ISSN 1981-1179

ID on line. Revista de psicologia

DOI: 10.14295/idonline.v17i68.3863

Artigo de Revisão

Inteligência Emocional e suas Influências na Gestão de Conflitos

Felipe Oliveira Ferreira[1]; Maria Eduarda Seni Fonseca[2];
Ana Lúcia de Paula Ferreira Nunes[3]

Resumo: O estudo vigente teve como objetivo diagnosticar a importância da inteligência emocional no ambiente organizacional, e sua relevância na gestão de conflitos. É notória a escassez de gestores habilitados para administrar seus próprios sentimentos e gerirem os conflitos oriundos do ambiente empresarial A falta de habilidades emocionais adequadas pode resultar em comunicação inadequada, escalada de conflitos, baixa produtividade e clima organizacional negativo, além de perdas de talentos. Detectou-se que a inteligência emocional é uma ferramenta importante para solucionar e enfrentar tais conflitos, envolvendo o desenvolvimento da capacidade de reconhecer, compreender e gerenciar as emoções, tanto as próprias quanto as dos outros, ao fazer isso, as empresas podem melhorar a comunicação entre seus membros, promover a resolução construtiva de conflitos, criar um clima organizacional saudável e aumentar a retenção de talentos. Foram utilizados métodos como artigos, pesquisas bibliográficas, embasados nas obras do Stephen P. Robbins, Daniel Goleman, entre outros. Vale ressaltar que ao ignorar a inteligência emocional na solução de conflitos as empresas correm o risco de enfrentar problemas de comunicação, conflitos exacerbados, baixa produtividade e insatisfação dos funcionários, ao adotar a inteligência emocional como uma abordagem, as empresas podem promover uma cultura de colaboração, empatia e compreensão, resultando em uma equipe mais engajada, produtiva e feliz.

Palavras-chave: Inteligência Emocional; Solução de Conflitos; Consequências; Empatia.

[1] Graduando em Administração pela Universidade do Estado de Minas Gerais - UEMG/Frutal – Orcid: 0000-0001-9831-7345 . E-mail: felipe.1094522@discente.uemg.br.

[2] Graduanda em Administração pela Universidade do Estado de Minas Gerais UEMG/Frutal - E-mail: maria.1094523@discente.uemg.br.

[3] Orientadora. Mestre em Educação pela Universidade de Uberaba – UNIUBE, Especialista em Pedagogia-Administração Escolar pela FINOM. Graduada em Administração de Empresas pela UNIRP. Professora titular no Curso de Administração na Universidade do Estado de Minas Gerais UEMG/Frutal - E-mail: ana.nunes@uemg.br.

Emotional Intelligence and its Influences on Conflict Management

Abstract: The current study aimed to diagnose the importance of emotional intelligence in the organizational environment and its relevance in conflict management. The scarcity of capable managers to handle their own emotions and manage conflicts arising in the business environment is evident. The lack of adequate emotional skills can lead to improper communication, escalation of conflicts, low productivity, negative organizational climate, and talent loss. It was found that emotional intelligence is an essential tool to address and confront such conflicts, involving the development of the ability to recognize, understand, and manage emotions, both one's own and those of others. By doing so, companies can improve communication among their members, promote constructive conflict resolution, create a healthy organizational climate, and increase talent retention. Methods such as articles, bibliographic research, based on the works of Stephen P. Robbins, Daniel Goleman, among others, were used in this study. It is worth noting that by disregarding emotional intelligence in conflict resolution, companies risk facing communication problems, exacerbated conflicts, low productivity, and employee dissatisfaction. By adopting emotional intelligence as an approach, companies can promote a culture of collaboration, empathy, and understanding, resulting in a more engaged, productive, and happy team.

Keywords: Emotional Intelligence; Conflict Resolution; Consequences; Empathy.

Introdução

A inteligência emocional é uma habilidade que envolve a capacidade de reconhecer, compreender e controlar as emoções, tanto em relação a si próprio como aos outros. Embora não exista uma formação acadêmica dedicada exclusivamente ao desenvolvimento da inteligência emocional, ela pode ser adquirida e aperfeiçoada ao longo da vida. A mesma desempenha um papel fundamental na gestão de conflitos, pois influencia diretamente a forma como lidamos com as emoções durante situações conflitantes.

A falta de habilidades emocionais pode levar a uma comunicação ineficiente, onde as pessoas não conseguem expressar suas emoções de forma clara e empática, isso pode agravar os conflitos e dificultar a busca de soluções adequadas. Sem a capacidade de reconhecer e lidar com as emoções envolvidas, os conflitos tendem a se intensificar e se tornar mais prejudiciais, falta de controle emocional pode levar a reações impulsivas, agressividade e respostas inadequadas aos problemas. Um ambiente com conflitos pode levar a insatisfação dos funcionários e até mesmo ao desejo de deixar a empresa, os profissionais mais talentosos podem

procurar por ambientes de trabalho mais harmoniosos. Consequentemente, conflitos não resolvidos afetam negativamente o desempenho dos funcionários e o ambiente de trabalho, a falta de inteligência emocional pode dificultar a criação de um clima organizacional saudável, no qual as pessoas se sintam motivadas, engajadas e capazes de colaborar efetivamente.

O objetivo deste estudo é diagnosticar a importância da inteligência emocional (IE) no ambiente organizacional, e sua relevância na gestão de conflitos, embasado no referencial teórico, mostrando que o uso da IE, permite que as pessoas desenvolvam habilidades emocionais e sociais que são essenciais para lidar de forma construtiva com conflitos interpessoais. Ao compreender e gerenciar as emoções, cultivar a empatia e utilizar habilidades de comunicação eficazes, a inteligência emocional pode contribuir para a resolução de conflitos de maneira mais pacífica, produtiva e satisfatória para todas as partes envolvidas.

Quando se aplica a inteligência emocional na solução de conflitos, ela permite que as pessoas envolvidas em um conflito compreendam suas próprias emoções, identifiquem as emoções dos outros e utilizem essa compreensão para lidar de forma mais construtiva com o conflito, isso possibilita a identificação de gatilhos emocionais e a busca por estratégias. Além disso, a empatia é uma componente importante da inteligência emocional na gestão de conflitos, a capacidade de se colocar no lugar do outro e compreender suas emoções e perspectivas facilita a criação de um ambiente de compreensão mútua, isso contribui para a busca de soluções que atendam às necessidades de ambas as partes envolvidas, promovendo um senso de cooperação e colaboração. Logo, a inteligência emocional desempenha um papel fundamental na gestão de conflitos ao promover a autoconsciência emocional, empatia, comunicação eficaz e habilidades de resolução de conflitos. Ao desenvolver essa habilidade, as pessoas podem lidar de forma mais construtiva e satisfatória com os conflitos, buscando soluções que atendam às necessidades de todos os envolvidos.

Com a finalidade exibir o problema de não usar a inteligência emocional na solução de conflitos dentro de uma empresa, a metodologia utilizada para essa pesquisa será qualitativa e utilizou como método de pesquisa artigos, pesquisas bibliográficas, especialmente, dados das obras do Stephen P. Robbins, Daniel Goleman, entre outros.

Conceito de Inteligência Emocional

O termo inteligência emocional tornou-se conhecido na década de 90 pela obra de Daniel Goleman (1995), logo aposto o lançamento do livro, o termo foi rapidamente disseminado em diversos segmentos da sociedade. Mas, esse conceito não foi proposto por Daniel Goleman, mas por Peter Solovey e John Mayer em 1990.

Segundo Mayer, Solovey e Caruso (2000), a relação teórica entre inteligência e emoção já era usada antes da divulgação do termo inteligência emocional no início da década de 90. Eles enfatizavam a importância do processamento eficiente das informações emocionais para a tomada de decisões e o comportamento adequado, na gestão de conflitos, a capacidade de interpretar corretamente as emoções das partes envolvidas pode facilitar a busca por soluções adequadas.

A ideia central da inteligência emocional é que as habilidades emocionais são tão importantes quanto a inteligência intelectual medida pelo QI. Na verdade, em muitos casos, a inteligência emocional pode ser mais relevante para o sucesso pessoal e profissional, especialmente quando se trata de liderança, tomada de decisões, resolução de conflitos e relacionamentos interpessoais.

A inteligência emocional desempenha um papel fundamental no bem-estar emocional e no sucesso pessoal e profissional, ela está relacionada com a capacidade de conhecer a si mesmo e as suas emoções e entender de que forma elas se comportam, tanto para si, quanto nos outros, contribui também para que o profissional administre melhor as adversidades da vida, como lidar com imprevistos que acontecem no dia a dia de uma empresa. A melhora na comunicação, a alta performance, o desenvolvimento nos pontos como o aumento da autoestima e da autoconfiança são consequências da inteligência emocional, pessoas com alta inteligência emocional tendem a ter relacionamentos mais satisfatórios, lidar melhor com o estresse e as adversidades, e tomar decisões mais equilibradas e assertivas.

Assim sendo, a inteligência emocional pode ser compreendida como:

> A capacidade de criar motivações para si próprio e de persistir em um objetivo, apesar dos percalços; de se manter em bom estado de espírito e de impedir que a ansiedade interfira na capacidade de raciocinar; e de ser empático e autoconfiante (Goleman, 2011, p.63-65).

Ainda segundo Goleman:

> As pessoas com prática emocional bem desenvolvida têm mais probabilidade de se sentirem satisfeitas e de serem eficientes em suas vidas, dominando os hábitos mentais que fomentam sua produtividade; as que não conseguem exercer nenhum controle emocional travam batalhas internas que sabotam a capacidade de concentração no trabalho e de lucidez de pensamento (2011, p.65).

Acrescentando as citações de Goleman, a inteligência emocional refere-se à coleção de habilidades usadas para identificar, compreender, controlar e avaliar as emoções de si e dos outros. E é benéfico compreender que, quando falamos de seres humanos, pessoas singulares, não há como pensar de forma isolada no desenvolvimento de uma habilidade, de uma competência ou mesmo de inteligência. Vale ressaltar que a inteligência emocional está diretamente ligada ao sucesso profissional, às relações interpessoais e à automotivação, a pessoa que conseguem ter o controle sobre as suas emoções também têm mais autogestão sobre suas vidas e tudo isso contribui para alcançar os propósitos estabelecidos. A boa notícia é que a inteligência emocional pode ser desenvolvida e aprimorada ao longo da vida, com a prática e o desenvolvimento das habilidades emocionais, é possível fortalecer a inteligência emocional e colher os benefícios em diversos aspectos da vida.

Características da Inteligência Emocional

Ao desenvolver a inteligência emocional, é possível adquirir uma série de habilidades permitindo reconhecer, compreender e gerenciar as próprias emoções e as emoções dos outros. Em lugares com mais de uma pessoa sempre haverá crenças, valores, sentimentos, percepções, habilidades e aspectos diferentes que motivam as pessoas, Goleman (2001) descreve a inteligência emocional em cinco competências emocionais e sociais básicas, essas habilidades incluem a autoconsciência emocional, a empatia, autocontrole, automotivação e aptidão social.

Na solução de conflitos, a inteligência emocional desempenha um papel crucial, pois permite lidar de forma construtiva com as emoções intensas e muitas vezes negativas que surgem durante essas situações. Por meio da autoconsciência emocional, é capaz de reconhecer as próprias emoções e entender como elas influenciam o comportamento e as reações em momentos de conflito.

A empatia, por sua vez, permite compreender as emoções e perspectivas das outras pessoas envolvidas no conflito. Isso ajuda a ver a situação através de suas lentes e a buscar

soluções que levem em consideração as suas necessidades e interesses. Ao demonstrar empatia, criasse um ambiente de compreensão e respeito mútuo, o que facilita a resolução do conflito.

O autocontrole é a capacidade de gerir as próprias emoções, eu estado de espírito e seu bom humor, é saber lidar com os sentimentos e desenvolver a capacidade de confortar-se, controlar a frustação, a ansiedade, tristeza ou a irritabilidade.

A automotivação está relacionada a motivar a si mesmo e realizar as tarefas e ações necessárias para alcançar seus objetivos, independente das circunstâncias.

E por fim, a aptidão social que é a habilidade de relacionamento interpessoal, ela está relacionada em lidar com as emoções dos outros, é essa aptidão que reforça a popularidade, a liderança e a eficiência do trabalho em equipe.

Nota-se que a inteligência emocional é uma habilidade que pode ser desenvolvida ao longo do tempo por meio de práticas de autorreflexão, treinamento em habilidades sociais e uma abordagem consciente para compreender e gerenciar as emoções em diferentes contextos. Ao aprimorar essas características, os indivíduos podem melhorar sua eficácia pessoal e profissional, promovendo relacionamentos positivos e um ambiente de trabalho mais saudável. Em resumo, a inteligência emocional pode ser considerada uma "tecnologia" na solução de conflitos, pois oferece habilidades e estratégias que ajudam a lidar com as emoções, a compreender as perspectivas dos outros, ao regular as próprias emoções e comunicar de forma eficaz. Ao desenvolver essa "tecnologia", aumenta-se a capacidade de resolver conflitos de maneira construtiva, promovendo relacionamentos saudáveis e duradouros.

Inteligência Emocional nas Organizações

A aplicação da inteligência emocional nas empresas pode trazer uma série de benefícios para os funcionários e para a organização como um todo, ela contribui para a criação de um ambiente de trabalho mais saudável, produtivo e harmoniosos, ela fortalece as relações interpessoais, promove a resolução de problemas de forma eficaz e melhora a satisfação e o engajamento dos funcionários.

Algumas maneiras de aplicar a inteligência emocional nas empresas:

- Recrutamento e seleção: ao contratar novos funcionários, deve-se levar em consideração não apenas as habilidades técnicas, mas também as competências emocionais. É importante contratar candidatos que demonstram habilidades como

empatia, autocontrole e habilidades sociais, pois essas características são fundamentais para o trabalho em equipe e para a resolução de conflitos.

- Treinamento e desenvolvimento: um ponto importante é oferecer treinamentos e programas de desenvolvimento que abordem a inteligência emocional, isso pode incluir workshops, seminários ou cursos que ajudem os funcionários a desenvolver habilidades emocionais, como autoconsciência, empatia, automotivação e habilidades de comunicação. Essas iniciativas ajudam a promover uma cultura organizacional que valoriza a inteligência emocional.
- Liderança emocionalmente inteligente: promover o desenvolvimento da inteligência emocional entre os líderes da empresa. Líderes emocionalmente inteligentes são capazes de entender e gerenciar suas próprias emoções, bem como as emoções dos outros, eles são exemplos de comportamento emocionalmente inteligente, o que influencia positivamente o ambiente de trabalho e inspira os funcionários.
- Comunicação efetiva: incentivar a comunicação efetiva no ambiente de trabalho, promove a expressão aberta de emoções e incentiva os funcionários a ouvir ativamente uns aos outros. Isso cria um ambiente de confiança e respeito, onde as pessoas se sentem à vontade para compartilhar suas preocupações e ideias.
- Desenvolvimento de equipes: ao formar equipes de trabalho, deve se levar em consideração a diversidade de habilidade emocionais dos membros. É importante criar equipes equilibradas, com diferentes perfis emocionais, de modo a promover a colaboração, a empatia e a complementaridade das habilidades.

Nota-se que a inteligência emocional nas empresas traz inúmeros benefícios, desde a melhoria da comunicação e gestão de conflitos até o aumento da produtividade, satisfação dos funcionários e retenção de talentos. Ao promover um ambiente de trabalho emocionalmente saudável, s empresas podem alcançar um desempenho mais elevado e construir equipes mais eficazes e engajadas.

Como os Gestores Utilizam a Inteligência Emocional no Ambiente de Trabalho

A inteligência emocional tem se tornado uma competência cada vez mais valorizada no ambiente de trabalho. Isso se deve ao reconhecimento de que as habilidades emocionais são essenciais para o bom desempenho dos gestores e para a promoção de um ambiente organizacional saudável.

A inteligência emocional refere-se à capacidade de reconhecer, compreender e gerenciar as próprias emoções e as emoções dos outros. Os gestores que possuem altos níveis de inteligência emocional são mais propensos a tomar decisões racionais e empáticas, estabelecer relacionamentos construtivos com seus colaboradores, lidar de forma adequada com conflitos

e liderar com eficácia. Essas habilidades são especialmente relevantes em um contexto de trabalho, onde as interações interpessoais e a gestão de pessoas são fundamentais para o sucesso da organização.

Uma das principais formas pelas quais os gestores utilizam a inteligência emocional é através da empatia. Ao serem empáticos, eles são capazes de compreender as necessidades e preocupações de seus colaboradores, o que permite que adaptem seu estilo de liderança de acordo com as características individuais de cada membro da equipe. A empatia também favorece a criação de um ambiente inclusivo, onde os funcionários se sentem valorizados e respeitados, o que contribui para a retenção de talentos e o aumento da satisfação no trabalho.

Outra aplicação importante da inteligência emocional pelos gestores é a gestão de conflitos. Conflitos são inevitáveis em qualquer ambiente de trabalho, mas a forma como são gerenciados pode fazer toda a diferença para o clima organizacional. Gestores com alta inteligência emocional têm maior capacidade de identificar as causas subjacentes dos conflitos e buscar soluções que beneficiem todas as partes envolvidas. Isso cria um ambiente de trabalho mais harmonioso e colaborativo, onde os colaboradores se sentem mais motivados a contribuir para os objetivos da organização.

Além disso, a inteligência emocional também desempenha um papel fundamental na tomada de decisões dos gestores. Ao considerar não apenas aspectos racionais, mas também as consequências emocionais de suas escolhas, eles podem evitar decisões impulsivas ou baseadas apenas em dados frios. Isso resulta em decisões mais equilibradas e alinhadas com os valores e objetivos da empresa. O uso da inteligência emocional pelos gestores no ambiente de trabalho é uma prática que traz inúmeros benefícios para a empresa, os funcionários e a cultura organizacional. Ao promover uma liderança empática, consciente e equilibrada, os gestores podem criar um ambiente produtivo e positivo, onde o talento e o potencial de cada indivíduo são verdadeiramente valorizados.

Os gestores podem utilizar a inteligência emocional de diversas maneiras no ambiente de trabalho para melhorar a eficácia da liderança, fortalecer as relações interpessoais e promover um clima organizacional positivo. Abaixo estão alguns exemplos de como os gestores utilizam a IE no ambiente de trabalho.

• Reconhecimento e apoio emocional: Os gestores demonstram empatia e compreensão ao reconhecer as emoções e necessidades dos colaboradores. Isso é feito por meio de elogios, reconhecimento do esforço individual e apoio em momentos de dificuldade ou estresse.

• Escuta ativa: Os gestores desenvolvem habilidades de escuta ativa, ouvindo com atenção genuína as preocupações, ideias e feedback dos colaboradores. A escuta empática é essencial para criar um ambiente onde as pessoas se sintam valorizadas e respeitadas.

• Feedback construtivo: Ao dar feedback aos membros da equipe, os gestores utilizam a inteligência emocional para transmitir suas observações de maneira respeitosa e construtiva, evitando críticas negativas e buscando oportunidades de desenvolvimento pessoal.

• Motivação da equipe: Os gestores emocionalmente inteligentes são capazes de inspirar e motivar suas equipes, criando um ambiente de trabalho positivo e encorajador. Eles reconhecem a importância do reconhecimento e da valorização dos esforços da equipe para manter o engajamento e a produtividade.

• Tomada de decisões: A inteligência emocional também desempenha um papel importante na tomada de decisões. Os gestores utilizam sua capacidade de entender e lidar com as próprias emoções e as emoções dos outros para tomar decisões mais equilibradas e bem fundamentadas.

Esses exemplos demonstram que a inteligência emocional é uma ferramenta poderosa nas mãos dos gestores para criar um ambiente de trabalho mais colaborativo, harmonioso e produtivo, resultando em equipes mais engajadas e com melhor desempenho.

Influência da Inteligência Emocional na Gestão de Conflitos

A influência da inteligência emocional na gestão de conflitos reside no fato de que as emoções desempenham um papel significativo nas interações humanas e nos conflitos interpessoais. Ao desenvolver a inteligência emocional, os indivíduos são capazes de lidar melhor com suas próprias emoções durante situações conflituosas e também de compreender e lidar com as emoções dos outros. Segundo Goleman, a inteligência emocional é a chave para a gestão eficaz de conflitos. A habilidade de compreender e lidar com as emoções, tanto próprias quanto dos outros, permite que os líderes encontrem soluções criativas e construtivas para os conflitos.

É importante perceber que qualquer tipo de conflito não acontece de uma hora para a outra, mas que eles escalam, as vezes começando com uma pequena insatisfação contida e que não foi comunicada, até chegar a uma reação desproporcional. Todavia, a forma com que se lida com os conflitos é inerente ao estado emocional da pessoa, isso acontece porque as reações

e tomadas de decisão são, comprovadamente, mais influenciadas pela emoção do que pela razão.

Berg (2012, p.18) afirma que "o conflito nos tempos atuais é inevitável e sempre evidente. Entretanto, compreendê-lo, e saber lidar com ele, é fundamental para o seu sucesso pessoal e profissional".

Entende-se que o conflito é inevitável e ocorre quando duas ou mais pessoas com objetivos se encontram e seus pensamentos e visões se divergem. Mesmo sendo difícil, é fundamental saber lidar com ele para que tenha sucesso pessoal e profissional. Mas, é fundamental entender que o conflito é necessário para o desempenho, pois ele gera mudanças, mesmo havendo discordância em determinados pontos, sendo positivo desde que haja uma conclusão harmônica. O conflito é inerente ao processo de desenvolvimento do ser humano, portanto, em qualquer área da vida há algum tipo de conflito.

A inteligência emocional oferece um conjunto de habilidades e estratégias que podem ser aplicadas para lidar com as emoções envolvidas nos conflitos de maneira mais eficaz. Assim como a tecnologia avança para facilitar a vida das pessoas, a inteligência emocional também oferece ferramentas que podem melhorar a forma como se lida com os conflitos interpessoais.

Relevância e Impactos da Inteligência Emocional na Gestão de Conflitos

A inteligência emocional é objeto de extrema relevância na gestão de conflitos, os conflitos frequentemente geram frustração, raiva e ressentimento, e um gestor emocionalmente inteligente é capaz de lidar com essas emoções sem se sentir ameaçado ou desvalorizado. Ao manter a compostura e oferecer apoio emocional, o gestor pode reduzir a intensidade das emoções negativas e abrir caminho para uma comunicação mais produtiva e uma resolução efetiva, pois a IE fornece as habilidades necessárias para lidar com as emoções, compreender os outros, comunicar de maneira eficaz e gerenciar os conflitos de forma construtiva, visto que, conflitos estimulantes podem trazer benefícios à organização.

Vale ressaltar que o conflito é uma forma de introduzir mudanças radicais nas organizações, facilita a coesão da equipe, melhorar a eficácia da equipe e da empresa, além de elevar o nível de tensão, uma empresa com o nível de tensão alto é mais construtiva, quando o nível de tensão está baixo, as partes não se sentem suficientemente motivadas para fazer alguma coisa em relação ao conflito. Devido isso, é de grande valia usar inteligência emocional como

tecnologia na solução de conflitos, pois conflitos bem geridos são positivos para a empresa, enquanto equipes e organizações isentas de conflitos tendem a sofrer de apatia, estagnação e outros males debilitantes. Na verdade, muitas organizações fracassam por falta de conflito, e não por excesso deles.

Em suma, a inteligência emocional é altamente relevante na gestão de conflitos, pois permite aos gestores abordar as disputas de forma empática, controlada e compreensiva. Os impactos positivos incluem uma abordagem mais colaborativa e eficaz para resolver conflitos, a redução de tensões emocionais e a promoção de um ambiente de trabalho mais harmonioso e produtivo. Ao desenvolver e aplicar a inteligência emocional na gestão de conflitos, os gestores podem melhorar a coesão da equipe e a eficácia organizacional como um todo.

Conclusão

Considerando que o estudo vigente teve como objetivo diagnosticar a importância da inteligência emocional no ambiente organizacional, e sua relevância na gestão de conflitos, diagnosticou-se que ela desempenha um papel fundamental na gestão de conflitos, pois permite reconhecer, compreender e controlar as emoções próprias e dos outros, de acordo com os autores citados no artigo. A falta de habilidades emocionais pode levar a uma comunicação ineficiente, intensificar os conflitos e afetar negativamente o desempenho dos funcionários e o ambiente de trabalho. No entanto, ao desenvolver ao desenvolver inteligência emocional, as pessoas podem lidar de forma mais construtiva e satisfatória com os conflitos, buscando soluções que atendam às necessidades de todos os envolvidos.

A inteligência emocional pode ser considerada uma "tecnologia" na gestão de conflitos, oferecendo habilidades e estratégias que ajudam a lidar com as emoções, compreender as perspectivas dos outros, regular as próprias emoções e comunicar de forma eficaz. Essa "tecnologia" inclui competências emocionais e sociais, como a autoconsciência emocional, a empatia, o autocontrole, a automotivação e a aptidão social. Ao fortalecer essas habilidades, é possível promover relacionamentos saudáveis, resolver problemas de forma eficaz e criar um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo.

A aplicação da inteligência emocional nas organizações traz diversos benefícios, incluindo a melhoria das relações interpessoais, a resolução de conflitos de forma eficaz, a

satisfação e o engajamento dos funcionários. Para implementar a inteligência emocional nas empresas, é importante considerar o recrutamento e seleção de candidatos com competências emocionais, oferecer treinamentos e programas de desenvolvimento, promover uma liderança emocionalmente inteligente, incentivar a comunicação efetiva e desenvolver equipes equilibradas emocionalmente.

Concluindo que a inteligência emocional desempenha um papel crucial na gestão de conflitos, permitindo que as pessoas compreendam suas próprias emoções, identifiquem as emoções dos outros e utilizem essa compreensão par lidar de forma construtiva com os conflitos. Ao desenvolver essa habilidade, é possível promover relacionamentos saudáveis, resolver problemas de forma eficaz e criar um ambiente de trabalho mais produtivo e harmonioso.

Por fim, este estudo abre espaço para outros estudos envolvendo as emoções no ambiente de trabalho, trazendo uma melhor qualidade de vida como um conceito importante nas relações humanas e, consequentemente, melhores resultados para as organizações.

Referências

BRACKETT, M. A., & Salovey, P. (Eds.). (2006). **Measuring emotional intelligence: Common ground and controversy.** Psychology Press.

CHERNISS, C., & Goleman, D. (Orgs.). (2001). **O local de trabalho emocionalmente inteligente: como selecionar, medir e melhorar a inteligência emocional em indivíduos, grupos e organizações.** Jossey-Bass.

FERREIRA, F. C. A **Importância da Inteligência Emocional no contexto Organizacional.** In: Congresso Nacional de Excelência em Gestão, 2016.

GOLEMAN, D. (1995). **Inteligência Emocional: A Teoria Revolucionária que Redefine o que é Ser Inteligente.** Rio de Janeiro: Editora Objetiva.

GOLEMAN, Daniel. **Trabalhando com a Inteligência Emocional**. Tradução do original: Working With Emotional Intelligence por M. H. C. Côrtes. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001. 412 p.

GOLEMAN, D., Boyatzis, R. E., & McKee, A. (2002). **O poder da inteligência emocional.** Rio de Janeiro: Editora Agir.

GUEBUR, A. Z.; POLETTO, C. A.; VIEIRA, D. M. S. **Inteligência emocional no trabalho.** REVISTA INTERSABERES, v. 2, n. 3, p. 71-96, 11.

MAYER, J. D., SALOVEY, P., & CARUSO, D. R. **Mayer-Salovey Caruso Emotional Intelligence Test** (MSCEIT) user's manual. Toronto, Canada: MHS, 2002.

ROBBINS, Stephen. Comportamento organizacional teoria e prática **no contexto brasileiro.** 14º Ed. São Paulo Persion Education do Brasil 2010.

ROBBINS, S. P. 2010. **Comportamento Organizacional**. São Paulo: Pearson.

UNIVALI. **O que é inteligência emocional? [Guia Completo].** Disponível em: https://ead.univali.br/blog/o-que-e-inteligencia-emocional. Acesso em: 27 maio. 2023.

WEISINGER, H. 1997. **Inteligência Emocional no Trabalho**. Objetiva, 1997.

●

Como citar este artigo (Formato ABNT):

FERREIRA, Felipe Oliveira; FONSECA, Maria Eduarda Seni; NUNES, Ana Lúcia de Paula Ferreira. Inteligência Emocional e suas Influências na Gestão de Conflitos. **Id on Line Rev. Psic**., Outubro/2023, vol.17, n.68, p. 219-231. ISSN: 1981-1179.

Recebido: 06/09/2023; Aceito 18/10/2023; Publicado em: 31/10/2023.