

A relação entre Apoio Social, Inteligência Emocional e Estratégias de Gestão de Conflitos

Evidências de um Estudo Empírico

Anabela Rodrigues, Faculdade de Filosofia e Ciências Sociais, Centro de Estudos Filosóficos e Humanísticos, Universidade Católica Portuguesa, Braga, Portugal, anabela.rodrigues@ucp.pt

Beatriz Santos, Faculdade de Filosofia e Ciências Sociais, Universidade Católica Portuguesa, Braga, Portugal, beatrizsantos18.18@gmail.com

Sílvia Lopes, CICPSI, Faculdade de Psicologia, Universidade de Lisboa, Lisboa, Portugal e Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Universidade de Coimbra, Coimbra, Portugal silvia.lopes@uc.pt

Resumo

A gestão das relações laborais e os conflitos no ambiente de trabalho têm sido objeto de intensa investigação e preocupação no campo da psicologia organizacional. Esta atenção deve-se, em grande parte, ao reconhecimento do impacto significativo que estes fatores exercem sobre a perceção de bem-estar dos trabalhadores e, conseqüentemente, sobre o funcionamento global das organizações. A literatura científica tem demonstrado que o apoio social no local de trabalho desempenha um papel crucial na preparação dos colaboradores para enfrentar as pressões diárias e os conflitos inevitáveis que surgem no contexto profissional (Bjørlykhaug et al., 2022; Matick et al., 2021). Neste cenário, a Inteligência Emocional (IE) emerge como um constructo de particular interesse. Definida como a capacidade de reconhecer, compreender e gerir as emoções próprias e alheias (Mayer & Salovey, 1997), a IE apresenta-se como uma variável que pode ter um efeito moderador na complexa relação entre o apoio social percebido e as estratégias de gestão de conflitos adotadas pelos colaboradores (Valente & Lourenço, 2020).

O presente estudo quantitativo teve como objetivo principal investigar o efeito moderador da IE na relação entre o apoio social percebido pelos colaboradores (tanto por parte dos colegas de trabalho quanto da chefia) e a utilização de determinadas estratégias de gestão de conflitos. Buscou-se, assim, contribuir para o corpo de evidências neste domínio de investigação, oferecendo *insights* valiosos sobre as interações entre estas variáveis críticas no contexto organizacional.

Para a realização deste estudo, foi utilizada uma amostra não aleatória de conveniência, composta por 365 colaboradores de diversos contextos organizacionais, na sua maioria mulheres (69.6%), com aproximadamente 42 anos de idade e habilitações académicas ao nível do ensino superior (73.7%). O protocolo de investigação incluiu os seguintes instrumentos: (1) Questionário sociodemográfico, para caracterização da amostra; (2) Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law (WLEIS), uma medida amplamente validada para avaliação da IE no contexto organizacional; (3) duas dimensões específicas da escala COPSOQ III (*Copenhagen Psychosocial Questionnaire III*), nomeadamente o "Suporte social por parte dos colegas de trabalho" e o "Suporte social por parte dos superiores" e (4) a Escala de Avaliação das Estratégias de Gestão de Conflitos (ROCI-II - *Rahim Organizational Conflict Inventory-II*) para identificar as estratégias preferenciais de gestão de conflitos dos participantes. Este conjunto de instrumentos permitiu uma avaliação abrangente e multidimensional das variáveis em estudo, fornecendo dados robustos para análise.

A análise dos dados permitiu identificar correlações tanto positivas quanto negativas entre o apoio social percebido, a IE e as estratégias de gestão de conflitos. Estas correlações variaram em intensidade e direção, sugerindo uma rede complexa de relações entre estas variáveis.

No que concerne ao apoio social percebido, os colaboradores reportaram perceber um maior suporte por parte dos colegas de trabalho em comparação com o suporte percebido por parte dos superiores. Esta

discrepância pode ter implicações importantes para as dinâmicas de equipa e as relações hierárquicas nas organizações.

Quanto à variável IE, os participantes demonstraram níveis mais elevados na dimensão "Avaliação das próprias emoções". Este resultado sugere uma maior capacidade de autoavaliação emocional entre os colaboradores, o que pode ter implicações significativas para a gestão de conflitos e o bem-estar no trabalho.

Relativamente às estratégias de gestão de conflitos, a estratégia de "Colaboração/Integração" emergiu como a abordagem mais frequentemente utilizada pelos participantes para gerir conflitos. Este resultado é particularmente relevante, pois sugere uma tendência para abordagens construtivas e cooperativas na resolução de conflitos organizacionais.

No que se refere ao efeito moderador da IE, contrariamente às expectativas iniciais, a análise não revelou um efeito moderador estatisticamente significativo da IE na relação entre o Apoio Social percebido e o recurso a Estratégias de Gestão de Conflitos. Este resultado sugere que, nesta amostra específica, a IE não parece desempenhar um papel moderador substancial na forma como a perceção de apoio social influencia as escolhas de estratégias de gestão de conflitos dos colaboradores.

Os resultados deste estudo oferecem contribuições valiosas para a compreensão das dinâmicas psicossociais no ambiente de trabalho. Embora a hipótese de moderação da IE não tenha sido suportada, os resultados obtidos relativos às correlações entre apoio social, IE e estratégias de gestão de conflitos fornecem *insights* importantes para a gestão de recursos humanos e o desenvolvimento organizacional. A predominância da estratégia de "Colaboração/Integração" na gestão de conflitos, combinada com níveis elevados de autoavaliação emocional, sugere um potencial positivo para a resolução construtiva de conflitos nas organizações estudadas. No entanto, a discrepância percebida no apoio social entre colegas e superiores aponta para a necessidade de intervenções focadas no fortalecimento das relações verticais nas estruturas organizacionais.

Apesar das implicações teóricas e práticas dos resultados do presente estudo, é importante reconhecer as limitações deste estudo, incluindo a natureza não aleatória da amostra e as possíveis influências de variáveis não controladas. Pesquisas futuras poderiam beneficiar-se de uma abordagem longitudinal, permitindo uma análise mais profunda das relações causais entre as variáveis estudadas. Além disso, a inclusão de medidas de desempenho organizacional poderia fornecer *insights* valiosos sobre o impacto prático destas dinâmicas psicossociais.

Em conclusão, este estudo contribui para o corpo crescente de conhecimento sobre a interação entre apoio social, IE e gestão de conflitos no ambiente de trabalho. Os resultados obtidos além de ampliarem a nossa compreensão teórica destas relações, também oferecem implicações práticas para o desenvolvimento de intervenções organizacionais mais eficazes, visando melhorar o bem-estar dos colaboradores e a eficácia organizacional. Adicionalmente, ao elucidar as complexas inter-relações entre apoio social, IE e estratégias de gestão de conflitos no contexto laboral, o presente estudo oferece contributos significativos para a Gestão de Recursos Humanos (GRH) na sua procura em alinhar-se com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Especificamente, os resultados obtidos têm implicações diretas para o ODS 8, que visa promover o trabalho decente e o crescimento económico, e o ODS 3, focado na saúde e bem-estar. Os resultados da presente investigação possibilitam o desenvolvimento de intervenções organizacionais mais eficazes, que têm o potencial de criar ambientes de trabalho mais saudáveis, colaborativos e resilientes. Desta forma, a GRH pode implementar práticas que não apenas melhoram o funcionamento interno das organizações, mas também contribuem ativamente para as metas globais de desenvolvimento sustentável.

Palavras-chave

Apoio Social, Inteligência Emocional, Estratégias de Gestão de Conflitos, Desenvolvimento Sustentável, ODS

Referências

- Bjørlykhaug, K. I., Karlsson, B., Hesook, S. K., & Kleppe, L. C. (2022). Social support and recovery from mental health problems: A scoping review. *Nordic Social Work Research, 12*(5), 666-697. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2020.1868553>
- Matick, E., Kottwitz, M. U., Lemmer, G., & Otto, K. (2021). How to sleep well in times of high job demands: The supportive role of detachment and perceived social support. *Work & Stress, 35*(4), 358-373. <https://doi.org/10.1080/02678373.2021.1889071>
- Valente, S., & Lourenço, A. A. (2020). Conflict in the classroom: How teachers' emotional intelligence influences conflict management. *Frontiers in Education, 5*(5), 1-10. <https://doi.org/10.3389/feduc.2020.00005>