se deve sempre levar em conta que os conflitos estão presentes nas relações entre duas ou mais pessoas. No entanto, nas empresas o tema conflito remete para a ideia de brigas e atritos. Expor o conflito é a forma mais correta e madura de resolver o problema (Bonrholdt, 2007).

É também considerado um processo de conflito, qualquer manifestação de desacordo, dissonância ou incompatibilidade entre indivíduos, grupos ou organizações (Rahim; Antonioni; Krumov et al, 2000). Este processo, também é tido por vários investigadores (ex: Pondy, 1967; Blake; Mouton, 1981) das organizações, como prejudicial para as equipas de trabalho e que deve ser evitado. Opinião contrária exibem outros investigadores (Dimas; Lourenço; Miguez, 2005; Deutsch, 2003) que afirmam que o conflito é um processo indispensável e associado à dinâmica organizacional e por este motivo, natural nas relações entre os vários indivíduos. Autores como Taylor (1991), citado em Ruffatto (2017), defendem que estimular a resolução de conflitos pode resultar em benefícios para as organizações, uma vez que esse estímulo irá culminar com ganhos em criatividade e inovação que resultam num maior crescimento profissional do colaborador, como consequência, ganhos para as organizações.

Na opinião de Reis (2020), não existe uma definição simples de conflito, no entanto existem características que são comuns à maioria das definições, assim o autor definiu as seguintes características:

- Tem de existir uma interação na relação com fracos recursos – deve existir interação entre duas ou mais partes, proporcionada por escassos recursos.
- Tem de existir intolerância entre as partes – deve existir pontos de vista divergentes, entre duas ou mais partes, sobre a melhor solução para o alcance de objetivos.

A relevância da inteligência emocional na gestão de conflitos Caso de estudo na estrutura residencial para idosos da Associação Casapiana de Solidariedade de Lisboa (Portugal)

- O conflito deve ser percebido, senão não existe – o conflito deve ser percebido pelas partes entre as quais existe um óbvio desacordo.

Segundo o autor, as organizações são constituídas por grupos de indivíduos que interagem de forma mais ou menos ativa, desta forma o conflito pode ser interpretado como o desacordo entre as partes, uma vez que apresentam opiniões divergentes sobre a forma de alcançar os seus objetivos.

Reis explica que nas organizações existem fontes típicas de conflitos, como por exemplo:

- A interdependência – a interdependência no trabalho, acontece quando o sucesso de uma equipa está dependente da eficácia da outra, uma espécie de funcionamento em cadeia.
- Obtenção de recursos produtivos – quando existe competição entre diretores de departamento para obterem recursos produtivos, como aumento do número de subordinados.
- Perceções dos membros da organização – quando a percepção dos que detêm maior poder não corresponde à realidade organizacional, nomeadamente ao reconhecimento do desempenho de colaboradores em detrimento de outros.

Metodologia de investigação

Após a revisão bibliográfica, que foi ao encontro da informação necessária a este estudo, segue-se uma outra fase, onde se irá alcançar o objetivo principal, denominada por metodologia de investigação, é um método que nos permite, de forma racional, ordenada e sistemática, adquirir conhecimentos suficientes culminando com o objeto de estudo. Segundo Vilelas (2017) *“não é possível obter um conhecimento racional, sistemático e organizado, atuando de qualquer modo, é necessário seguir um método, um caminho concreto que nos aproxime dessa meta”*.

Entende-se por metodologia a operacionalização do estudo, que explica de forma escrupulosa e rigorosa, todos os fatores utilizados no desenvolvimento de um trabalho de investigação, nomeadamente, o tipo de estudo, definir as variáveis e as hipóteses da investigação, proceder à escolha da população e da amostra, adequando os instrumentos de recolha de dados aos objetivos que se pretendem atingir, por fim apresentam-se os dados e a devida interpretação dos resultados, possibilitando o alcance das conclusões de acordo com as intenções iniciais a que o investigador se propôs.

Podemos afirmar que a metodologia é dotada de métodos, procedimentos e técnicas utilizadas para a realização de uma investigação, tornando-se condição necessária para que o trabalho científico siga um determinado caminho, podendo ser analisado por outros investigadores de forma crítica (Reis, 2020).

No presente estudo o método que melhor se adequa é do tipo descritivo e transversal. Não se procura estabelecer uma relação causa-efeito, tem como objetivo quantificar, através dos dados estatísticos, a relação entre duas ou mais variáveis. Desta forma, pretende-se avaliar a relação entre a variável dependente

(gestão de conflito) e a variável independente (Inteligência emocional). A correlação entre duas variáveis é necessária, mas não se mostra suficiente quando se pretende concluir que entre ambas existe casualidade, pois apenas determina o sentido das relações e o grau de dependência entre as mesmas, a importância está em saber como se comporta uma variável conhecendo o comportamento da outra.

Este estudo caracteriza-se por ser transversal, justificado pelo facto de os dados terem sido recolhidos num único momento temporal e utilizado um único instrumento de recolha dos mesmos. Apenas regista a realidade dos indivíduos que compõem a amostra num determinado momento e contexto único.

Para o presente estudo, as variáveis foram assim definidas:

- Variável dependente – Gestão do conflito.
- Variável independente – Inteligência emocional.

Neste estudo, pretende-se investigar qual é o papel da inteligência emocional numa situação de conflito, aferindo se a inteligência emocional é ou não, um fator determinante na resolução ou prevenção de um conflito. Tendo em conta que o contexto do ambiente laboral é propício à vivência de emoções fortes e complexas, é pertinente entender se as emoções são controladas nas relações interpessoais em contexto laboral.

Nesta investigação a hipótese foi gerada de forma dedutiva, através do estudo e informação recolhida:

- H1: A inteligência emocional é um fator que contribui para a resolução do conflito.

Identificaram-se as variáveis e estabeleceram-se as respetivas relações, no entanto, muitas das características que desejamos estudar são complexas, nomeadamente nas Ciências Sociais, onde fenómenos e autores assumem uma densa complexidade.

Isto significa que as variáveis provenientes de conceitos abstratos necessitam de ser definidas com um nível de operacionalidade, ou seja, a sua definição deve ser efetuada a par com a sua descrição e ligação a algo observável ou mensurável. Assim, a este tipo de definição dá-se o nome de operacionalização.

Caracterização da instituição

A população escolhida para este estudo exerce a função de Auxiliares de Geriatria e Apoio à Comunidade – AGAC, nas instalações da Associação Casapiana de Solidariedade (ACS), Instituição Particular de Solidariedade

A relevância da inteligência emocional na gestão de conflitos Caso de estudo na estrutura residencial para idosos da Associação Casapiana de Solidariedade de Lisboa (Portugal)

Social – IPSS, a sua atividade profissional é desenvolvida na área geográfica na zona de Lisboa. Esta população é maioritariamente feminina, inserida numa classe social médio/baixo, compreendida numa faixa etária entre os 25 anos e os 65 anos de idade, com habilitações literárias entre o ensino básico e o secundário e partilham conceitos culturais idênticos (ocidentais).

A amostra não probabilística e intencional mostrou-se como a mais adequada para este estudo, uma vez que os sujeitos foram escolhidos de forma intencional, conforme os critérios pretendidos pelo investigador, representando as características definidas nas hipóteses, tendo como objetivo obter informações.

De acordo com Vilelas (2017), *“numa amostra intencional não se escolhem as suas unidades de um modo totalmente arbitrário, designando algumas características para cada unidade, que o investigador considere relevantes.”*

A amostra para análise limitou-se a um número de 21 pessoas, todos exercem a mesma função na instituição.

Instrumento de recolha de dados

Terminada a elaboração dos elementos teóricos e definido o tipo de estudo, de acordo com o modelo do processo de investigação, é chegada a altura de escolher as técnicas de recolha essenciais para construir os instrumentos que vão permitir obter os dados da realidade.

Após ponderarmos sobre o problema de investigação, os objetivos e o tipo de estudo, consideramos que o instrumento mais adequado, para a recolha dos dados, é o questionário.

O questionário obedeceu aos seguintes princípios:

- Exibir uma estrutura simples;
- O conjunto das questões agrupadas por tema;
- Linguagem acessível ao entendimento da população estudada;
- Elaborado com questões fechadas;
- Utilização da escala de Likert, que consiste numa escala nominal, compreendida entre 1 e 5, com as respetivas correspondências:
 - 1= “Nunca”
 - 2= “Raramente”
 - 3= “Algumas vezes”

A relevância da inteligência emocional na gestão de conflitos Caso de estudo na estrutura residencial para idosos da Associação Casapiana de Solidariedade de Lisboa (Portugal)

- 4= “Frequentemente”
- 5= “Sempre”

No entanto, importa ressaltar que o “1 – Nunca” não teve sempre uma carga negativa, nem o “5 – Sempre” uma carga positiva.

Julgamos pertinente adicionar uma nota introdutória no cabeçalho, de cada parte que constitui o referido questionário, acompanhado por uma carta de apresentação, onde consta o objeto e objetivos do estudo, os nomes, assim como os contatos do investigador e orientador, as instruções do preenchimento do questionário e, por fim, o agradecimento pelo preenchimento do mesmo.

O questionário apresenta, na sua estrutura, duas partes:

- I Parte – questões que vão permitir caracterizar a amostra na sua componente sociodemográfica, como por exemplo: idade, género, habilitações etc.
- II Parte – Surgem um total de 32 questões, agrupadas por temas: Inteligência emocional e Gestão de conflitos. As respostas vão variar com uma escala de 1 a 5 de Likert, consoante o grau de conformidade das respostas dos inquiridos.

Apresentação e interpretação dos resultados

Todo o trabalho irá ser apresentado através dos dados e interpretação dos resultados, onde se poderá verificar se as hipóteses pré-formuladas na parte metodológica da investigação são ou não válidas. Para a análise recorreu-se ao SPSS – AMOS 22 e ao *Microsoft Excel* versão 2013.

Apesar de não ter sido possível integrar todas as questões do inquérito na análise estatística, realizamos uma análise às restantes questões que abordam mais detalhadamente o tema do estudo. Outras questões igualmente importantes, mas não tão específicas para o objetivo do trabalho.

Os dados resultantes do tratamento informático aplicado serão apresentados através

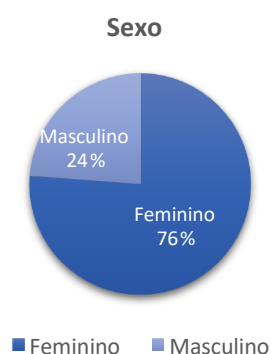
de gráficos e escalas de forma ordenada e de simples leitura para uma melhor interpretação.

Iniciamos a apresentação e análise dos dados com a caracterização sócio demográfica, relativos à amostra de 21 indivíduos: sexo; idade; habilitações literárias e anos de experiência profissional.

No fator idade, optamos por criar sete faixas etárias, compreendidas entre: 24 e 29, 30 e 35, 36 e 41, 42 e 47, 48 e 53, 54 e 59 e por fim, 60 e 65.

No gráfico 1, é possível observar os dados relativos à distribuição da amostra segundo o género. O maior número de respondentes pertence ao sexo feminino, com 16 indivíduos e que constitui 76% do total da amostra. O sexo masculino é composto por 5 indivíduos, o que corresponde a 24% do total da amostra. A prevalência do género feminino demonstra heterogeneidade na distribuição da amostra. Esta evidência pode ser explicada pelo facto dos elementos constituintes da amostra selecionada, exercerem a profissão de AGAC, ligada à função de cuidador, culturalmente associada ao género feminino.

Gráfico 1 – Distribuição percentual da amostra pelo Género

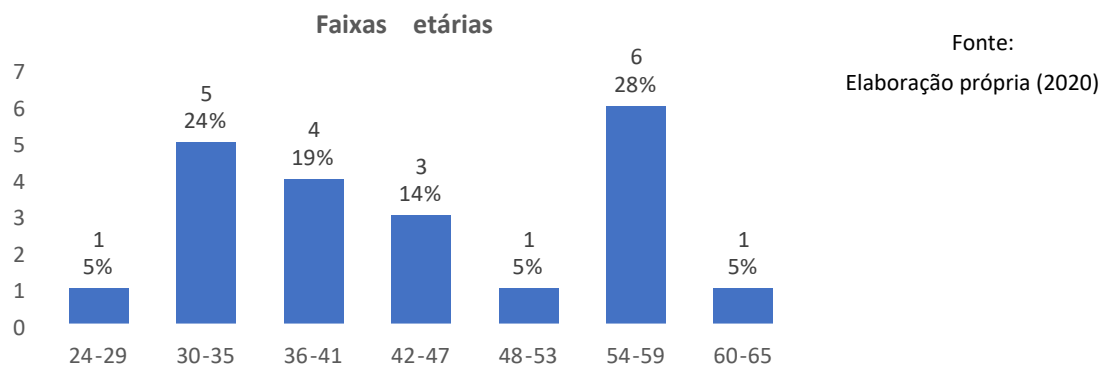


Fonte: Elaboração dos autores(2022)

No Gráfico 2, será apresentada a distribuição percentual da amostra segundo a idade, verificando-se maior número de respondentes na faixa etária dos 54 aos 59 anos, o que corresponde a 28% do total da amostra selecionada, ou seja, um total de 6 inquiridos, imediatamente a seguir a faixa etária dos 30 aos 35, que corresponde a 5 inquéritos, com o equivalente a 24% da amostra. De seguida a faixa etária dos 36 aos 41, representada por 4 inquiridos, correspondente a 19% do total da amostra, com apenas 3 inquiridos encontra-se a faixa etária dos 42 aos 47 anos com o equivalente a 14% dos inquéritos. Por fim, com apenas 1 inquirido por cada, situam-se as faixas etárias dos 24 aos 29, dos 48 aos 53 e dos 60 aos 65 anos de idade. Estas três faixas representam, cada uma, 5% do total da amostra selecionada.

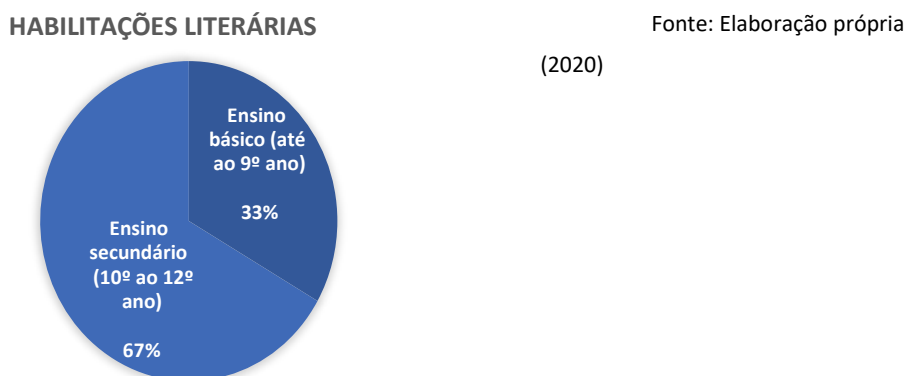
Gráfico 2 – Distribuição percentual da amostra segundo a idade

A relevância da inteligência emocional na gestão de conflitos Caso de estudo na estrutura residencial para idosos da Associação Casapiana de Solidariedade de Lisboa (Portugal)



De seguida, encontra-se a distribuição da amostra consoante as habilitações literárias representada pelo Gráfico 3. Os indivíduos que constituem a amostra possuem, na sua maioria, habilitações literárias desde o 10º ao 12º ano, o que perfaz 67%, os restantes inquiridos, 33%, possuem o ensino básico até ao 9º ano.

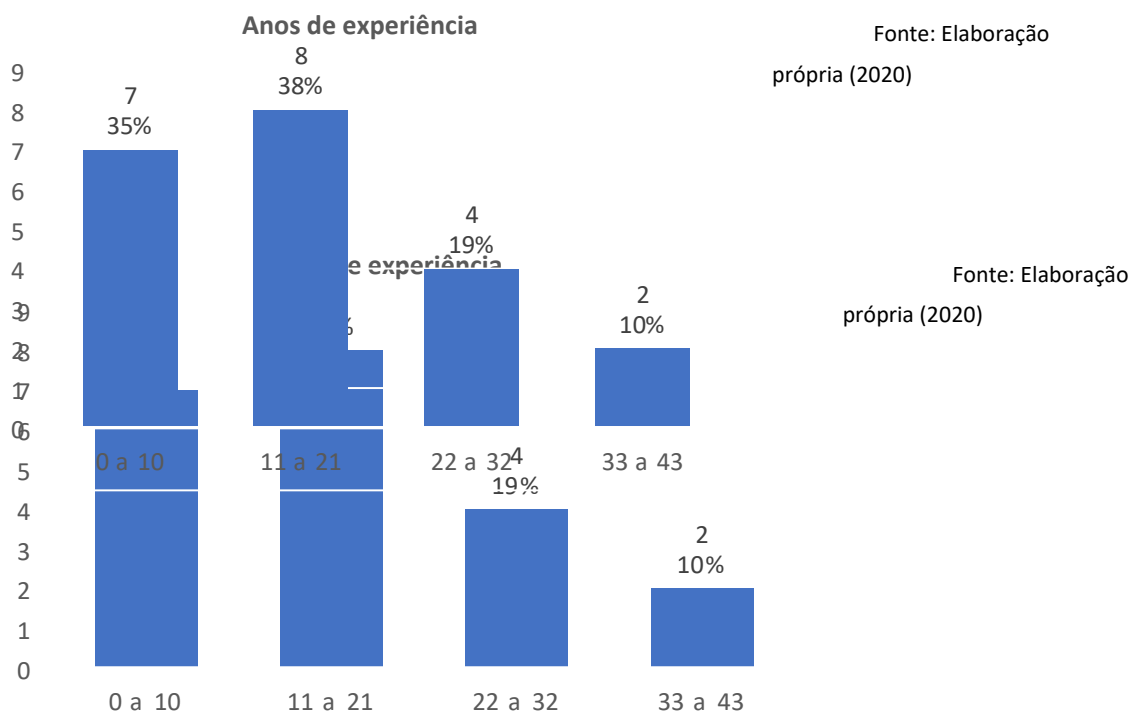
Gráfico 3 – Distribuição percentual das habilitações literárias



Relativamente aos anos de experiência com funções de AGAC (Auxiliar de Geriatria e Apoio à Comunidade), no Gráfico 4, são apresentados em quatro grupos: 0 aos 10, 11 a 21, 22 a 32 e 33 a 43.

Podemos observar que o grupo com mais anos de experiência corresponde a 8 respondentes, que possuem entre 11 a 21 anos com estas funções, ou seja 38% da amostra. Já 35%, igual a 7 respondentes, revelam experiência na área entre 0 a 10 anos. O grupo que obteve 19%, é ocupado por 4 indivíduos com experiência na área entre 22 a 32 anos. Por fim, entre 33 a 43, situa-se 10% da amostra, com 2 respondentes.

Gráfico 4 – Distribuição percentual da amostra segundo anos de experiência



Concluída a caracterização dos dados sócio demográficos relativos à amostra, iremos proceder à abordagem dos resultados obtidos com os dois inquéritos. Em primeiro lugar analisamos os itens do questionário relativo ao tema “Inteligência Emocional” e posteriormente analisamos o questionário relativo ao tema “Gestão de Conflitos”.

Estatística descritiva

Iremos de seguida realizar uma análise empírica às questões que melhor se enquadram naquilo que é o principal objetivo deste estudo: perceber se a IE é ou não, um fator determinante na gestão de conflitos.

Com as questões: 1, 3, 4, 8, 14 e 15, que constam nos gráficos abaixo representados, pretendemos determinar qual a perceção que os indivíduos possuem em relação a sentir e reconhecer as suas próprias emoções, bem como, a sua perceção em relação às emoções dos outros.

Desta forma, o Gráfico 5 - Questão 1: **“Tenho controlo sobre as minhas emoções”**, demonstra que dos 21 inquiridos, 11 responderam **“Frequentemente”**, 5 escolheram a opção: **“Sempre”**, 4 indicaram: **“Algumas vezes”**, apenas 1 inquirido no item **“Raramente”**. Podemos verificar que os inquiridos, de uma forma geral, têm consciência das emoções sentidas, admitindo que frequentemente são capazes de as controlar diante de situações que as desencadeiam.

No Gráfico 6 - Questão 3: **“Consigo dizer como alguém se sente ouvindo o tom da sua voz”**, obteve 12 respostas no item: **“Frequentemente”**, 7 responderam: **“Algumas vezes”** e apenas 2 inquiridos escolheram a opção: **“Raramente”**. O Gráfico 6, permite verificar que, os inquiridos, na sua maioria, estão atentos às emoções dos outros, demonstrando empatia ao intuir e perceber as emoções dos que os rodeiam.

Gráfico 5 – Questão 1

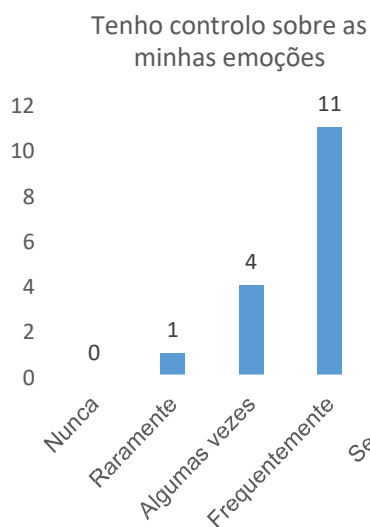
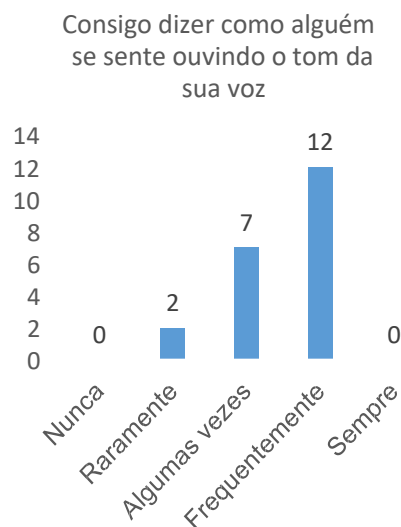


Gráfico 6 – Questão 3



O Gráfico 7 – Questão 4: “*Estou atento às mensagens não-verbais que as outras pessoas enviam*”, nesta questão as respostas demonstram maior incidência nos itens:

“*Sempre*”, “*Frequentemente*” e “*Raramente*”. Podemos depreender que os respondentes, de uma forma geral, têm uma percepção bastante acentuada no que respeita a detetarem alterações comportamentais nos outros indivíduos.

Em relação ao Gráfico 8 – Questão 8: “*Sou capaz de controlar as minhas emoções em qualquer circunstância*”, mostra a distribuição das respostas com uma maior incidência na resposta “*Frequentemente*” com 9 respondentes, logo a seguir a resposta “*Algumas vezes*” com 8 respostas. Os itens, “*Raramente*” e “*Sempre*”, ficam com 2 respondentes cada um. Na observação deste gráfico verifica-se que apenas 2 inquiridos afirmam ter controlo sobre as suas emoções em qualquer circunstância, contra outros 2, que admitem raramente conseguir controlar as emoções em qualquer circunstância. De uma forma geral demonstram controlo sobre as suas emoções, no entanto, quando se acrescenta a esta questão “em qualquer circunstância”, as respostas estão mais uniformemente distribuídas. Admitimos que os respondentes têm a percepção que, dependendo da circunstância têm um maior ou menor controlo das emoções sentidas.

Gráfico 7 – Questão 4

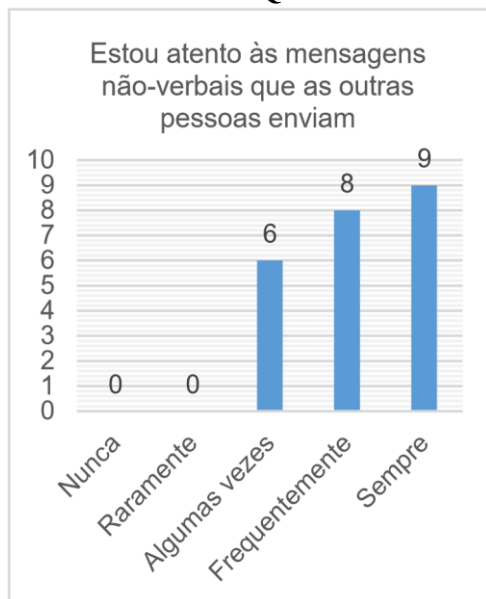
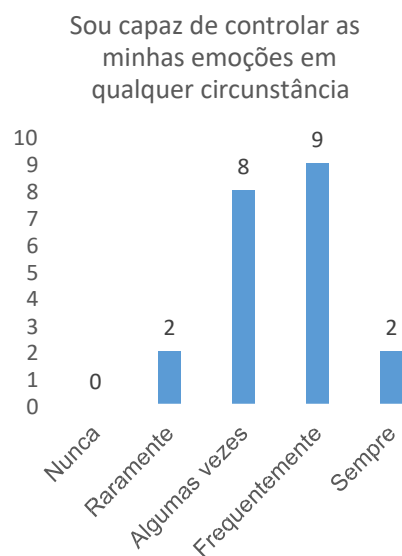


Gráfico 8 – Questão 8

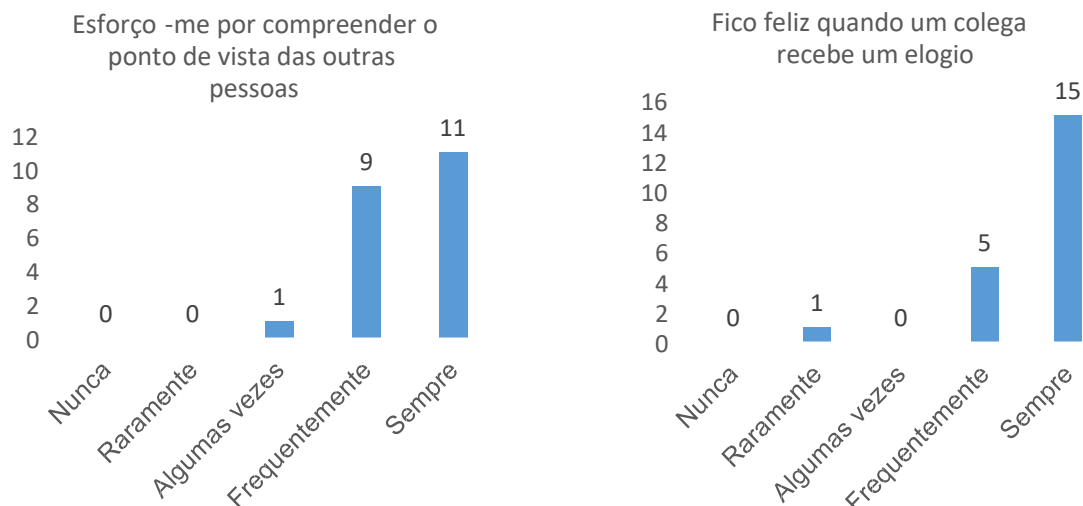


No Gráfico 9 - Questão 14: "*Esforço-me por compreender o ponto de vista das outras pessoas*". Ao observar este gráfico deparamo-nos com 11 inquiridos na resposta "*Sempre*", 9 escolheram a resposta "*Frequentemente*" e apenas 1 respondeu "*Algumas vezes*". Esta leitura poderá indicar que existe uma boa interatividade na equipa, uma vez que a maioria admite que se esforça por compreender o ponto de vista dos outros, revelam maturidade grupal e capacidade para criar relações sociais, isto significa, que ao realizarem este esforço, evitam conflitos desnecessários, mantêm assim, um bom ambiente na organização, conseqüentemente resultados positivos para a organização.

No Gráfico 10 – Questão 15: "*Fico feliz quando um colega recebe um elogio*", a maioria dos inquiridos que compõem a amostra, mais precisamente 15, escolheram a resposta "*Sempre*", 5 a resposta "*Frequentemente*" e apenas 1 respondeu "*Raramente*". Assim, podemos depreender que a maioria dos indivíduos evidenciam possuir um nível de inteligência emocional bem desenvolvido, pois demonstram elevada autoestima e confiança em si mesmos.

Gráfico 9 – Questão 14

Gráfico 10 – Questão 15



No que respeita ao Gráfico 11 - Questão 4: “*Estou disponível para ouvir a outra parte*”, 12 inquiridos responderam “*Sempre*” e 8 escolheram a resposta “*Frequentemente*”, podemos inferir que a probabilidade de ocorrerem conflitos por divergência de opiniões, neste caso, é baixa, uma vez que os respondentes estão disponíveis para ouvirem a outra parte, na tentativa de encontrarem uma solução que agrade ambas as partes. Nesta questão, apenas 1 respondente optou pela resposta “*Algumas vezes*”.

Gráfico 12 – Questão 9: “*Exponho o problema procurando uma solução*”. Neste gráfico é notório que a resposta “*Frequentemente*” reuniu a maioria com 14 inquiridos, embora

5 inquiridos tenham escolhido responder “*Sempre*”, as respostas, “*Raramente*” e “*Algumas vezes*”, abarcaram 1 inquirido para cada uma. Esta questão foi a que conseguiu maior consenso. O resultado da questão 4 poderá explicar a questão 9. Uma vez que os inquiridos admitem estar disponíveis para ouvir a outra parte, como consequência existe abertura para o diálogo, e onde existe diálogo, existe mais probabilidades de se encontrarem soluções.

Gráfico 11 – Questão 4

Gráfico 12 – Questão 9

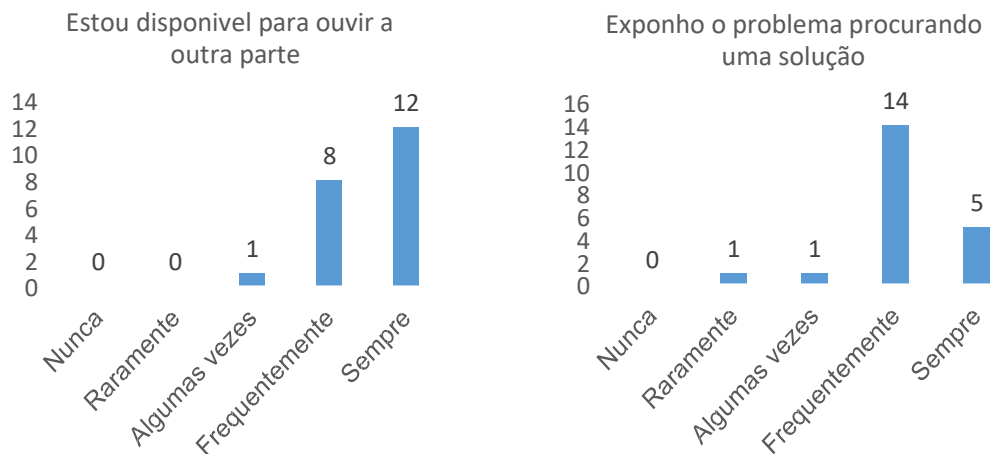
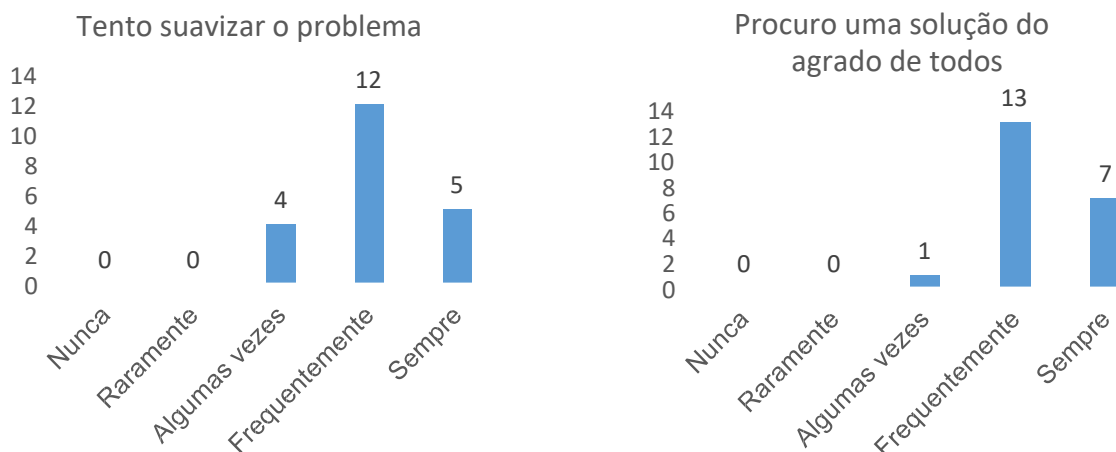


Gráfico 13 – Questão 14: "Tento suavizar o problema" Esta questão reuniu 12 inquiridos na resposta "Frequentemente", 5 na resposta "Sempre" e 4 na resposta "Algumas vezes". Estes resultados indicam que existe uma predisposição dos inquiridos para lidar de forma positiva com o conflito. Existe uma tentativa de não empolar os problemas. Poderá significar tolerância e espírito de equipa.

Gráfico 14 – Questão 15: "Procuro uma solução do agrado de todos" Com 13 inquiridos, o item "Frequentemente" reuniu a maioria, o item "Sempre" foi a escolha de 7 inquiridos, com 1 respondente o item "Algumas vezes". Ao observarmos este gráfico, verificamos que o consenso prevalece nesta equipa. A maioria dos indivíduos que compõem esta amostra admitem a procura de soluções que vá ao encontro de todos os membros da equipa.

Gráfico 13 – Questão 14
14 – Questão 15

Gráfico



Modelo de equações estruturais

A análise fatorial é particularmente útil quando aplicada a escalas que consistem numa grande quantidade de itens utilizados para medir personalidade, estilos de comportamento ou atitudes.

A análise fatorial utiliza dois tipos de uso exploratório que estão alinhados com os objetivos de explicação e redução dos dados, sendo o primeiro, relacionado à explicação, que consiste em identificar as dimensões implícitas de um determinado domínio (por exemplo inteligência) que o instrumento em questão está a medir. Neste caso, a análise fatorial pretende identificar as dimensões subjacentes que representam os construtos teóricos do instrumento. Para alcançar este fim, a análise fatorial usa a matriz de correlações ou a de covariâncias entre as variáveis mensuradas. O segundo uso de análise fatorial exploratória está relacionado com a redução de dados. O objetivo da redução de dados é descobrir ponderações ótimas para as variáveis mensuradas, de modo a que se reduza um grande conjunto de variáveis a um conjunto menor de índices sumários que tenham máxima variabilidade e fidedignidade.

A primeira consideração refere-se à importância de identificar e, possivelmente, excluir itens que possuem distribuições extremamente assimétricas e desequilibradas.

O modo mais direto para assegurar a qualidade dos dados é efetuar uma análise exploratória de itens (Haynes, Richard & Kubany, 1995).

Um dos momentos cruciais da análise é a fase inicial, na qual se determinam quais os itens que serão excluídos e quais serão retidos no conjunto de itens (Zwick e Velicer, 1986).

Para tal, é necessário realizar uma análise prévia ou exploratória de itens de modo a assegurar que os itens construídos para medir um determinado construto comum tenham correlações moderadas entre eles. Se um item não mostra, pelo menos, uma correlação moderada (por exemplo, $r = 0,20$) com os outros itens do construto, o item provavelmente terá um desempenho pobre numa análise fatorial.

Existem vários critérios para determinar o número correto de fatores a serem extraídos. O critério mais comumente considerado é o critério de auto valor maior do que 1,0 de Guttman-Kaiser (Guttman, 1954; Kaiser, 1960). O autovalor corresponde à quantidade da variância explicada por um componente, sendo que um autovalor igual a 1,0 representa a totalidade de percentagem da variância explicada por uma única variável.

Assim, fez-se uma redução através da análise de componentes principais, de onde se obteve uma definição do constructo com as seguintes questões: IE 5, 6, 7, 14 e 15 e GC 5, 8, 10, 11, 13, 15.

Para avaliar esta validade do construto foi utilizada a análise de consistência interna, através do Alpha de Cronbach. O valor do alpha representa a média de correlações entre todas as questões do inquérito, sofrendo a influência, por exemplo, do tamanho da amostra. O alpha varia de zero a um, considerando-se um bom valor a faixa compreendida entre 0,7 e 0,9 (Vilelas, 2017). Como tal, só permaneceram no estudo as questões acima referidas que apresentaram um bom modelo através das várias análises exploratórias.

Contudo, a análise fatorial não é utilizada somente para análise exploratória e é também frequentemente utilizada para confirmar hipóteses de vários tipos.

Na análise fatorial confirmatória é testado se a estrutura fatorial teórica se adequa aos dados observados. A análise fatorial confirmatória pode ser utilizada também para testar a validade convergente e discriminante dos fatores (Kenny & Kashy, 1992; Widaman, 1985)

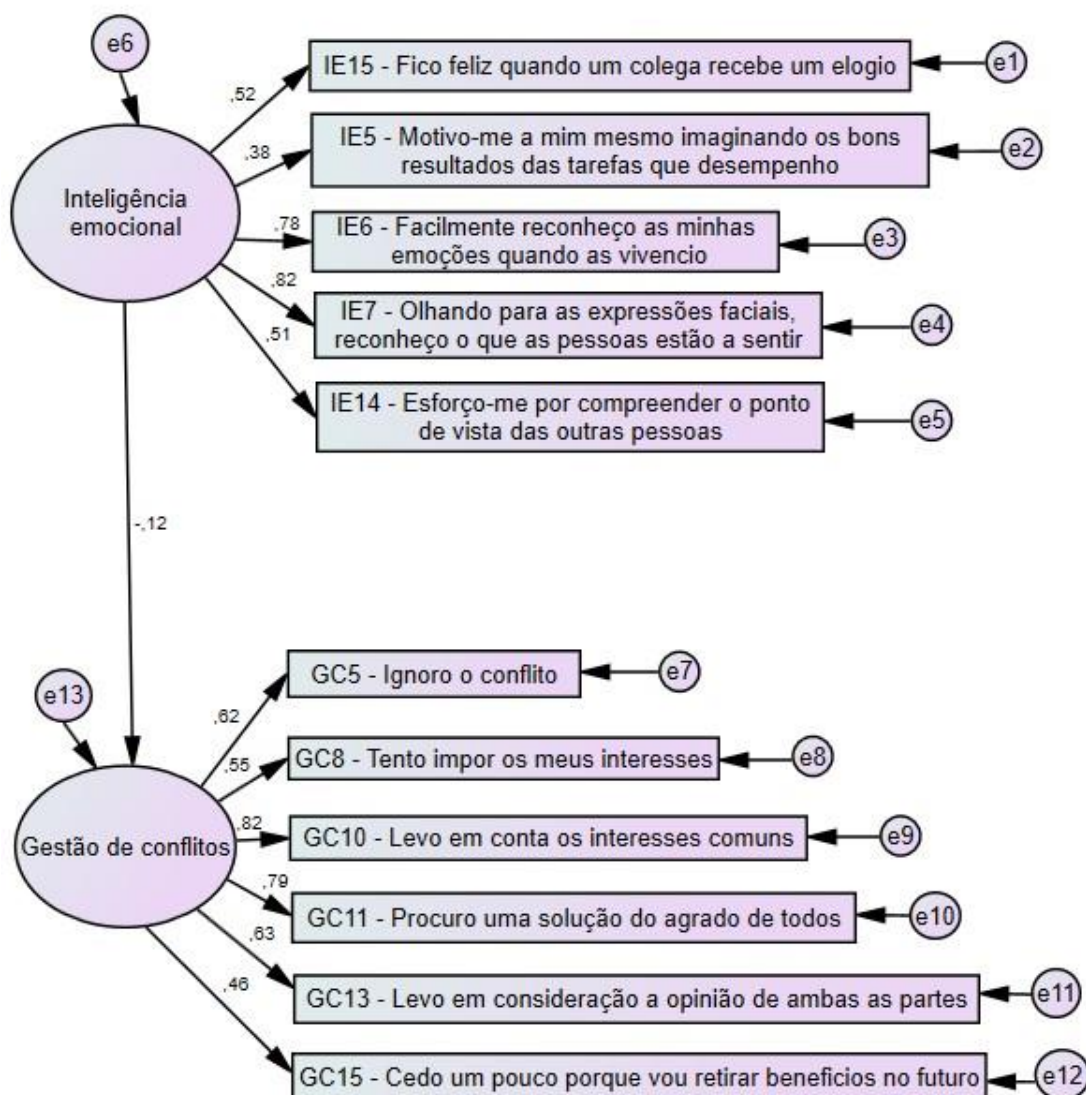
Desta forma, prosseguiu-se para um modelo de equações estruturais, (SEM, do inglês Structural Equation Modeling) (Bollen, 1989). É uma metodologia particularmente adequada ao estudo de fenómenos complexos que envolvem uma grande diversidade de fatores. Assim, é muito aplicada no estudo de fenómenos sociais pela necessidade de adotar considerações de natureza abstrata. É uma técnica de análise estatística multivariada muito geral que é amplamente utilizada em ciências sociais e comportamentais. Geralmente envolve uma combinação de técnicas de análise fatorial confirmatória e regressão linear múltipla com o objetivo de analisar a relação estrutural/causal entre grandezas mensuráveis e construtos latentes. O principal objetivo é determinar e validar um processo causal ou modelo proposto. Portanto, é uma técnica de confirmação de algum estudo, ou seja, para determinar se um determinado modelo teórico (hipotético) é válido. Como em qualquer outro teste ou modelo, temos uma amostra e queremos dizer algo sobre a população que gerou a amostra. Temos uma matriz de covariância que serve como nosso conjunto de dados, a qual é baseada na amostra recolhida. A questão empírica do SEM é, portanto, se o modelo proposto produz uma matriz de covariâncias que é consistente com a matriz covariâncias amostral.

O interesse de um modelo de equações estruturais concentra-se geralmente nos fatores latentes por exemplo, variáveis abstratas como “inteligência” em vez de se concentrar nas variáveis manifestas (grandezas mensuráveis/observáveis) determinadas por esses fatores.

Uma vez que é preciso especificar a priori um modelo que será submetido a testes de validação que dirão se o modelo é adequado ou não, há muitas perguntas que podem ser respondidas usando este modelo.

Figura 5 – Modelo de Equações Estruturais

Fonte: Elaboração dos autores(2022)



Chi-square/df=1,624

Nos modelo de equações estruturais obtido verifica-se que existe uma relação significativa (validada por qui quadrado/df, confiabilidade composta e variância média extraída) cuja relação é negativa e fraca (-12%) entre a inteligência emocional e a gestão de conflitos. Podemos também verificar que para ambos os construtos o traço latente para cada questão é maior quando os participantes respondem 5 “sempre” na escala de Likert.

Podemos aferir que para o construto Inteligência Emocional a questão do questionário com maior correlação para o restante construto é a IE7 (Olhando para as expressões faciais, reconheço o que as pessoas estão a sentir) com 0.82 e a questão com menos correlação é a IE5 (Motivo-me a mim mesmo imaginando os bons resultados das tarefas que desempenho) com 0.38.

A relevância da inteligência emocional na gestão de conflitos Caso de estudo na estrutura residencial para idosos da Associação Casapiana de Solidariedade de Lisboa (Portugal)

Para o construto da Gestão de Conflitos a questão com maior correlação é a GC10

(Levo em conta os interesses comuns) com 0.82 e a que obteve menor correlação foi a GC15 (Cedo um pouco porque vou retirar benefícios no futuro) com 0.46.

O que se verifica neste modelo é que os movimentos de um construto criam movimentos opostos no outro, isto é, constata-se que quanto maior é a inteligência emocional menor é a gestão de conflitos.

Com o modelo de equações estruturais realizado conseguimos um qui-quadrado/df de 1,624, tendo-se optado por analisar o qui quadrado dividido pelos seus graus de liberdade pois para aumentar a simetria da distribuição é necessário aumentar o grau de liberdade sendo a relação entre ambos diretamente proporcional. Isto é, quanto mais aumentar o grau de liberdade mais a curva de distribuição será normal. Em amostras pequenas como os deste estudo desenvolvido, esta escolha de qui-quadrado/df permite assim obter uma distribuição mais próxima da normalidade.

Os outros indicadores, variância média extraída (VME) e confiabilidade composta (CC), estão associados à qualidade de uma medida.

A CC e a VME são, primordialmente, indicadores que podem ser utilizados para avaliar a qualidade do modelo estrutural de um instrumento psicométrico (Hair, et al., 2009; Fornell & Larcker, 1981).

Valores de VME pelo menos iguais a 0,5 são recomendados, para assegurar que pelo menos 50% da variância dos indicadores é explicada.

Por sua vez, a confiabilidade mede a consistência interna entre os valores medidos dos itens de um constructo. Para mensurar a confiabilidade é utilizada a CC que deve ser superior a 0,70 para indicar a confiabilidade do constructo, sendo que em pesquisas exploratórias valores acima de 0,60 também são aceites (Hair, et. al, 2009).

Neste modelo de equações estruturais foram obtidos valores de VME superiores a 0,5 e de CC superiores a 0,7 tanto para a IE como para a GC, como tal, valores representativos de existência de validade e fiabilidade nas questões em estudo.

Discussão dos resultados

Após a recolha dos dados, análise e interpretação dos mesmos, iremos proceder à discussão dos resultados. Esta fase tem como objetivo a procura do sentido mais amplo das respostas, e para isso é necessária uma descrição das variáveis em estudo e suas relações, além da análise das hipóteses elaboradas.

Desta forma pretendemos obter respostas o mais próximas possível da temática em estudo de acordo com o objeto e objetivos já definidos, e também às questões previamente levantadas, pretendemos ainda testar a hipótese formulada. Assim, o objeto deste estudo é entender o nível de importância da IE

e das emoções na gestão de conflitos. O objetivo geral deste estudo é entender qual a percepção que os sujeitos possuem das suas emoções, e dos outros intervenientes, numa situação de conflito. A questão principal foi formulada da seguinte maneira: “Qual a importância da inteligência emocional na gestão de conflitos?”

Preende-se assim, aferir qual a importância que a IE tem no controlo das emoções, perante situações de conflito em ambiente laboral. As variáveis em estudo são: a inteligência emocional, a gestão de conflitos e as emoções. A hipótese elaborada é a seguinte: □ H1: A inteligência emocional é um fator que contribui para a resolução do conflito.

Em primeiro lugar iremos resumir os resultados obtidos em ambos os questionários, obedecendo à ordem com que foram apresentados aos respondentes da amostra selecionada. Em primeiro lugar o questionário da inteligência emocional e em segundo lugar o questionário da gestão de conflitos. Após esta exposição, retiramos as respetivas elações, tendo por base os autores explanados no corpo do texto. É nossa pretensão tentar explicar as descobertas, à luz do que é conhecido de trabalhos anteriores, bem como, através do suporte dos métodos escolhidos para esta investigação.

Na observação dos gráficos, correspondentes ao questionário da Inteligência emocional, foram selecionadas as questões (1, 3, 4, 8, 14 e 15) que nos pareceram mais adequadas ao que pretendemos aferir.

As questões 1 e 8 estão relacionadas com um dos domínios da inteligência emocional e a sua respetiva competência: autogestão. Na interpretação destes resultados podemos perceber que a maioria dos inquiridos possui controlo sobre as suas emoções, ficou claro que os mesmos possuem capacidades que lhes permitem reconhecer as próprias emoções, este reconhecimento é uma das características de quem sabe usar a sua inteligência emocional. Ter a percepção do que se sente e porque o sente, é o primeiro passo para conseguir moderar e controlar as suas emoções. Segundo Goleman (2018), os impulsos fazem parte da natureza humana e como tal, são difíceis de controlar, no entanto as emoções podem ser controladas através de uma aprendizagem de nós mesmos. A inteligência emocional não é uma capacidade inata da personalidade dos indivíduos, no entanto qualquer um de nós, se adotar a atitude correta pode desenvolver a sua inteligência emocional.

As questões 3, 4, 14 e 15 remetem-nos para outras duas dimensões da inteligência emocional: a empatia e autoconsciência – quais são da empatia e da autoconsciência. A questão 3 “Conseguo dizer como alguém se sente ouvindo o tom da sua voz” as respostas incidiram no item “Frequentemente” esta resposta pode demonstrar que a maioria dos respondentes percebe as emoções dos outros, o que revela empatia. A questão 4 “Estou atento às mensagens não-verbais” recebeu respostas na maioria no item “Frequentemente” o que nos leva a pensar que os respondentes possuem uma percepção bastante acentuada no que respeita a detetarem alterações comportamentais no outro indivíduo.

A questão 14: “Esforço-me por compreender o ponto de vista das outras pessoas”, não recebeu nenhuma resposta negativa, a maioria escolheu o item: “Sempre” e “Frequentemente”, perante este resultado podemos inferir que a maioria dos indivíduos apresenta empatia, em contexto de Organização ou seja, leva em consideração a opinião dos outros colegas de trabalho, o que resulta num consenso e conseqüentemente, menos probabilidades que ocorra uma situação de conflito. A Questão 15: “Fico feliz quando um colega recebe um elogio”, teve respostas muito uniformes, o número de respondentes foi muito idêntico nos itens: “Sempre”, “Frequentemente” e “Algumas vezes” podemos depreender que, mais uma vez, os respondentes demonstram possuir empatia a par com a capacidade de criar relações sociais, características de quem sabe fazer uso da sua inteligência emocional.

De seguida apresentamos o resumo dos resultados ao questionário de gestão de conflitos.

À semelhança do que realizamos com o questionário da inteligência emocional e na observação dos gráficos, correspondentes ao questionário: gestão de conflitos, apresentamos as questões que nos parecem mais adequadas ao que pretendemos aferir, as questões selecionadas são: Questão: 4, 9, 14 e 15.

As seguintes questões: “Estou disponível para ouvir a outra parte”, “Exponho o problema procurando uma solução”, “Tento suavizar o problema” e “Procuro uma solução do agrado de todos”, obtiveram a maioria das respostas nos itens “Sempre” e “Frequentemente”, podemos inferir que o motivo pelo qual existe consenso no seio desta equipa, se deva ao facto de os membros desta equipa, terem revelado, através do questionário anterior, possuir aptidões sociais, que são características de quem faz uso da sua inteligência emocional e por isso, consegue alcançar eficácia na gestão das relações, estas aptidões são essenciais na interação de uma equipa.

Os colaboradores que constituem esta equipa são os mesmos há vários anos, isto resulta num maior conhecimento sobre a personalidade de cada um, ao mesmo tempo que aumenta o sentimento de confiança, deste modo, são atenuados pontos de divergência, logo o conflito apresenta um nível de baixa intensidade. Estas circunstâncias são favoráveis a que exista um bom ambiente de trabalho. Este fator também é mérito da Organização em questão. É de salientar, por parte da direção e principalmente da Diretora técnica, uma boa capacidade para gerir conflitos. Segundo Neto (2005), as empresas que não tenham capacidade de realizar uma boa gestão de conflitos, correm o risco de prejudicar o ambiente organizacional, uma vez que o ambiente de uma empresa depende da satisfação dos seus colaboradores.

O objeto deste estudo tem como finalidade compreender o nível de importância da IE na gestão de conflitos, infere-se dos resultados obtidos através dos gráficos analisados, que os colaboradores desta organização ao fazerem uso da sua IE, demonstraram possuir qualidades que lhes permitem minimizar a possibilidade de ocorrer conflito.

No que respeita ao objetivo geral deste estudo, é nossa intenção entender se os indivíduos desta organização demonstram competências relacionadas com características da IE e, se as aplicam em situações de conflito. Na observação dos gráficos 1 e 3, está patente que os inquiridos têm perceção das emoções sentidas e são capazes de perceber as emoções dos outros, antes mesmo de estes as demonstrarem. Esta capacidade permite evitar ou atenuar situações de conflito e é uma das características importantes da IE. Deduzimos que o objetivo geral deste estudo foi demonstrado.

A questão principal colocada nesta investigação é a seguinte: “Qual a importância da inteligência emocional na gestão de conflitos?”

Como foi mencionado, ao longo deste trabalho, a inteligência emocional é caracterizada por qualidades como a compreensão, a capacidade de nos pormos no lugar dos outros e a capacidade de controlarmos as emoções de forma a melhorar a nossa qualidade de vida. Estas capacidades já foram anteriormente reconhecidas à maioria dos inquiridos, através da análise empírica. O tema da IE não é exclusivo da Psicologia, áreas como a Gestão, sobretudo Recursos Humanos, têm demonstrado um crescente interesse nas competências da IE, considerando-as como fatores essenciais no recrutamento de pessoal. Uma vez que o conflito no seio de uma equipa, pode ser um fator prejudicial ao bom funcionamento da mesma. McIntyre (2007) refere que a eficácia de uma equipa não é individual, é antes um esforço, como um todo, enquanto equipa. Neste sentido, a eficácia de um grupo depende da cooperação entre membros, da tolerância e capacidade que possuir para tolerar opiniões divergentes, se assim não for o conflito pode surgir. É nestas ocasiões que os domínios da IE devem ser aplicados pelos indivíduos, como componentes estabilizadores na gestão de conflitos.

Nesta fase, consideramos ter obtido respostas o mais próximo possível da temática em estudo, em relação ao objeto, objetivo e questão principal desta investigação.

Iremos de seguida abordar as hipóteses colocadas.

H1: A inteligência emocional é um fator que contribui para a resolução do conflito.

Na análise descritiva em Excel, podemos verificar que existe uma frequência de respostas que podem indicar uma relação entre a IE e a GC, mas no modelo de equações estruturais isto não se confirma, antes pelo contrário, revela que existe uma relação fraca e negativa entre a IE e a GC. Pode-se atribuir estes resultados ao facto de a amostra ser diminuta, mas também ao facto de as questões colocadas nos dois inquéritos, necessitarem eventualmente de uma reformulação, isto porque a opção “Nunca”, pode indicar uma resposta pela negativa, que poderá ser positiva, e a opção “Sempre” pode indicar uma resposta pela positiva e ser negativa, o que poderá enviesar os resultados obtidos.

Considerações Finais

Este estudo teve como principal objetivo, perceber se os colaboradores da Associação Casapiana de Solidariedade de Lisboa faziam uso da sua inteligência emocional na resolução de conflitos. A profissão que exercem denomina-se, Auxiliar de Geriatria de Apoio à Comunidade (AGAC). É uma profissão nobre, voltada para cuidar de quem já não consegue cuidar de si mesmo, por doença, por incapacidade física ou mental, são na sua maioria idosos, que encontram nesta casa todo o apoio, carinho e respeito que merecem. Foi possível, à Mestranda por alguns meses, verificar a dinâmica desta equipa. No cuidar, cumprem com dedicação e empenho. Nas relações interpessoais, em ambiente organizacional, é normal ocorrer algum tipo de conflito, desta forma constatou-se que o tipo de conflito existente é o conflito de tarefa e de processo, considerado por autores como conflitos funcionais. Segundo a visão interacionista sobre o conflito, ele é benéfico quando moderado, porque em excesso pode prejudicar uma organização. Reis (2018).

Assim, verifica-se que no decorrer das tarefas, por vezes, surgiam situações de desentendimento, mas que terminavam por ser resolvidas num diálogo sem grande problema, onde, segundo o mesmo autor estamos perante uma situação de Conflito Percebido, ou seja, é a consciência que um indivíduo tem da existência das condições que despoletam o aparecimento de conflitos. Se os colaboradores demonstraram ter essa consciência e capacidades para chegarem a um entendimento do agrado de todos, então possuem e demonstram um nível de inteligência emocional bastante evidente. Sendo a inteligência emocional descrita por Goleman, como a capacidade de criar e cultivar relações, de reconhecer conflitos e de os solucionar, de encontrar o tom adequado e de perceber o estado de espírito do interlocutor. (2018). Então, podemos depreender que os colaboradores da ACS sabem usar a sua inteligência emocional na gestão de conflitos.

A análise descritiva em Excel demonstra que existe uma frequência de respostas que podem indicar uma relação entre a IE e a GC, sendo assim, podemos considerar que o objetivo desta investigação, em entender a importância da IE na GC, não está errado na sua conceção, apesar de apenas podermos inferir resultados, julgamos que poderá servir como ponto de partida para futuras investigações.

Referências bibliográficas

Azevedo, Carlos et al (2010), *Gestão de Organizações sem Fins Lucrativos*. Porto, Imoedições.

A relevância da inteligência emocional na gestão de conflitos Caso de estudo na estrutura residencial para idosos da Associação Casapiana de Solidariedade de Lisboa (Portugal)

Granja B (2014). Contributos para a Análise das Formas Identitárias dos Assistentes Sociais. In Carvalho M & Pinto C – *Serviço Social, Teorias e Práticas* (pp. 65-66). Lisboa: Edição Pactor.

Bilhim, João Abreu de Faria (2013), *Teoria Organizacional - Estruturas e Pessoas (7ª edição)*, ISCSP, Lisboa.

Caetano, A., & Vala, J. (2000). *Gestão de recursos humanos: contextos, processos e técnicas*. Lisboa: RH Editora.

Campenhoudt, L. & Quivy, J. (2019). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.

Carvalho, L., Bernardo, M., Sousa, I., & Negas, M. (2015). *Gestão das Organizações – Uma abordagem integrada e prospetiva*. Lisboa: Edições Sílabo.

Cunha, M., Rego, A., Cunha, R., Cabral-Cardoso, C., Marques, C. & Gomes, J. (2010). *Manual de Gestão de Pessoas e do Capital Humano*. Lisboa: Edições Sílabo.

Dantas, Andreia (2017) *O Papel da Inteligência Emocional na Gestão de Conflitos*. Dissertação de Mestrado em Estudos de Gestão. Universidade do Minho. Escola de Economia e Gestão.

Davis C, et al. (1998). Afr1p regulates the *Saccharomyces cerevisiae* alpha-factor receptor by a mechanism that is distinct from receptor phosphorylation and endocytosis. *Genetics* (148(2):625-35) In <https://www.yeastgenome.org/reference/S000039241>. Acedido em janeiro, 08, 2020 em <https://www.yeastgenome.org/reference/S000039241>

Faria, L., Barros, F. (2016). – Emotional intelligence in the people selection: a study with technical human resources. *PSIQUE*, Volume II, 79-99, 2183-4806

Ferreira, A., Martinez, L., Nunes, F., Duarte, H. (2015). *GRH para Gestores*. Lisboa: Editora RH.

Fortin, M. (2003). *O processo de investigação – da conceção à realização (3ª edição)* Loures: Lusociência.

Goleman, D., Boyatzis, R., & McKee, A. (2011). *Os Novos Líderes. A Inteligência Emocional Nas Organizações (4ª edição)*. Lisboa: Gravidia.

Goleman, D. (2016), *Como ser um Líder- A importância da inteligência emocional*. Temas e Debates-Círculo de Leitores.

Goleman, D. (2018), *Inteligência Emocional (7ª edição)* Temas e Debates-Círculo de Leitores.

Gomes, J., & Cesário, F. (2014). *Investigação em Gestão de Recursos Humanos – Um Guia de Boas Práticas*. Lisboa: Escolar Editora

A relevância da inteligência emocional na gestão de conflitos Caso de estudo na estrutura residencial para idosos da Associação Casapiana de Solidariedade de Lisboa (Portugal)

Guiomar, A. (2010), *Relação entre os Estilos de Liderança*. Tese de Mestrado em Psicologia, (I.S.P.A.).

Hill, M., & Hill, A. (2016). *Investigação por questionário*. Lisboa: Edições Sílabo.

Jacob, A., Laros. O uso da análise fatorial (capítulo 7). Universidade Federal do Triângulo Mineiro.

Kotsou, I. (2012). *Inteligência Emocional e Gestão – Compreender e Utilizar a Força das Emoções*. Lisboa: Edições PIAGET.

Leiria, I. (2017). Veja aQI se é mesmo inteligente. In <https://expresso.pt/sociedade/2017-02-19-Veja-aQI-se-e-mesmo-inteligente>. Acedido em 08 de janeiro de 2020 em <https://expresso.pt/sociedade/2017-02-19-Veja-aQI-se-e-mesmo-inteligente>.

Lopes, A. (2017). *Fundamentos da Gestão de Pessoas*. Lisboa: Edições Sílabo.

Martin, D & Boeck, K (2014). *O que é a Inteligência Emocional*. Edições Pergaminho.

McIntyre, S. (2007). Como as pessoas gerem o conflito nas organizações: Estratégias individuais negociais. *Análise Psicológica*, 2 (XXV), 295-305.

Neves, J., Garrido, M., & Simões, E. (2015). *Manual de Competências Pessoais, Interpessoais e Instrumentais. Teoria e Prática (3ª edição)*. Lisboa: Edições Sílabo.

Nunes, S. (2016). *O Papel da Liderança sobre a Inteligência Emocional*. Tese de Mestrado em Gestão, (I.S.G.).

Oliveira, G., Jacob, A. (2016). Uma Introdução à Modelagem de Equações Estruturais. Acedido em abril, 28, 2021 em <https://stats4good.github.io/blog/2016/10/07/2016-10-07-ee/>

Pasquali, L., Laros, J. (2012). *Análise fatorial para pesquisadores. O uso da Análise Fatorial: Algumas diretrizes para pesquisadores*. Universidade de Brasília: LabPAM Saber e Tecnologia, 141-160.

Pina e Cunha, Miguel et al (2014), *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão*, Lisboa. Editora RH, 7ª edição.

Reis, F. (2020), *Manual de Gestão das Organizações*. 2ª edição revista e atualizada. Edições Sílabo, Lisboa.

Reis, F. (2022), *Investigação Científica e Trabalhos Académicos. Guia Prático*. 2ª edição revista e atualizada. Edições Sílabo, Lisboa.

A relevância da inteligência emocional na gestão de conflitos Caso de estudo na estrutura residencial para idosos da Associação Casapiana de Solidariedade de Lisboa (Portugal)

Rodrigues, N., Rebelo, T., & Coelho, J. V. (2011). Adaptação da escala de inteligência emocional de Wong e Law (WLEIS) e análise da sua estrutura factorial e fiabilidade. numa amostra portuguesa. *Psychologica*, (55), 189-207.

Rodrigues, N., Rebelo, T. Coelho, J. V. (2011). *Adaptação da Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law (WLEIS) e análise da sua estrutura factorial e fiabilidade numa amostra portuguesa* In <https://repositorio.iscte-iul.pt/handle/10071/13367> Acedido em janeiro, 08, 2020 em <https://repositorio.iscte-iul.pt/handle/10071/13367>

Silva, V. & Reis, F. (2018) *Capital Humano, Temas para uma boa gestão das organizações* (2ª edição). Edições Sílabo, Lisboa.

Sobral, S., & Capucho, F. (2019). A gestão de conflitos nas organizações: conceptualização e diferenças de género. *Gestão E Desenvolvimento*, (27), 33-54.

Sousa, M., Duarte, T., Sanches, P., & Gomes, J. (2016). *Gestão de Recursos Humanos – Métodos e Práticas*. Lisboa: LIDEL Edições Técnicas.

Sousa, F., & Monteiro, I. (2017). *Liderança de Equipas na resolução de problemas complexos*. Lisboa: Edições Sílabo.

Teixeira, S. (2005). *Gestão das Organizações*. McGraw-Hill Interamericana de Espanã, S.A.U., Madrid.

Teixeira, S. (2017), *Gestão das Organizações*. Escolar Editora, Lisboa.

Valente, S. (2019). Influencia de la inteligencia emocional en la gestión del conflicto en la relación profesor-alumno (s). *Revista De Estudios E Investigación En Psicología Y Educación*, 6 (2), 101-113.

Vilelas, J. (2017). *Investigação – O Processo de Construção do Conhecimento* (2ª edição) Lisboa: Edições Sílabo.