



**INSTITUTO SUPERIOR POLITÉCNICO SOL NASCENTE
SECTOR DE CIÊNCIAS ECONÓMICAS E EMPRESARIAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
LICENCIATURA EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS**

SEMINÁRIO DE INVESTIGAÇÃO

**A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NA GESTÃO DE
PESSOAS PARA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS LABORAIS NA
FAZENDA ALDEIA NOVA WACO-KUNGO**

AUTORA: MARIQUINHAS QUINTAS

DOCENTE: ELISEU CHIPACO, PhD

HUAMBO, 2025

A IMPORTANCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NA GESTÃO DE PESSOAS PARA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS LABORAIS NA FAZENDA ALDEIA NOVA WACO-KUNGO

Mariquinhas Quintas -ISPSN¹

RESUMO

O presente trabalho versa sobre a inteligência emocional na gestão de pessoas para a resolução de conflitos laborais na fazenda aldeia nova waco-kungo. 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. Estudos recentes têm demonstrado que as pessoas com alta inteligência emocional apresentam melhores habilidades de controlo emocional, maior empatia e capacidade de resolver conflitos de maneira eficaz. Assim as mudanças ambientais, como a globalização da economia, a evolução das comunicações, o desenvolvimento tecnológico e a competitividade, têm afectado as empresas e exigido que elas se adaptem ao cenário actual. As empresas que não conseguem se ajustar passam por experiências como reengenharia, terceirização, que afectam seu pessoal de maneira dramática. Surgiram as seguintes questões de investigação, que servirão de guião para responder ao nosso problema. Quais são os principais tipos de conflitos enfrentados na Fazenda Aldeia Nova? De que forma a inteligência emocional dos líderes impacta a percepção dos trabalhadores sobre a resolução dos conflitos? Quais estratégias podem ser desenvolvidas para melhorar a inteligência emocional dos trabalhadores visando uma melhor resolução de conflitos. A pesquisa realizada com ajuda dos (trabalhadores e líderes imediatos), a inteligência emocional nas pessoas para a resolução de conflitos laborais, o uso da mesma, ajuda na compreensão das emoções próprias e dos outros, evidencia a correlação entre essas habilidades e uma liderança eficaz com estratégia defendidas para o aumento da produtividade e garantindo sempre a evolução da fazenda na aldeia nova waco-kungo.

Palavras-chave: Inteligência emocional. resolução de conflitos. Liderança e Gestão estratégica.

ABSTRACT

The present work discusses emotional intelligence in people management for resolving labor conflicts at the Aldeia Nova Waco-Kungo farm. It was found that emotional intelligence is an important tool for solving and facing such conflicts, involving the development of the ability to recognize understand and manage emotions. Recent studies have shown that people with high emotional intelligence display better emotional control skills, greater empathy, and the ability to resolve conflicts effectively. Thus, environmental changes, such as the globalization of the economy, the evolution of communications, technological development, and competitiveness, have affected companies and demanded that they adapt to the current scenario. Companies that cannot adjust undergo experiences such as reengineering and outsourcing, which dramatically affect their personnel. The following research questions arose, which will serve as a guideline to address our problem. What are the main types of conflicts faced in Fazenda Aldeia Nova? How does the emotional intelligence of leaders impact workers' perception of conflict resolution? What strategies can be developed to improve the emotional intelligence of workers aiming for better conflict resolution? The research conducted with the help of (workers and immediate leaders) shows that emotional intelligence in people aids in the resolution of labor conflicts. Its use helps in understanding one's own emotions and those of others, highlighting the correlation between these skills and effective leadership, with strategies defended for increasing productivity and always ensuring the evolution of the farm in the New Waco-Kungo

Keywords: Emotional intelligence. conflict resolution. Leadership and Strategic Management.

¹ Estudante do 4º ano do Curso de licenciatura em Gestão de Recursos Humanos no Instituto Superior Politécnico Sol Nascente, Huambo, ano lectivo 2024/2025.

1 INTRODUÇÃO

A satisfação intrínseca no trabalho é definida como conjunto de repostas emocionais atreladas á orientação e adaptação do trabalhador ás actividades de trabalho, que pode ter efeito nos resultados organizacional. Que com isso 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, a capacidade de gerir as próprias emoções e as demais que possam nascer. (Davidescu & Casuneau 2020).

O presente estudo tem como tema a importância da inteligência emocional na gestão de pessoas para a resolução de conflitos laborais na fazenda aldeia nova waco-kungo, o mesmo é resultado de um olhar crítico em detrimento do funcionamento da referida instituição de como os trabalhadores trabalham quando a sua emoção esta fraca e não tem assistência dos especialistas.

A relevância do estudo em causa revela se mesmo na falta de acompanhamento do gestor de recursos humanos, psicólogos laborais para que a saúde mental e física dos trabalhadores estejam em conformidades com o tipo de trabalho a ser feito. Pois é necessário que se olhe neste paradigma para que as percepções das actividades perante os trabalhadores estejam ligadas com as práticas, políticas e método utilizados pela organização desse mercado. A mesma da se como relevante pelo uso não notório da inteligência emocionais o que 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. Embora não exista uma formação académica 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 directamente a forma como lidamos com as emoções durante situações conflituantes. (Castro, Buenno e Peixoto 2021).

A escolha deste estudo justifica-se pelo facto de ser uma abordagem muito notória e quase que não se do tratamento por parte das organizações empresarial, e não só, olhando na existência de condições objectiva. Verifica-se a justificativa na razão pessoal o desejo de ver esta empresa a crescer mais a nível do reconhecimento e bons cuidados dos trabalhadores na execução das suas actividades. Para a sociedade académica, justifica se o estudo pela realização do relatório final que espelha a conclusão do fim do curso e também despertou me inteirice em saber, mas desta temática no âmbito da sua implementação. Numa razão social

as empresas desta cidade e não só possam ter em plano ou como estratégia o pleno cuidado e valorização dos trabalhadores quer seja no seu emocional e físico para o bom crescimento e aceitação das boas relações evitando sempre os conflitos laborais seja benéfico na eficácia de uma verdadeira organização com o foco na gestão do seu pessoal.

Com a referida pesquisa queremos assim promover um ambiente de trabalho mais harmonioso, sem conflitos para que se garanta o aumento da produtividade, beneficiando tanto os trabalhadores, colaboradores quanto a própria organização. Dessa forma com esta abordagem colocada em prática, a inteligência emocional pode ser um activo estratégico na gestão de pessoas na resolução de conflitos na Fazenda Aldeia Nova. Segundo Goleman (2020), a inteligência emocional é a capacidade de reconhecer e entender as emoções em si mesmo e nos outros, assim como a habilidade de gerenciar essas emoções.

Desta forma, temos como intuito dar resposta ao seguinte problema de partida: Como a inteligência emocional dos líderes influencia na resolução de conflitos dentro da Fazenda Aldeia Nova? O desenvolvimento da inteligência emocional nas organizações pode levar aos melhores resultados em termos de desempenho e satisfação dos trabalhadores sem conflitos.

Ao mesmo tempo, surgiram as seguintes questões de investigação, que servirão de guião para responder ao nosso problema. Quais são os principais tipos de conflitos enfrentados na Fazenda Aldeia Nova? De que forma a inteligência emocional dos líderes impacta a percepção dos trabalhadores na resolução dos conflitos? Quais estratégias podem ser desenvolvidas para melhorar a inteligência emocional dos trabalhadores visando uma melhor resolução de conflitos?

Na sequência do mesmo para dar respostas ao nosso problema e as questões de investigação, o trabalho tem como objectivo geral demonstra a importância da inteligência emocional na gestão de pessoas por parte dos líderes na resolução de conflitos laborais na Fazenda Aldeia Nova, sendo na sequência temos os objectivos específicos : Identificar os tipos mais comuns de conflitos que ocorrem na Fazenda Aldeia Nova; Descrever as práticas utilizadas pelos líderes na gestão emocional na resolução dos conflitos laborais ; Propor estratégias de desenvolvimento da inteligência emocional os líderes visando melhorar o clima organizacional após a resolução de conflitos.

Como afirmam Cherniss e Goleman (2017), investir em programas que promovem a Inteligência emocional pode resultar em uma força de trabalho mais engajada, motivada e resiliente para o aumento da produção do em estar dos trabalhadores como também para o

desenvolvimento da organização. Diante desse cenário, este estudo se propõe a investigar como a inteligência emocional impacta na gestão de pessoas e resolução de conflitos laborais entre destacando sua importância para o sucesso organizacional.

A pesquisa proposta neste estudo será conduzida através de uma metodologia de revisão bibliográfica, examinando de maneira específica e abrangente algumas obras acadêmicas científicas, artigos e contribuições significativas de autores que exploram a intersecção de narrar aspectos ligados com inteligência emocional, para a gestão de conflitos laborais e a sua resolução, realizado na Fazenda Aldeia Nova onde aos participantes se aplicou um instrumento quantitativo para a recolha de dados que é o questionário para se obter mais informações sobre tudo aos colaboradores da referida organização, afim de se chegar a uma resposta saudável de acordo ao problema.

O objectivo é ir além dos fundamentos teóricos da inteligência emocional, adentrando os impactos tangíveis no comportamento organizacional, adicionalmente, buscaremos analisar estratégias práticas baseadas na inteligência emocional para uma gestão de pessoas eficaz, com a pois a resolução dos conflitos laborais.

Ao longo deste estudo vai ser decorrer aspectos importantíssimos na fundamentação teoria onde se vai olhar nas ideias diversas de autores distintos que muito contribuíram com a suas opiniões, teremos os procedimentos metodológicos, apresentação dos dados, juntamente com a discussão dos resultados, tudo com a referência bibliográfica, considerações finais em anexo o questionário usado no estudo, esta investigação teórica vem apresentar contributos valiosos. Em tópico geral pode se afirmar que quando existe boas relações dentro da fazenda entre os trabalhadores, líderes e colaboradores a empresa consiga atrair mais facilmente bons seus objectivos e no aumento da produção e a satisfação de todos garantindo uma boa imagem rumo sempre para o desenvolvimento.

A seguir vai ser apresentamos argumentos na visão de diversos autores que deram suporte na fundamentação teórica, com sapiência no que toca, mas a inteligência emocional que faz assim um caminho viável na resolução de conflitos laborais de maneira eficaz.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Conceitos inteligência emocional; conflitos; Gestão de pessoa;

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. 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. Domingos (2019)

A Inteligência Emocional, definida como a habilidade de reconhecer, compreender e gerenciar tanto as próprias emoções quanto as dos outros, transcende as meras competências técnicas, assumindo um papel central na eficácia da liderança moderna. Em uma era em que as interações humanas desempenham um papel crucial, líderes dotados de alta ocupam uma posição estratégica para influenciar positivamente o ambiente de trabalho. A mesma pode ser delineada como a capacidade de compreender e gerenciar as emoções, desempenha um papel preponderante no desenvolvimento pessoal e nas organizações e nas interações sociais no dia a dia. Goleman, (1995) Citado por Domingos (2019).

Gestão de Pessoas é uma abordagem estratégica que busca alinhar as práticas e políticas de recursos humanos com os objetivos e metas da organização, visando à criação de vantagens competitivas sustentáveis. Segundo o autor reafirma que a gestão de pessoas deve ser vista como uma função estratégica e não apenas operacional, e precisa ser integrada com as demais áreas da empresa, como finanças, marketing e produção Chiavenato (2019).

Para Chiavenato (2023) o conflito é o processo que começa quando uma das partes percebe que a outra parte a afetou de forma negativa, ou que a irá afetar de igual forma, em outras palavras o conflito acontece quando as diferenças são somadas a uma interferência deliberada de uma das partes envolvidas, ou seja, quando um dos elementos tenta alcançar seus próprios objetivos que são interligados a outra parte, que interfere na busca por essas metas.

Berg (2017), segundo ele aponta que o conflito nos tempos atuais dentro das organizações onde existe pessoas é inevitável e sempre evidente a sua ocorrência. O mesmo autor refere também que apesar de ser visto como um termo negativo, é algo fundamental

para as organizações, uma vez que corrobora com o processo de compreender e lidar com divergências no ambiente de trabalho (Berg, 2017).

Segundo Amaru. (2024) a empresa é um ambiente naturalmente complexo e interpessoal, com múltiplas inter-relações decorrentes da actividade profissional e das afinidades pessoais ou sociais de cada um de seus participantes. Por isso, é natural que uma empresa seja uma fonte inesgotável de conflitos das mais variadas espécies, incluindo-se desavenças internas (conflitos entre funcionários, entre estes e a organização) e externas (consumidores, fornecedores, parceiros, competidores e Estado).

A inteligência emocional destaca sua relevância na formação de líderes resilientes e na promoção de organizações adaptativas e inovadoras. Além de elevar a qualidade das relações interpessoais, a revelasse como um elemento fundamental na construção de equipes sólidas e capacitadas para enfrentar os desafios contemporâneos com resiliência e eficácia. A empatia é um elemento, crucial para compreendermos as relações interpessoais quando sentimos também as emoções dos outros, estabelecendo conexões genuínas. Por fim, as habilidades sociais, quinto componente, que envolvem a competência em gerenciar relacionamentos e os influenciar positivamente. Falcão, (2017)

2.2 Características da Inteligência Emocional e tipos de conflitos

Ao desenvolver a inteligência emocional na gestão de pessoais é possível adquirir uma série de habilidades permitindo reconhecer, compreender e gerenciar as próprias emoções, bem como as emoções dos outros. Ferreira, (2016).

O autor Goleman (2011), descreve competências ligadas a inteligência emocional e sociais básicas, essas habilidades incluem a autoconsciência emocional, a empatia, autocontrole, automatização e aptidão social: 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; 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.

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 confortarse, controlar a frustração, a ansiedade, tristeza ou a irritabilidade. A automatização está relacionada a motivar a si mesmo e realizar as tarefas e acções necessárias para alcançar seus

objectivos, 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. Goleman (2011) Logo ao aprimorar essas características, os indivíduos podem melhorar sua eficácia pessoal e profissional, promovendo relacionamentos positivos e um ambiente de trabalho mais saudável.

2.3 Tipos de conflitos

De acordo com várias pesquisas apontam três tipos de conflitos que acontecem dentro de uma organização, e esta também não foge a regra porque acontece na fazenda em referência pois assim podemos descrever-lhas: conflito relacionamentos, nas tarefas e nos processos.

O conflito relacionamentos: Eles ocorrem nos relacionamentos interpessoais, na forma em como as pessoas e grupos se relacionam, são muitas das vezes prejudiciais à organização pois as mesmas estão cada vez mais a diversificar o seu capital intelectual em termos de idade, raça, sexo, orientação profissional. Este conflito é causado pela diferença pessoal e é muitas vezes considerado um conflito disfuncional. Mariana, (2022).

Conflito de Tarefas: é também designado por conflito cognitivo, que diz respeito à percepção das divergências existentes no grupo sobre os conteúdos das suas decisões e envolve os diferentes pontos de vista (ideias e opiniões). Faz com que exista um maior incentivo uma maior compreensão cognitiva do tema a ser discutido, o que faz com que seja encontrado a nível individual e de grupo, que com aplicação da inteligência emocional nas empresas pode trazer uma série de benefícios para os trabalhadores e para a organização num só todo, ela contribui para a criação de um ambiente de trabalho mais saudável, produtivo e harmoniosos, fortalecendo as relações interpessoais, promove a resolução de problemas de forma eficaz e melhora a satisfação e o engajamento dos funcionários. Frank, (2019). Já assim o conflito de processo: este relaciona-se com divergências na distribuição das tarefas e com a responsabilidade dos elementos do grupo. O foco a assenta se na forma como as metas serão atingidas, a principal diferença entre o conflito de tarefa é o facto de dar ênfase de carácter mais logístico em alternativa ao conteúdo da tarefa (Greer e Levine, 2018).

2.4 Impactos da inteligência emocional com a gestão de pessoas e sus comportamentos

dento da organizacional

Goleman (2023), destaca que a inteligência emocional é fundamental para líderes eficazes. Ele afirma que os líderes que possuem alta são mais capazes de motivar suas equipas, gerenciar conflitos e criar um ambiente de trabalho positivo. Isso se traduz em maior satisfação no trabalho e menor rotatividade de funcionários, uma vez que equipas emocionalmente inteligentes tendem a ser mais colaborativas e resilientes.

Côté e Miners (2022), ressaltam que a impotência da inteligência emocional dentro da organização pela o desempenho no trabalho e na gestão de pessoas e na adoção dos estilos de resolução de conflitos mais construtivos, o que minimiza tensões e promove um ambiente colaborativo. Essas evidências mostram que a inteligência emocional não é apenas uma habilidade individual, mas um factor crítico que molda o comportamento organizacional.

A gestão de pessoas no controle emocional dentro e fora da organização representa uma estratégia na convergência do próprio recursos humanos com o desenvolvimento e treinamento dos trabalhadores, buscando cultivar no seio deles uma competitividade com mais qualificações e alinhado com os objectivos organizacionais. Seu propósito primordial é avaliar os colaboradores e determinar as medidas necessárias para aprimorá-los, aumentando assim seu valor para a empresa. (Gil, 2020).

Segundo autor Dionisio, (2016) a chave para a gestão de pessoa para a resolução de conflitos laborais e focada pela inteligência emocional que a sua eficácia esta na aplicabilidade e compreensão das orientações do gestor máximo e na forma de lidar com as emoções, tanto próprias quanto dos outros, permite que os líderes encontrem soluções criativas e construtivas para os conflitos.

2.5 Fazes para a resolução de conflitos laborais com o uso da inteligência emocional

Uma resolução ou negociação de conflitos para que seja feita na plenitude e sempre necessário o uso também da inteligência emocional, para assim se obter os melhores resultados possíveis, tendo em conta que tais resultados serão vantajosos para ambos os lados, tudo com uma reflexão, da análise e da prática habitual de diversas técnicas e métodos que podem ser aprendidos e praticados. Pois para isso o ponto de partida de uma resolução baseia-se no reconhecimento de ambas as partes de que necessitam uma da outra, lembrando que nem sempre há negociação quando as duas partes se encontram pela primeira vez, e é

fundamental a credibilidade, já que os dois lados precisam ver um no outro interlocutores válidos para que se tenha já uma luz na resolução do conflito em causa.

De acordo ou autor Sólides.(2023). aponta três fases simples e sabida para uma negociação sendo elas a preparação; desenvolvimento uma vez definida as fazes olha se na composição das equipas que vão ajudar a reconciliação depois aponta se funções, sendo imprescindível que se aponte o líder, que demarcará os limites da autoridade e do compromisso a ser selado. Dentre as informações necessárias, vale ressaltar a fixação de objectivos e a satisfação de necessidades a serem obtidos pela reconciliação usando sempre a inteligência emocional para se evitar possíveis riscos, na tentativa de reconciliação do conflito até mesmo a falta de acordo, deve se já definir limites mínimas e máximas de negociação, os pontos de ruptura, local e agenda desejados para que tudo possa ser concretizando como se espera.

O desenvolvimento e a segunda fase, pois, neste momento é importante estar atento ao facto de que, hoje em dia, além da negociação pessoal, há também muitas negociações feitas por telefone. Tais aspectos, assim como o idioma, devem ser levados em conta na hora de escolher o líder entre os possíveis candidatos. Esta segunda fase vai desde o momento em que nos sentamos à mesa para negociar até o momento das deliberações finais, com ou sem acordo. Vale ressaltar que o conflito é uma forma de introduzir mudanças radicais nas organizações, facilita a coesão da equipe, melhorar a eficácia do grupo e da empresa.

3. PROCEDIMENTOS METODOLOGIA

A metodologia adoptada nesta pesquisa baseou-se na tipologia de pesquisa sobre fundamentos propostos por Reis. (2018), que classifica a pesquisa de acordo com seus objectivos e métodos. Quanto aos objectivos, esta pesquisa é classificada como descritiva, uma vez que busca expor características de uma determinada população ou fenómeno, assim como estabelecer relações entre as variáveis. No que diz respeito aos métodos, o autor classifica as pesquisas em diversas categorias, tais como pesquisa de campo, documental, revisão bibliográfica, mais para nos estes estudos recorreremos na revisão bibliográfica na busca de conteúdos específicos que falam da inteligência emocional usada na gestão de conflito para sua resolução no âmbito laboral.

Neste estudo em particular, adoptou-se a abordagem de estudo de caso (na fazenda Aldeia Nova Waco-kungo), pois conforme descreve Yin (2013), uma investigação que analisa

um fenómeno contemporâneo em seu contexto de vida real, especialmente quando os limites entre o fenómeno e o contexto não estão claramente definidos se deve se ter em conta esta pesquisa para fazer conhecer este fenómeno.

A pesquisa foi realizada por meio da aplicação do método qualitativo, mas dada pertençam o estudo ser mais específico recorreremos na aplicação do questionário no instrumento quantitativo dado aos trabalhadores e nos líderes imediatos da empresa, a fim de colectar dados quantitativos, onde o procedimento adoptado nesta pesquisa consistiu em uma revisão bibliográfica para obtenção de embasamento teórico sobre inteligência emocional e sua relevância na gestão de conflitos laborais. Além disso o questionário conta com 10 questões simples e se responder que foram distribuídas aos participantes que neste caso no total são 60 trabalhadores, quanto aos participantes foram 30 trabalhadores e colaboradores que fazem parte da fazenda Aldeia nova Waco-kungo entre os meses de Abril a Agosto do ano de 2025, sendo autorizado pela Coordenação de Gestão de Gente do pessoal da referida empresa, no total de 30 respostas, ou seja, 100% de participação. Numa análise descritiva na aplicação do método quantitativa, os dados também foram analisados e descritos pelos programas da Microsoft word e Excel.

4. APRESENTAÇÃO DOS DADOS

A Fazenda Aldeia Nova é uma empresa do sector Agro-pecuário e de atendimento, com sede em Waco-kungo e filiais em várias regiões do país, incluindo Huambo e Benguela. A empresa consolidou sua posição como uma referência na distribuição de produtos de origem animal e vegetal, abrangendo desde a criação de animais e seus derivados.

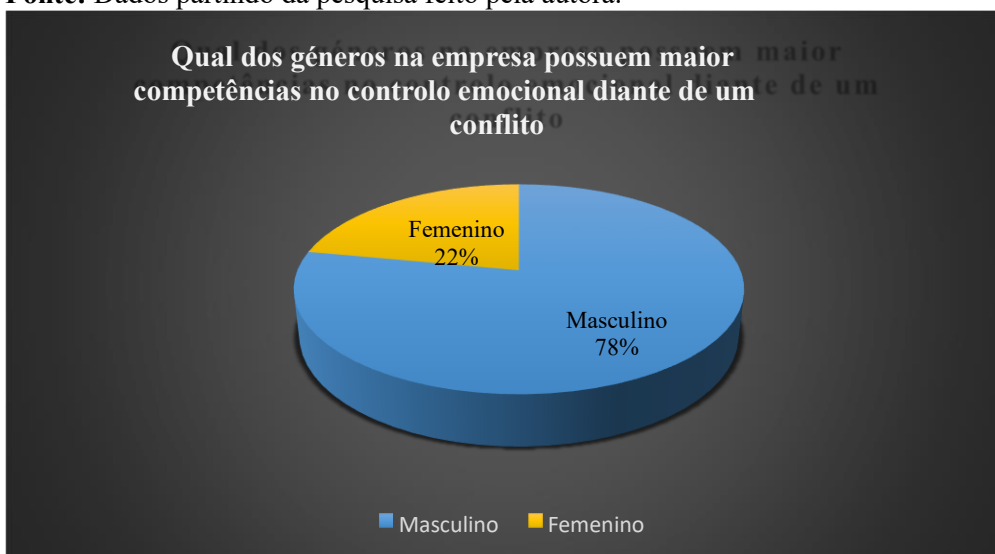
Um dos principais diferenciais da Fazenda Aldeia Nova é o seu compromisso com a excelência. A empresa possui certificações nas normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, o que atesta sua dedicação à qualidade, gestão ambiental e segurança ocupacional. Além disso, a fazenda Aldeia nova mantém um foco constante na satisfação do cliente, tornando-a um legado diário. A empresa promove uma política de melhoria contínua, incentivando a equipe a aprimorar constantemente suas tecnologias de execução e gestão.

Com o instrumento de colheita de dados (o questionário) dado aos colaboradores onde contou com a participação de 30 membros (50%) que dos quais participaram os líderes, da matriz administrativa de uma empresa.

Tabela 1. Informação dos participantes

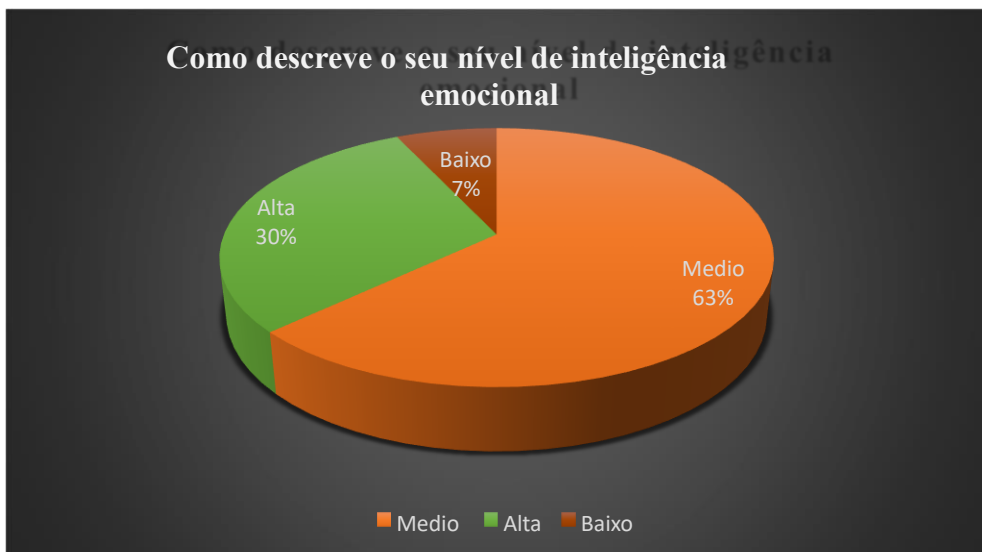
Quesito idades	Género	Grau	Quesito escolaridade
45,1% 18 e 34 anos	Masculino	85%	Ensino Médio completo.
27,5 % acima dos 45 anos	Feminino	15%	licenciados
23,5% entre 35 e 44 anos			
3,9% abaixo de 19 anos			

Fonte: Dados partindo da pesquisa feito pela autora.



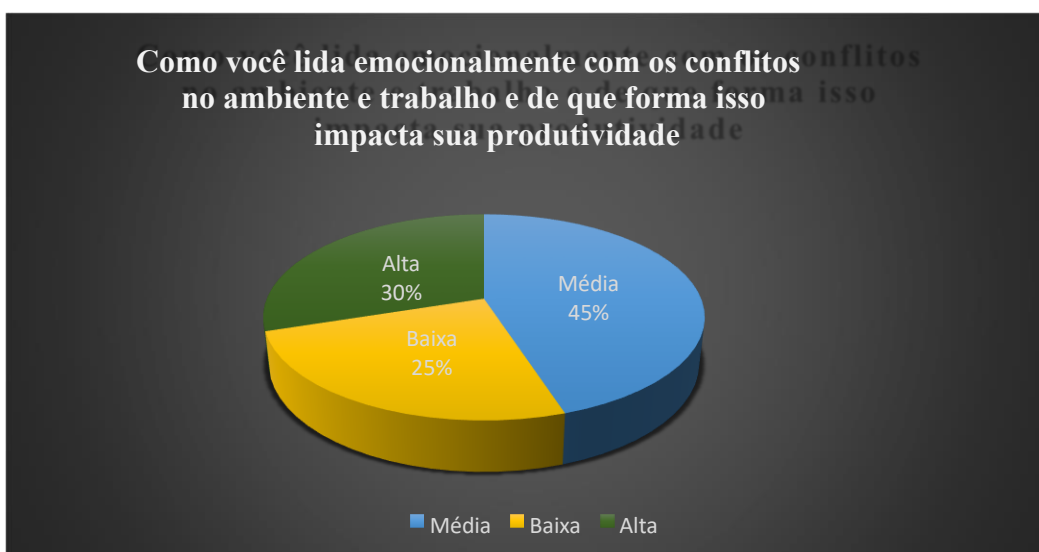
Fonte: Dados partindo da pesquisa feito pela autora.

Sobre o olhar dos participantes quanto ao questionamento do qual dos géneros na empresa possuem maior competências no controlo emocional diante de um conflito laboral diante deste ponto observarmos opiniões diferentes onde maior parte dos participantes apontaram que 78%, do género masculino consegue controlar melhor o seu emocional evitando conflitos na empresa, e o género feminino pela sua natureza em ser explosiva em muitos aspectos não tem um controlo das suas emoções e tem a tendência de criar conflitos dentro e fora da empresa, sendo numa escala percentual de 22% o que a empresa deve apostar mas no controlo e na mudança das suas estratégia.



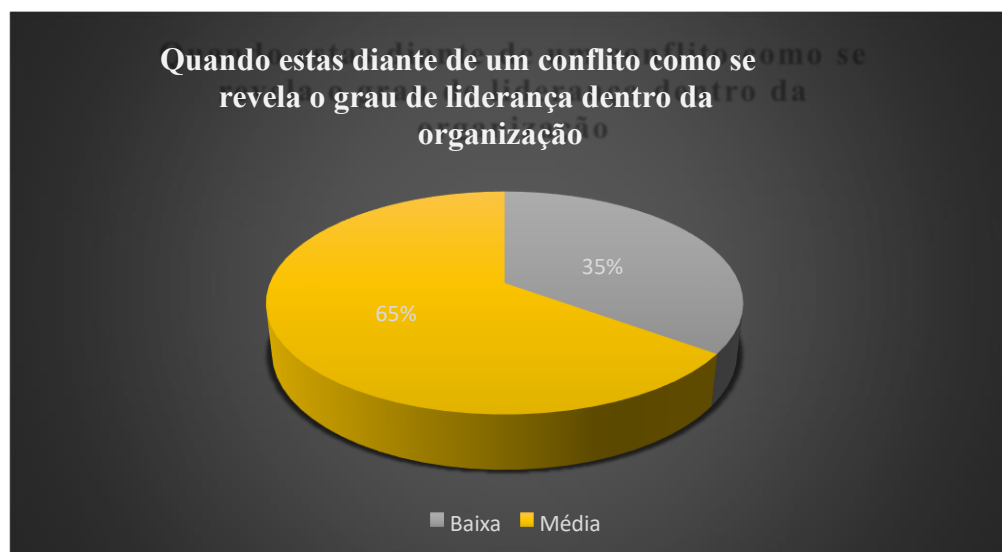
Fonte: Dados partindo da pesquisa feito pela autora.

De acordo o gráfico posto acima descrevem o nível de inteligência emocional dos participantes de como se sentem dentro da empresa, em modos diferenciados sendo que 63% médio não mesmo grande parte deles afirmaram que seu nível de inteligência emocional, há outros 30% que apontam que o seu controle emocional, esta em alta, destacando a importância de regular as reações emocionais de maneira construtiva, velando na auto-motivação, refere-se à habilidade de direccionar as emoções para metas e objectivos organizacional como também pessoal. Já 7% os participantes revelaram que o seu nível tem sido baixo onde apontam questões de que trabalham sem outras motivações para alem do salário, o que necessitam de abonos extras.



Fonte: Dados partindo da pesquisa feito pela autora.

Na questão nº3 muitos dos participantes emocionalmente lidam com os conflitos no ambiente trabalho de seguinte maneira: 45% ta em média (Lido quando necessário para uma mudança aceitável); 30% (Evitam o mesmo conflito); 25% (abandonado imediato quando a vestígios de conflito) em baixa. Pois esta forma isso impacta na produtividade da empresa, 1º Impacto significativo) 45%, (Impacto mínimo),30% (Impacto moderado); 25% tudo isso em estudado vem contribuindo também para que o profissionalismo e se administre melhor as adversidades da vida, como lidar com imprevistos que acontecem no dia a dia.



Fonte: Dados partindo da pesquisa feito pela autora.

A questão 4 quando se questionou aos participantes diante de um conflito qual é grau de liderança dentro da organização de como se tem revelado uma liderança estratégica, sobre tudo pautando na liderança democrática, pois este 65% responderam média que com o uso da inteligência emocional vai assim oferece um conjunto de habilidades, praticas, que podem ser aplicadas para lidar com as emoções envolvidas nos conflitos de maneira mais eficaz. 35% apontam que o envolvimento da liderança o seu grau tem sendo Baixa, o que também pedem ainda maior envolvimento, para que não aja conflitos laborais, em como facilitar a vida dos funcionários.

DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A influência da inteligência emocional tem ajudado nos relacionamentos entre colegas na resolução dos conflitos, ao desenvolver essa, aumenta-se a capacidade de resolver

conflitos de maneira construtiva, promovendo relacionamentos saudáveis e duradouros. (Carlos, 2019)

De acordo a segunda questão que se refere como tem sinto o nível da inteligência emocional, visto que os participantes grande parte deles narram que tem sido média, nesta óptica segundos os autores (Daniel e Goleman, 2018) reforçam que 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.

Na questão acima os chefes imediatos possuem sim inteligência emocional quando estão diante de um conflito porque só assim conseguem líder melhor com os trabalhadores e dar maior resposta aos trabalhos da empresa ainda mais após um conflito. Para Brackett e Katulak (2022), argumentam que esta inteligência emocional pode melhorar a eficácia das equipes, pois, membros com habilidades emocionais bem desenvolvidas são mais propensos a entender e respeitar as emoções uns dos outros. Isso contribui também para uma comunicação mais aberta e um clima organizacional mais saudável.

Como a inteligência emocional senso um pilar crucial para o sucesso e a sustentabilidade no ambiente de trabalho quando ajuda na resolução dos possíveis conflitos laborais, seja de qual for o tipo, pois os participantes ao falarem que esta em alta que lidam emocionalmente numa grua sendo 45% de forma média sempre que for necessário para uma mudança aceitável, 25% abandonam imediatamente quando a vestígios de conflito, isso fica acentuado como baixa. Pois esta forma isso impacta na produtividade e da evolução para próprio da empresa no geral. Na ideia do autor as empresas a partir da sua meta de que quer evoluir deve ter em visão futuras a estes aspectos da inteligência emocional para com todos os trabalhadores desde o top a base, desenvolver estratégias que permitam alcançar os objectivos, olhando sempre as tendências do mercado e compreender seus efeitos para o negócio, antecipar os desafios potenciais do futuro e otimizar a execução das tarefas. Tudo isso baseando na ideia de Dionisio, (2016).

Para Dias (2022), muitos elementos podem ser incorporados na empresa para impactar a resolução dos conflitos laborais sendo que a elaboração de novas estratégias de relacionamentos entre trabalhadores e as de negócios sendo abrangente para todos, mas é essencial não subestimar o activo valioso da empresa que e o próprio trabalhador. Portanto,

a gestão de recursos humanos deve ocupar um lugar central no planejamento destas estratégias e sempre olhar nas suas políticas.

5-CONSIDERACOES FINAIS

Dada a fundamentação teórica anteriormente apresentada, torna-se claro a abordagem sobre a inteligência emocional na gestão de pessoas para a resolução de conflitos laborais na fazenda aldeia nova waco-kungo. Pois a inteligência emocional na gestão de pessoas, segundo Goleman (2018) diz que dentro de uma organização ela se desdobra em várias dimensões, como autor regulação e controlo no gerenciamento das emoções e dos relacionamentos interpessoais como também laborais, esses atributos desempenham um papel fundamental na construção de uma ótima empresa eficiente e na promoção de ambientes organizacionais saudáveis.

No entanto a gestão os conflitos laborais com base na inteligência emocional ajuda na harmonia dos funcionários, tudo com o acompanhamento de uma teoria de liderança emocional seno queza e forte, pois vai destacar uma consciência eficaz perante os

trabalhadores. E no contexto organizacional, compreender as emoções dos mesmo e promover relacionamentos interpessoais saudáveis são essenciais para o sucesso da empresa.

A inteligência emocional surge, assim, como uma peça-chave para a melhoria do desempenho individual e colectivo. A habilidade de lidar eficientemente com emoções, tanto as próprias quanto as dos outros, influenciam directamente a produtividade e a cumplicidade no ambiente de trabalho. A percepção positiva dos colaboradores sobre o impacto da inteligência emocional na resolução de conflitos, mantando as boas relações para que se evita o mesmo.

Em síntese, alcançamos os objectivos pretendidos e pudemos também concluir que o problema de partida permiti dar resposta as questões de investigação juntamente com os objectivos específicos que deram sustentabilidade a nossa pesquisa.

Nesse contexto, a inteligência emocional não é apenas uma competência desejável, mas uma ferramenta essencial para o alcance do sucesso organizacional, ate porque, o actual cenário das organizações demonstra uma crescente supressão das competências técnicas das pessoas, por conta dos avanços tecnológicos, como o progresso das inteligências artificiais e aprendizado da máquina, pelas habilidades comportamentais, em uma passagem contínua na qual é exigido das pessoas a capacidade em lidar com as adversidades diárias. (Koelle, 2021).

Sem a capacidade de reconhecer e lidar com as emoções envolvidas, os conflitos tendem a se intensificar e se tornar mais prejudiciais, tudo na falta de controle emocional podendo levar a reacções impulsivas, agressividade e respostas inadequadas aos problemas na organização por parte dos outros colaboradores e membros da sociedade partindo no intuito de que toda e qualquer organização necessita ter harmonia, paz entre todos evitando conflitos pessoais ou mesmo laborais.

A tendência actual é reconhecer o funcionário como parceiros, visto que todo o processo produtivo é realizado com a participação conjunta de diversos parceiros, como fornecedores, accionistas e clientes. É necessário valorizar o funcionário, já que ele é o parceiro mais valioso e íntimo da organização. Nesse contexto a influência da inteligência emocional na gestão de conflitos reside no fato de que as emoções desempenham um papel significativo nas interacções 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.

De tal forma, ela é capaz de contribuir no melhoramento das relações e processos de gestão de uma empresa. Carlos. (2019).

6-REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- António Carlos. (2019) Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais. São Paulo: Atlas,
- António Cesar Amaru. (2024). Gestão de Recursos Humanos (métodos e praticas) à revolução digital. 18. Edição. São Paulo: APG.
- Bittencourt, Dênia Falcão (2017) Gestão estratégica de pessoas nas organizações: livro digital. 2. ed. rev. Palhoça: Unisul Virtual,
- Chiavenato, Idalberto. (2023) Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 11ª. edição. Barueri, SP: Manole,
- Davidescu & Casuneau (2020) Flexibilidade no trabalho e satisfação no trabalho e desempenho profissional entre Funcionários para gestão de Recursos humanos. Daniel Goleman,. (2011) Inteligência emocional: a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente. Rio de Janeiro: Objectiva,
- Dias, Mariana. (2022). Gestão estratégica de pessoas: conheça os principais pilares. estratégica-de-pessoas.
- Dionisio, Ely Teresinha. (2016). Gestão Estratégica de Pessoas.: Edunp,
- Neala Domingos (2019) Visão actual do Gestor o que o gestor deve fazer para atingir a excelência. Saraiva Educação SA,
- Felipa Lopes Dos Reis. (2018). Guia pratico: investigação científica e trabalhos académicos. Edições Silabo Lda 2º ed.,
- Ferreira, F. C. (2016). A Importância da inteligência emocional no contexto organizacional. In: Congresso Nacional de Excelência em Gestão.
- Koelle, Isis. (2021). Inteligência Emocional: O que é, Importância e Como Desenvolver.

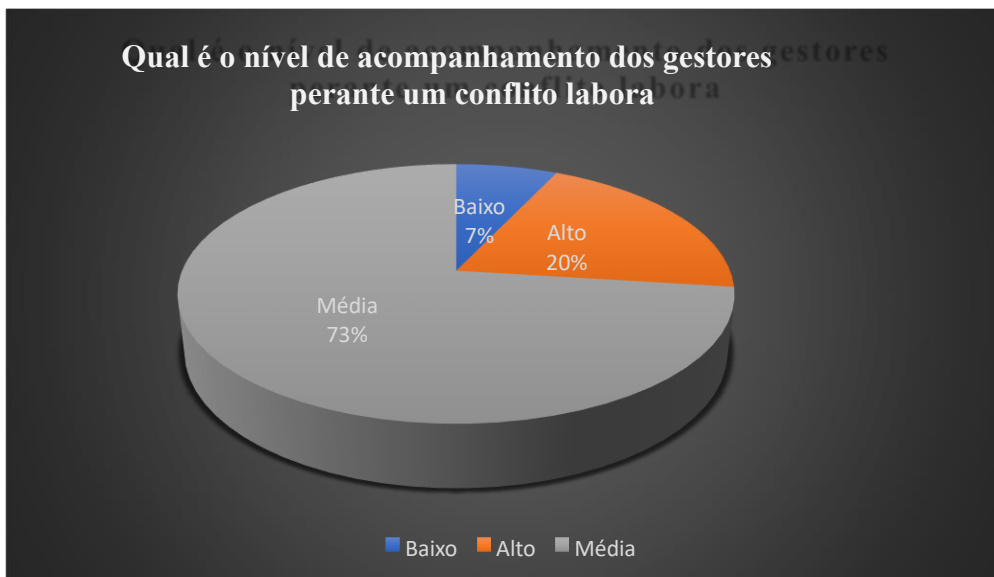
Yin, Robert K. (2017). Estudo de caso: planejamento e métodos. Porto Paulo: Atlas, Pearson Weisinger, h. O que é inteligência emocional no Trabalho. Objectiva 2023.

Robbins, Stephen P.; Wolter, Robert; Decenzo, David A. (2017). Fundamentos de gestão de pessoas. Saraiva Educação SA,

Sólides. (2023). Inteligência emocional no trabalho: 8 formas de o RH contribuir.

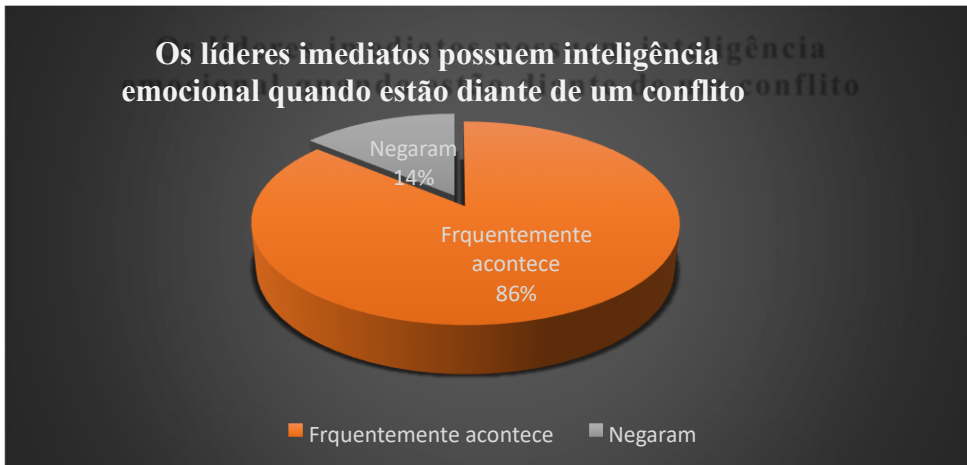
O conteúdo expresso no trabalho é de inteira responsabilidade da autora.

ANEXOS



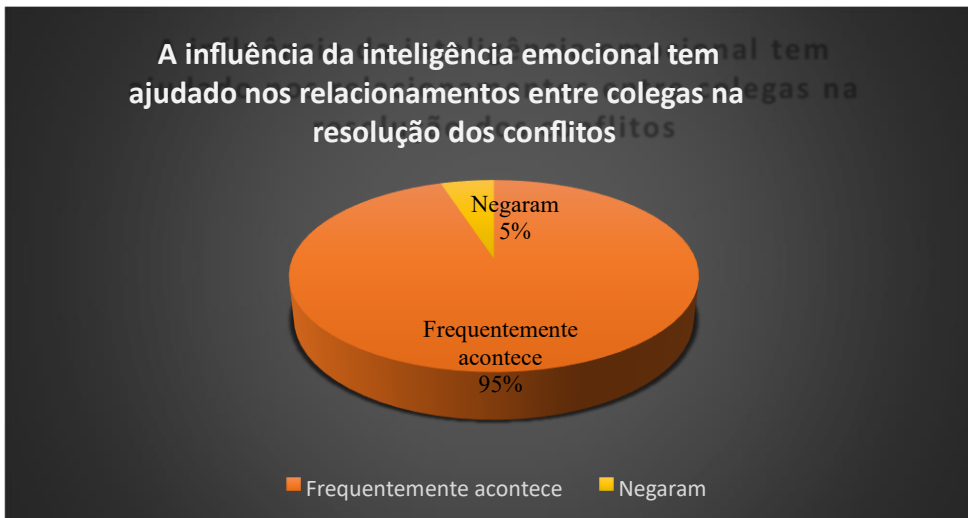
Fonte: Dados partindo da pesquisa feito pela autora.

Vendo bem o gráfico acima relata o nível de acompanhamento dos gestores perante um conflito laboral, os participantes dizem que o acompanhamento dos mesmo tem sido de forma moderada isto é com uma média de 73 %, o que vai implicar uma apreciação das políticas de gestão de recurso humanos, na empresa, sendo que 20% apontem em alto sem muitos argumentos porque notam este a acompanhamento por parte dos lideres imediatos aquele que lida diretamente com os trabalhadores em diferentes departamento ou sector. Outros dos 7% dos participantes apontam que o acompanhamento tem sido baixo.



Fonte: Dados partindo da pesquisa feito pela autora .

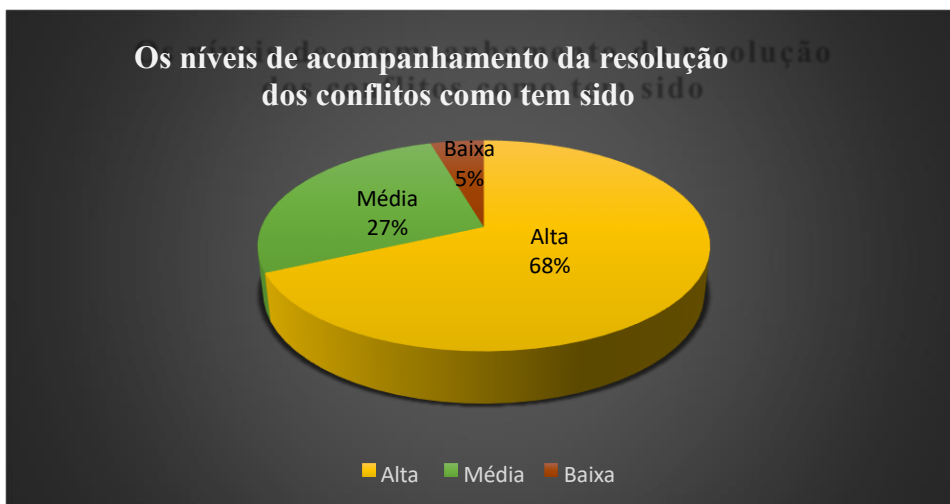
Os líderes imediatos possuem inteligência emocional quando estão diante de um conflito 86% dos participantes concordam que frequentemente acontece, visto que tem promovido desenvolvimento na empresa tudo mesmo com inteligência emocional numa relação entre os líderes e os seus liderados da empresa. Até que os líderes emocionalmente e inteligentes são capazes de entender e gerenciar as emoções daqueles que com ele trabalham, bem como as suas emoções. 14 % negaram olhando que o comportamento emocionalmente inteligente deve influencia também positivamente o ambiente de trabalho e inspira todos os trabalhadores e colaboradores da mesma.



Fonte: Dados partindo da pesquisa feito pela autora.

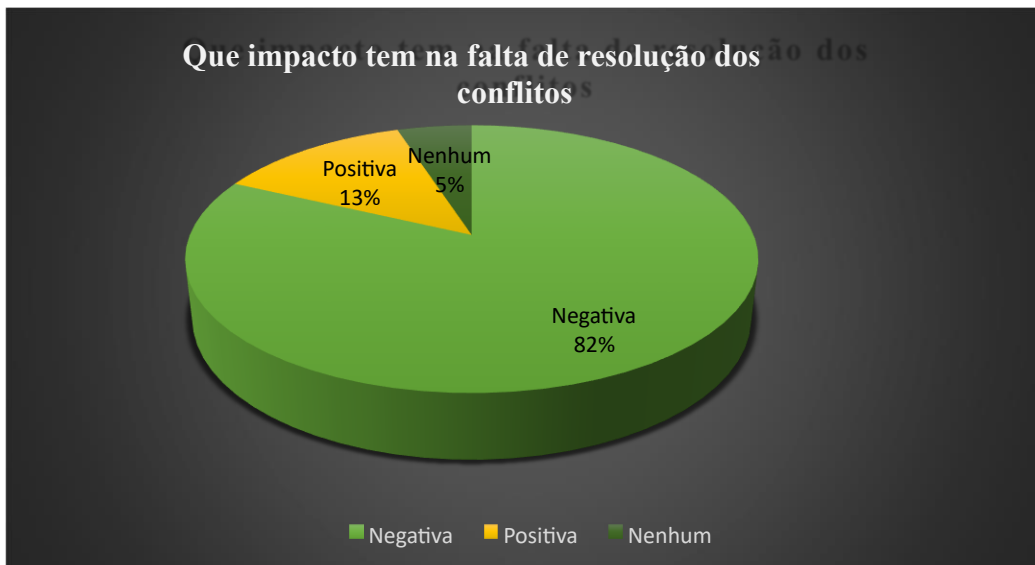
De acordo com os participantes muitos deles 95% concordam que frequentemente acontece que a influência da inteligência emocional tem ajudado nos relacionamentos entre

colegas na resolução dos conflitos, podendo ser considerada uma solução na resolução dos conflitos, oferecendo também habilidades e estratégias que ajudam a lidar com as emoções, a compreender as perspectivas dos outros, 5% Negaram, pois, a inteligência emocional deve se regularizar as próprias emoções e comunicar de forma eficaz para que se garanta a redução de conflitos.



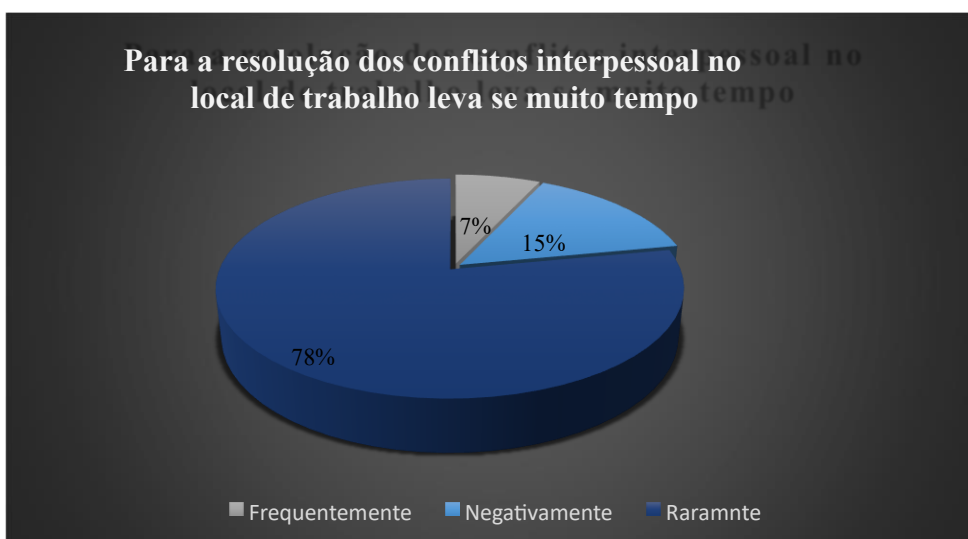
Fonte: Dados partindo da pesquisa feito pela autora.

De acordo o gráfico explica sobre os níveis de acompanhamento na resolução do conflito, 68% dos participantes afirmaram que tem sito em alta o nível de acompanhamento, outros apontaram que esta em média 27% o que acrescentam que o conflito por ser um processo é inerente ao desenvolvimento do ser humano, portanto, em qualquer área da vida há algum tipo de conflito e que na sua resolução deve ser bem estudado. Já outros apontaram em escala ser baixa com 5%.



Fonte: Dados partindo da pesquisa feito pela autora.

Na falta de resolução dos conflitos o impacto é negativo tal como demostram os participantes como 82% apontam que os responsáveis devem manter a compostura e oferecer apoio podendo reduzir a intensidade dos conflitos. 13% dos participantes revelaram que com uso da inteligência emocional chega a ser positivo e abre caminho para uma comunicação mais produtiva na resolução efectiva dos conflitos. Já os demais neste acaso 5% dos participantes dizem que não a falta do mesmo não tem nenhum impacto, e se tem não se chegam a ver.



Fonte: Dados partindo da pesquisa feito pela autora.

De forma que se pode descrever sobre o conflito, perante os seres humanos é inevitável e ocorre quando duas ou mais pessoas com objectivos se encontram e seus pensamentos e visões se divergem, para isso a sua resolução dos conflitos interpessoal no local de trabalho Negativamente tem levado muito tempo, dos 78% participantes confirmaram, até porque se se levar muito tempo estará em causa a produtividade da empresa, as relações entre trabalhadores fica mutilada; para alguns narram que nem tanto o que tem sido difícil no tempo que leva em alguns cassos a resolução dos litígios laborais, há que corresponde assim com 15%, bem assim na sequência das resposta raramente 7% dos participantes apontaram que frequentemente sim para a resolução dos conflitos interpessoal no local de trabalho leva se muito tempo, pois ao dizerem isto muitos deles já passaram nesta fase.

APÊNDICE



INSTITUTO SUPERIOR POLITÉCNICO SOL NASCENTE **DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS** **CURSO DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS**

Estrutura do questionário a ser aplicado aos trabalhadores e colaboradores da fazenda aldeia nova no waco-kungo.

Os dados deste questionário serão confidenciais e anónimo com a finalidade de colectar informações para dar suporte ao andamento deste estudo, tendo como tema: **A importância da inteligência emocional na gestão de pessoas para a resolução de conflitos laborais na fazenda aldeia nova waco-kungo.**

Foco: Gerar conhecimento de resolução de conflitos laborais por intermédio da gestão emocional

Perfil dos participantes

1. **Género:** Masculino --- Feminino

2. Faixa etária

Menos de 20 anos Entre 20 a 25 anos Entre 26 a 30 anos ; 31 a 40 anos ; 41 a 50 anos

3. Nível académico: Ensino médio Licenciatura outro

Responda segundo os seguintes indicadores a baixo

1) Qual dos géneros na empresa possuem maior competências no controlo emocional diante de um conflito? Masculino --- Feminino 2)

Como descreve o seu nível de inteligência emocional?

Médio- ---Baixo----- Alto-

3) Como você lida emocionalmente com os conflitos no ambiente e trabalho e de que forma isso impacta sua produtividade? Médio- ---Baixo---- Alto-

4) Quando estas diante de um conflito como se revela o grau de liderança dentro da organização? Médio- ----Baixo---- Alto-

5) Qual é o nível de acompanhamento dos gestores perante um conflito laboral? Médio -----Baixo----Alto

6) Os chefes imediatos possuem inteligência emocional quando estão diante de um conflito? Frequentemente -----Raramente ------Negativamente

7) A influência da inteligência emocional tem ajudado nos relacionamentos com colegas de trabalho para a resolução dos conflitos? Frequentemente ---
Raramente ------Negativamente

8) Os níveis de acompanhamento da resolução dos conflitos como tem sido? Médio -----Baixo----Alto

9) Que impacto tem a falta de resolução dos conflitos?
Positivo Negativo Nenhum

10) Para a resolução dos conflitos interpessoal no local de trabalho leva se muito tempo? Frequentemente -----Raramente ------Negativamente

Muito obrigada pela colaboração!