

GERIR AS EMOÇÕES NA GESTÃO: O CONFLITO

Introdução

O descontrolo emocional e o conflito andam muitas vezes juntos. É inerente ao ser humano. Acredita-se que as relações de querer, poder e controlar constituem os principais determinantes do conflito. Atualmente o conflito é entendido como promotor de transformações organizacionais, exigindo especial atenção, reflexão, capacidade e competência da parte dos líderes das organizações. Independente do determinante do conflito, existem habilidades, características ou estratégias que podem desenvolver-se e ser utilizadas para promover uma eficiente gestão das emoções. O conflito habita nas equipas de trabalho e um líder emocionalmente inteligente é a *espinha dorsal* de uma equipa, apresentando alto nível de habilidade emocional e comunicação efetiva.

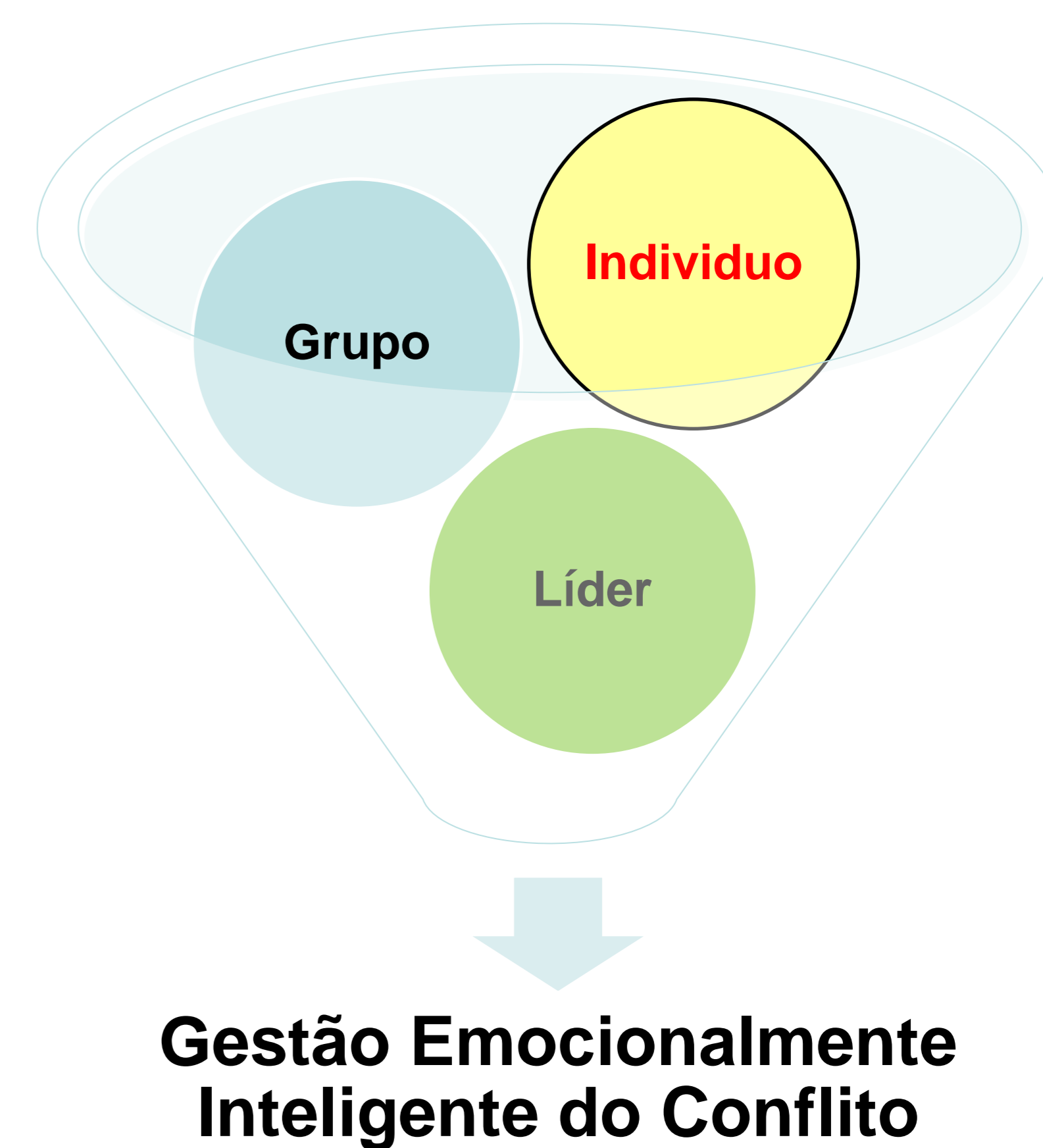
Objetivo

Identificar características e estratégias de um líder emocionalmente inteligente na gestão do conflito.

Quadro 1 - Condições determinantes do líder ou liderança Emocionalmente Inteligente na gestão do conflito

Publicação	Referência	Inclusão/Exclusão	Identificação	Grupo	Motivação	Comunicação	Abertura	Compreensão	Moral/valores	Linguagem	Incentivos	Formação	Integração	Apoio	Liderança	C. Trabalho	Positivo	Cooperação / Colaboração	Negociação	Tolerância/ Flexibilidade	Confiança	Satisfação	Empatia	Habilitar	Participação
1	Croft, C.& Currie, G. (2015)		S	S																					
2	Mitchell, R.; Boyle, B.; Parker, V.; et al. (2014)				S	S																			
3	Shotton, J.; Tsoukas, H. (2014)							S	S	S			S												
4	Tenzen, H.; Pudelko, M. & Harzing, A. (2014)					S				S															
5	Schraub, E.; Michel, A.; Shemla, M.; et al. (2014)													S	S										
6	Griffith, J.; Connelly, S.; Thiel, C. (2014)																S								
7	Sebrant, U. (2014)							S						S				S							
8	Siakas, K.; Naaranoja, M.; Vlachakis, S.; et al. (2014)				S																				
9	Biggio, G.; Cortese, C. (2013)					S			S						S		S								
10	Heejin, C. (2013)										S	S						S							
11	Biggio, G.; Cortese, C. (2013)	Excluído																							
12	Cerni, T.; Curtis, G.; Colmar, S. (2012)																								
13	Major, D.; Morganson, V. (2011)																	S	S						
14	임효정. (2011)																				S				
15	Shapiro, D. (2010)		S	S																					
16	Ayoko, O.; Callan, V. (2010)													S								S			
17	Ferguson, A.; Ormiston, M.; Moon, H. (2010)	Excluído																							
18	Ion, S.; Ion, C.; Marius, P.; et al. (2009)														S										
19	Sheldon, E. (2009)							S												S			S		
20	Ely, R.; Meyerson, D.; Davidson, M. (2006)					S															S		S		
21	Ayoko, O.; Hartel, C. (2002)	Excluído																							
22	Kanas, N.; Salnitskiy, V.; Grund, E.; et al. (2001)																	S				S	S		
23	George, J. (2000)					S												S			S	S			S
24	Goleman, D. (1998)	Excluído																							
25	Larson, D. (1995)	Excluído																							
Total			2	2	2	5	1	3	2	2	1	1	1	1	4	1	2	3	1	3	3	1	1	1	1

Figura 1 Três áreas intervenientes no processo de gestão do conflito.



Conclusões

A gestão das emoções de forma inteligente determina o sucesso do desempenho pessoal e profissional. Um líder é um elemento dinâmico e determinante no sucesso de uma organização. Necessita ter habilidades para lidar com suas emoções e com as dos demais, influenciando e motivando o comportamento dos seguidores com o objetivo de alcançar finalidades ou metas organizacionais. Será necessário analisar de forma minuciosa os fatores identificados dentro dos respetivos contextos e o tipo de análise efetuada, para retirar conclusões efetivas acerca da maior ou menor importância de cada determinante.

Referências Bibliográficas

- Croft, C; Currie, G.; Lockett (2015). The Impact of Emotionally Important Social Identities on the Construction of a Managerial Leader Identity: A Challenge for Nurses in the English National Health Service. ORGANIZATION STUDIES Volume: 36 Ed.: 1. p. 113-131.
- Mitchell, R.; Boyle, B.; Parker, V.; et al. (2014). Human relations Volume: 67 Edição: 9 Edição especial: SI. P.1095-1121
- Shotton, J.; Tsoukas, H. (2014). In Search of Phronesis: Leadership and the Art of Judgment. ACADEMY OF MANAGEMENT LEARNING & EDUCATION. V. 13 Ed. 2. P. 224-243
- Tenzen, H.; Pudelko, M.; Harzing, A. (2014). The impact of language barriers on trust formation in multinational teams. JOURNAL OF INTERNATIONAL BUSINESS STUDIES. V. 45 Ed. 5 Edição especial: SI. p.508-535.
- Schraub, E.; Michel, A.; Shemla, M.; et al. (2014). The roles of leader emotion management and team conflict for team members' personal initiative: A multilevel perspective. EUROPEAN JOURNAL OF WORK AND ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY. V. 23 Ed. 2. p.263-276.
- Griffith, J.; Connelly, S.; Thiel, C. (2014). Emotion regulation and intragroup conflict: when more distracted minds prevail. INTERNATIONAL JOURNAL OF CONFLICT MANAGEMENT Volume: 25 Edição: 2 Edição especial: SI Páginas: 148-170 Publicado: 2014
- Sebrant, U. (2014). Emotion, power and identity. Emotional display of envy when taking on management roles in a professional hierarchy. Journal of health organization and management V. 28 Ed.4. p.548-61
- Siakas, K.; Naaranoja, M.; Vlachakis, S.; et al. (2014). Family Businesses in the New Economy: How to Survive and Develop in Times of Financial Crisis. Ed. Karasavvoglou, A.G.; Ogan, S.; Polychronidou, P. In 5th International Conference on the Economies of Balkan and Eastern Europe Countries in the Changed World (EBEEC) Local: Istanbul, TURKEY. MAY 09-12, 2013. ECONOMIES OF BALKAN AND EASTERN EUROPE COUNTRIES IN THE CHANGED WORLD (EBEEC 2013) Série de livros: Procedia Economics and Finance V. 9. p. 331-341.
- Biggio, G.; Cortese, C. (2013). Well-being in the workplace through interaction between individual characteristics and organizational context. International journal of qualitative studies on health and well-being V.8.
- Heejin, C. (2013). The Paradoxical Hybridization of Public-Private Management Paradigms: Changing Trends and Organizational Responses. Korean Journal of Management V. 21 Ed. 3. p. 69-104.
- Biggio, G.; Cortese, C. (2013). Well-being in the workplace through interaction between individual characteristics and organizational context. International journal of qualitative studies on health and well-being V.8.
- Cerni, T.; Curtis, G.; Colmar, S. (2012). Cognitive-experiential self theory and conflict-handling styles Rational and constructive experiential systems are related to the integrating and compromising conflict-handling styles. INTERNATIONAL JOURNAL OF CONFLICT MANAGEMENT. V. 23 Ed.4. p. 362-381.
- Major, D.; Morganson, V. (2011). Coping With Work-Family Conflict: A Leader-Member Exchange Perspective. JOURNAL OF OCCUPATIONAL HEALTH PSYCHOLOGY. V. 16 Ed. 1. p.126-138.
- (2011). An Effects of Job-family Conflict, Trust to Leader, Emotional Labor on Job Attitudes using Consulting Data in Securities Industry. Korean Management Consulting Review. V. 11. Ed.2.p.117-134.
- Shapiro, D. (2010). Relational Identity Theory A Systematic Approach for Transforming the Emotional Dimension of Conflict. AMERICAN PSYCHOLOGIST. V. 65. Ed. . p.634-645.
- Ayoko, O.; Callan, V. (2010). Teams' reactions to conflict and teams' task and social outcomes: The moderating role of transformational and emotional leadership. EUROPEAN MANAGEMENT JOURNAL. V. 28. Ed.3. p.220-235.
- Ferguson, A.; Ormiston, M.; Moon, H. (2010). From Approach to Inhibition: The Influence of Power on Responses to Poor Performers. JOURNAL OF APPLIED PSYCHOLOGY. V.95. Ed.2. p.305-320.
- Ion, S.; Ion, C.; Marius, P.; et al. (2009). Efficient leadership in market-oriented organizations. Ed. Pardalos, P.; Mastorakis, N.; Mladenov, V.; et al. Conferência: 3rd International Conference on Communications and Information Technology. GREECE Data: DEC 29-31, 2009. PROCEEDINGS OF THE 3RD INTERNATIONAL CONFERENCE ON COMMUNICATIONS AND INFORMATION TECHNOLOGY books: Recent Advances in Computer Engineering. p.33-38.
- Sheldon, E. (2009). KEY FACTORS IN DEVELOPING AS A LEADER - THE LIBRARY SCHOOL, SELF-AWARENESS, EMOTIONAL INTELLIGENCE. Ed. Varfjes, J.; Walton, G. In 8th World Conference on Continuing Professional Development and Workplace Learning for the Library and Information Professions Local: Bologna, ITALY Data: AUG 18-20, 2009. STRATEGIES FOR REGENERATING THE LIBRARY AND INFORMATION PROFESSION books. IFLA Publications. V.139. p. 215-222.
- Ely, R.; Meyerson, D.; Davidson, M. (2006). Rethinking political correctness. HARVARD BUSINESS REVIEW. V.84. Ed. 9. P.78-84
- Ayoko, O.; Hartel, C. (2002). The role of emotion and emotion management in destructive and productive conflict in culturally heterogeneous workgroups. Ed. Ashkanasy, N.; Zerbe, W.; Hartel, C. In Conference on Emotions and Organizational Life. CANADA Data: AUG, 2000. MANAGING EMOTIONS IN THE WORKPLACE. p. 77-97
- Kanas, N.; Salnitskiy, V.; Grund, E.; et al. (2001). Psychosocial issues in space: results from Shuttle/Mir. Gravitational and space biology bulletin : publication of the American Society for Gravitational and Space Biology. V.14. Ed.2. p.35-45.
- George, J. (2000). Emotions and leadership: The role of emotional intelligence. HUMAN RELATIONS. V.53. Ed.8. p.1027-1055
- Goleman, D. (1998). The emotionally competent leader. The Healthcare Forum journal. V.41. Ed.2. p.36, 38, 76.
- Larson, D. (1995). The political psychology of the gulf-war - leaders, publics, and the process of conflict - Renshon,sa. POLITICAL PSYCHOLOGY. V.16. Ed.2. p.429-432.