

GESTÃO DA EMOÇÃO E CONFLITOS:
UM ESTUDO DE CASO NO INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA
(IFSC) CAMPUS TUBARÃO

Orientadora: Samantha Dias de Lima

Acadêmicas: Elizângela Corrêa Modolon

Janaína Neves Vitor

RESUMO: Este artigo teve por finalidade investigar o conflito nas organizações de trabalho e descreve o conceito de inteligência emocional, tendo em vista a importância do uso inteligente e adequado das emoções no contexto organizacional para a geração de resultados positivos. Entendemos o conflito como uma característica comum ao ser humano e que ocorre nas relações interpessoais por diversos motivos. A partir de uma pesquisa de Qualidade de Vida, realizada em maio de 2017 no Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), os indicadores mostraram que situações de conflitos são recorrentes na instituição. O presente trabalho analisa a gestão de conflitos nas relações socioprofissionais de trabalho no Instituto Federal de Santa Catarina câmpus Tubarão e como a gestão da emoção pode auxiliar nessas relações interpessoais. Para tal discorremos algumas análises a partir da pesquisa já aplicada, visando ampliar o entendimento para uma melhor compreensão da importância de gerenciar as emoções a fim de evitar conflitos. Para tanto a metodologia empregada foi um estudo de caso para que se possa analisar, com base no material bibliográfico indicado, como as pessoas se comportam no ambiente organizacional para se comunicarem e se relacionarem, as causas e consequências sofridas pela organização por atitudes, tomadas de decisão e negociações baseadas no uso das emoções. Os principais autores mobilizados são: Cavalcanti (2006), Chiavenato (2010), Goleman et al (2007), Cury (2015). Os resultados obtidos com essa análise são que: diante destas, podemos concluir que cada ser humano é único e reage diferente em determinadas situações. Por isso, se cada um gerenciasse bem suas emoções, fizesse sua própria autoanálise, tivesse um autoconhecimento, compreendesse melhor seus comportamentos/atitudes e tivesse um lado emocional equilibrado muitas discussões e conflitos seriam evitados. E, todas essas análises e reflexões apresentadas podem ser utilizadas como subsídio para propor algumas ações e estratégias de melhoria dentro do intelecto emocional de cada colaborador, contribuindo positivamente nas relações interpessoais dentro do ambiente de trabalho.

Palavras-chave: Gestão da emoção. Conflitos. Relações interpessoais.

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho analisa a gestão de conflitos nas relações socioprofissionais de trabalho no Instituto Federal de Santa Catarina câmpus Tubarão e como a gestão da emoção pode auxiliar nessas relações interpessoais.

Deste modo, este trabalho visou fornecer novas propostas e estratégias para melhoria das relações interpessoais e intrapessoais e dos conflitos existentes nas Instituições.

Através de uma pesquisa¹ de Qualidade de Vida no trabalho (QVT) realizado por servidores do Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC) em maio de 2017 com o objetivo de conhecer como os servidores da instituição percebem as condições, a organização e as relações socioprofissionais do trabalho, as possibilidades de crescimento e de reconhecimento profissional e o elo trabalho-vida social, percebeu-se que é recorrente o conflito no ambiente de trabalho. Segundo Cavalcanti (2006), a gestão de conflitos é um processo orientado para o controle das divergências, no qual o gestor interage com a equipe tentando conduzir as questões que provocam discórdias internas. Para obter resultados, o gestor precisa conhecer seu ambiente de atuação e as estruturas organizacionais. Nascimento e Simões (2011, p. 587), aponta em seus estudos que “a análise da gestão de conflitos é um ponto crucial na administração de qualquer instituição, principalmente a pública.” Nas instituições públicas encontram-se distintas situações, tanto físicas como emocionais e as divergências que podem acabar gerando conflitos. Diante do exposto apresentamos a seguinte questão investigativa: *Como a gestão das emoções podem auxiliar na resolução dos conflitos nas instituições públicas?*

Considerando a importância do tema, em especial no contexto das instituições públicas, este artigo teve como propósito analisar a gestão de conflitos nas relações socioprofissionais de trabalho no Instituto Federal de Santa Catarina câmpus Tubarão e como a gestão da emoção pode auxiliar nessas relações interpessoais. visto que as consequências do conflito nas organizações estão propriamente associadas com a maneira com que o conflito é percebido e interposto pelos gestores da instituição e como o emocional pode afetar o dia a dia dos profissionais.

¹ Disponível em: <http://r.ifsc.edu.br/qvt/>

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo discorreremos sobre a definição e os conceitos relacionados ao tema Conflito e Gestão das Emoções! Como são tratados estes assuntos uma vez que ocorrem conflitos em todos os lugares, principalmente em instituições. Como o diálogo nas relações humanas, pode interferir e como os gestores e funcionários lidam com o emocional para resolver os conflitos.

2.1 O que é conflito?

A definição de conflito remete à ideia de algo sempre negativo, desgastante e que deve ser evitado. Entretanto, segundo a teoria construtivista na interpretação piagetiana, “[...] os conflitos são ótimas oportunidades para trabalharmos valores e regras. Sua ausência reflete relações de respeito unilateral.” (VINHA, 2000, p. 1-2). O conflito está relativamente ligado a vida de cada pessoa e constitui parte do universo humano. Dos muitos conceitos atribuídos a ele, estão sempre associados ao conceito de desavença.

Conflito vem do latim *conflictus*, o choque entre duas coisas, embate de pessoas, ou grupos opostos que lutam entre si. Em linhas gerais, um embate entre duas forças contrárias. Desta forma, constantemente ocorre atritos entre as diferentes partes dentro das instituições (MARTINELLI; ALMEIDA, 2011). Já Costa e Martins (2011) definem conflito como a manifestação de incompatibilidade, desacordo ou dissonância entre pessoas, grupos ou organizações. Para Sales *et al* (2007), conflitos são discordâncias causadas por ideias, valores e sentimentos diferentes.

O conflito ocorre quando existe uma temática de interesse coletivo, entre duas ou mais pessoas, que possam vir a ter opiniões que divergem uma das outras e que não buscam suportar e respeitar as diversas opiniões apontadas, gerando situações que pode promover a necessária gestão do fato em questão.

O ambiente de trabalho engloba seres humanos com interesses pessoais e diferenças de objetivos, o que acaba por gerar algum tipo de conflito, seja no setor privado ou no setor público. Nas instituições públicas assim como em outros lugares ocorrem muitas divergências que podem gerar conflitos, tais como: relações de poder questões políticas, formas de controle e estrutura organizacional até mesmo o estresse vivido diariamente pelas pessoas.

Pode-se dizer que:

[...] as organizações têm uma influência acentuada no estado mental e emocional dos indivíduos e que podem agir tanto como um agente enriquecedor para as pessoas que nela convivem, quanto como um agente propiciador de um ambiente hostil, passível de conflitos e desentendimentos, que estão diretamente ligados à qualidade de vida do indivíduo, pois envolve o satisfazer de suas necessidades, afetando suas atitudes pessoais e comportamentais, a criatividade, a vontade de inovar ou aceitar mudanças (KANAANE, 1999, p. 83).

A fim de utilizar um termo mais usual para esta pesquisa, e para melhor compreensão do leitor, utilizaremos o termo proposto por Chiavenato (2010), ele considera que o conflito ocorre por meio de choques de motivos, ideias, sentimentos, interesses ou de informações díspares, ou quando uma das partes descobre que a outra planeja dificultar o alcance dos seus objetivos. Este conceito surge de uma maneira menos negativa que desavença, de modo que pontos de vista ou considerações podem ser polemizados e principalmente transformadas com base num consenso. Apesar da concordância do conflito como algo intrínseco a dinâmica dos grupos existentes dentro das instituições, é preciso ponderar que seus pontos podem ser positivos ou negativos.

Existe um pré-conceito, oriundo do entendimento de senso comum, que classifica o termo conflito como fator negativo no convívio entre as pessoas. No entanto, a ideia é obsoleta, pois no meio social em que vivemos podemos constatar mudanças diárias, sendo que caso prevalecesse esta ideia ultrapassada, seríamos prisioneiros das exigências e concepções de outras pessoas. Na verdade, o conflito é uma atividade direcionada a buscar a melhoria coletiva de uma sociedade em função do seu crescimento, de outro modo pode vir a ser o incentivador do caos. Em seus estudos Nascimento e Kassem (2002, p. 47) descrevem o conflito como “[...] fonte de ideias novas, podendo levar a discussões abertas sobre determinados assuntos, o que se revela positivo, pois permite a expressão e exploração de diferentes pontos de vista, interesses e valores”.

Portanto, podemos perceber que a dificuldade dos conflitos está associada a maneira como eles são intermediados. O convívio entre diferentes grupos revela ideias que não chegam a ser debatidas, convertendo-se em violência e rejeição desinteressada de uma das partes. Ao mesmo tempo que a sabedoria a ser alcançada no método de discussão e diálogo torna-se, com essas atitudes, completamente ultrapassada. Portanto o conflito é o princípio da evolução social e que seus resultados podem ser pragmáticos, desde que saibamos administrá-los de forma correta constituindo uma solução ajustada

para a resolução do problema.

2.2 O conflito nas instituições

Para que uma organização exista é necessário um conjunto de pessoas com um objetivo em comum; é necessariamente importante que essas pessoas desenvolvam suas atividades de forma coordenada e controlada para atingir os resultados almejados. Relacionando as organizações com a concepção sobre conflito utilizada contemporaneamente é a da Escola da Abordagem Interacionista (CAVALCANTI, 2006) que considera o conflito positivo e negativo, bom ou mau. Nessa abordagem, o conflito é reconhecido não apenas como inevitável, mas que em determinadas situações ele é indispensável para o surgimento de novas ideias e promover a inovação e a mudança.

Segundo Andrade; Amboni (2010, p. 85) uma organização politicamente fundamentada deve ser entendida como aquela que mensura os conflitos existentes e as várias maneiras de manifestação de poder consolidadas entre os grupos de interesses que a compõem.

De fato, os conflitos nas instituições podem influenciar em resultados positivos, levando os indivíduos a tornarem-se mais espertos, esforçados, virtuoso gerando forças, energia, provocando a curiosidade e interesses de modo a aperfeiçoar a prática de tarefas e solução de conflitos gerados. Os conflitos ainda podem fortificar os sentimentos de compatibilidade, transformando equipes, tornando-as mais compreensiva, produzindo motivação e fascínio pelo trabalho em equipe.

Nas organizações as fontes de conflitos são: a estrutura, diferenças de poder, falha na comunicação, a imposição de regras, entre outras (CAVALCANTI, 2006). Os conflitos organizacionais ocorrem no seio das organizações, tanto privadas quanto públicas, porque as diferentes partes que a constituem têm interesses, necessidades e pontos de vista diferentes.

2.3 O diálogo nas relações humanas

Fala-se muito hoje em dia, mas será que as pessoas têm escutado umas às outras? Ou a individualidade, o ego, a postura de dono da razão, de intransigente criam barreiras para ouvir de verdade o pensamento do outro, mesmo que diferente? A comunicação, com

seus ruídos, parece desintegrar, e grande parte dos brasileiros anda intolerante e, simplesmente, parou de dialogar e escolheu o discurso como forma de linguagem. Segundo a psicóloga² Caroline Lima Silva em seus relatos:

[...] Dialogar significa não apenas falar sobre sentimentos tão preciosamente essenciais no amadurecimento psíquico dos seres humanos, mas também escutar além do simples ouvir com todos os sentidos como um ato de amor ao outro. Para tanto, precisamos sair da individualidade natural de cada um para o desenvolvimento assertivo da empatia ao colocarmos-nos no lugar do outro, sem julgamentos imprecisos à luz das imperfeições da interpretação, desprovida de cautela e bom senso. Mais do que isso, dialogar permite o estreitamento dos laços afetivos, cujo impacto é enorme na construção do sentido de vida de cada pessoa, já que sem o afeto nada somos como humanidade. (SILVA, 2016 online).

Sendo assim podemos entender que a liberdade de expressão preserva o direito de pronúncia e de aceitar o protesto do outro, onde a arte do diálogo, da conversa além do saber escutar, demanda o saber de se calar para compreender o problema do outro. Respeitar as opiniões que se divergem uma das outras e estar a todo o momento disposto ao diálogo são algumas condutas que fortalecem e consolidam as relações humanas principalmente nas instituições. Cada ser humano necessita estar capacitado não para instituir seus ideais, decisões e opiniões, mas sobre o seu próximo, para que tenham condições de debater e dialogar frequentemente com todos, ouvindo e respeitando as múltiplas opiniões e jeito de se pensar.

2.4 Inteligência emocional

Para Goleman (2001), inteligência emocional, refere-se à capacidade de identificar nossos próprios sentimentos e os dos outros, de motivar a nós mesmos e de gerenciar bem as emoções dentro de nós e em nossos relacionamentos, utilizando os sentimentos para guiar o pensamento e a ação.

A Inteligência Emocional vem se atualizando desde a sua descoberta, novas pesquisas e estudos são realizados. Atualmente sua importância continua incontestável para o mercado de trabalho e principalmente para o convívio nas organizações. Para Goleman (2007, p. 58):

[...] Inteligência emocional é a capacidade de criar motivações para si próprio e de persistir num objetivo apesar de percalços, de controlar impulsos e aguardar pela satisfação dos seus desejos, de se manter em bom estado de espírito e impedir que a ansiedade interfira na capacidade de raciocinar, de ser empático e autoconfiante.

² Disponível: <https://www.psicologiasdobrasil.com.br/o-poder-do-dialogo/>

Com isso, torna-se possível identificar a necessidade do ser humano pelo autoconhecimento, assim como a busca incessante por dominar os seus medos, fracassos, falhas e superar as barreiras que o impedem de crescer, otimizando o seu relacionamento inter e intrapessoal, para alcançar a saúde emocional e desempenhar as suas funções da melhor maneira possível, com equilíbrio. Evitando dessa forma discussões desnecessárias e diminuindo os conflitos entre as pessoas.

Segundo Salovey (2002), a Inteligência Emocional consiste na habilidade de ser sociável. Procurar descobrir e compreender o que o indivíduo quer ou pretende realmente, quais são os seus verdadeiros sentimentos, através da capacidade e da habilidade emocional.

Goleman (2006) refere que o seu modelo da inteligência emocional encaixa sem dúvida na inteligência social, na medida em que o homem é um ser social, vive em constante interação com o mundo onde se insere. Goleman (2006, p.11) refere que: “Não é possível separar a causa de uma emoção do mundo dos relacionamentos – são as nossas interações sociais que dirigem as nossas emoções”. Quanto mais nos relacionamos, mais aprendemos a viver em sociedade e amadurecemos, nos tornamos mais empáticos, altruístas, mais generosos quando aprendemos a gerenciar mais nossas emoções e ter um autoconhecimento sobre elas.

Tendo como base esses conceitos, e suleando em consonância com a gestão pública podemos dizer que é cada vez mais importante a participação da liderança na administração das emoções no ambiente corporativo. Essa importância está associada ao fato de que pessoas são os recursos mais importantes dentro de um sistema produtivo, pois pensam, agem e monitoram seus procedimentos levando em consideração o ambiente em que vivem.

Um novo conceito de gestão emocional é dado pela competência emocional. Por competência emocional entende-se a capacidade do indivíduo em gerir as suas próprias emoções e também gerir as emoções da equipe (GOLEMAN, 2001).

Segundo Goleman (2001), essas competências podem ser divididas em:

- Autopercepção: Saber o que estamos sentindo num determinado momento e utilizar as preferências que guiam nossa tomada de decisão;
- Autorregulamentação: Lidar com as próprias emoções de forma que facilitem a tarefa que temos pela frente, em vez de interferir com ela;
- Motivação: Utilizar nossas preferências mais profundas para impulsionar-nos e

guiar-nos na direção de nossas metas;

- Empatia: Pressentir o que as pessoas estão sentindo, ser capaz de assumir sua perspectiva e cultivar a sintonia com ampla diversidade de pessoas.

- Habilidades sociais: Lidar bem com as emoções nos relacionamentos e ler com precisão situações sociais e redes; interagir com facilidade.

Sabe-se que a Inteligência Emocional não pode ser comprada, mas pode e deve ser trabalhada e desenvolvida. Como é algo de dentro para fora, a pessoa que deseja possuí-la deve, ela mesma adquirir as competências da Inteligência Emocional, através de suas escolhas, aprendendo a gerir as suas emoções, melhorando e aperfeiçoando cada vez mais o autocontrole. Entende-se que a Inteligência Emocional, não está relacionada com a idade e nem com a experiência profissional. Para obter êxito no campo das emoções, basta que a pessoa que busca melhorar suas habilidades comportamentais, faça as escolhas certas e esteja disposta a desenvolvê-las.

3. METODOLOGIA

Após uma revisão bibliográfica com autores que tratam da temática da gestão de conflitos, diálogo e conceitos socioemocionais, que proporcionaram a seleção da informação necessária a este trabalho, contribuição essencial ao seu seguimento e análise. Em seguida, passa-se a outra fase, a da investigação, para o alcance do objetivo principal, que se reveste de uma enorme importância, pois é através desta que podemos pesquisar de uma forma minuciosa, circunstanciada, rigorosa e exata de todos os fatores utilizados no desenvolvimento do trabalho de investigação com vista à obtenção de conclusões. Possibilitando a averiguação ou pesquisa que se faz procurando, analisando, examinando e questionando.

Posteriormente apresentamos dados da instituição em estudo e tratamos da metodologia a ser utilizada para realização da pesquisa e os principais instrumentos utilizados na coleta de dados.

A proposta de estudar um fenômeno social ocorrido no ambiente das instituições estabelece uma relação que aproxima em muito o estudo de caso de uma abordagem metodicamente qualitativa, e apesar dos dados quantitativos que expressam os resultados da pesquisa que norteia este artigo, a principal questão é verificar, analisar e auxiliar no resultado da pesquisa em questão colaborando na melhora do ambiente de trabalho. Conforme Minayo (2001, p. 14):

[...] a pesquisa qualitativa trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis.

A abordagem qualitativa utilizada nesta pesquisa, tendo em vista que os principais aspectos foram direcionados aos relacionamentos, valores socioculturais, às formas de comunicação e à mediação dos conflitos ocorridos no ambiente das instituições.

3.1 Análises e Discussões

Analizamos uma pesquisa sobre Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), realizada em maio de 2017 com os servidores do IFSC e que mostrou a percepção dos servidores sobre as condições e a organização do trabalho, as relações socioprofissionais, as possibilidades de crescimento e de reconhecimento profissional e o elo trabalho-vida social.

A pesquisa foi respondida por 1.148 servidores, dos quais 935 completaram o questionário. No site onde estão divulgados os resultados, apresentado na primeira nota de rodapé do nosso artigo, é possível ter acesso a apresentações, gráficos e respostas de perguntas abertas feitas aos servidores. Foram avaliados 44 itens divididos em cinco dimensões.

Nas análises é possível fazer filtros e ver os resultados por câmpus ou carreira [docente ou TAE]. Nas apresentações, o visitante também pode ver os resultados por diversos filtros, como faixa etária, tempo de serviço no IFSC e estado civil do servidor, entre outros. Os dados vão ser usados para embasar a construção da política. Dos resultados obtidos: numa escala de 0 a 10, o índice geral de qualidade de vida no trabalho do IFSC ficou em 6,358, considerado “Bem-estar moderado” (que vai do 6 ao 8). Os itens mais bem avaliados pelo total de respondentes foram “Meu trabalho é importante para o cumprimento da missão do IFSC” (8,575), “O meu superior imediato me respeita em relação a aparência, estilo de vida, orientação sexual, raça ou religião” (8,266) e “O trabalho que faço é útil para a sociedade” (8,225). Do outro lado, tiveram as mais baixas avaliações os itens “As oportunidades de crescimento profissional são iguais para todos” (4,011), “As capacitações promovidas ou incentivadas pelo IFSC são suficientes para execução do meu trabalho” (4,245) e “O IFSC preocupa-se com a minha qualidade de

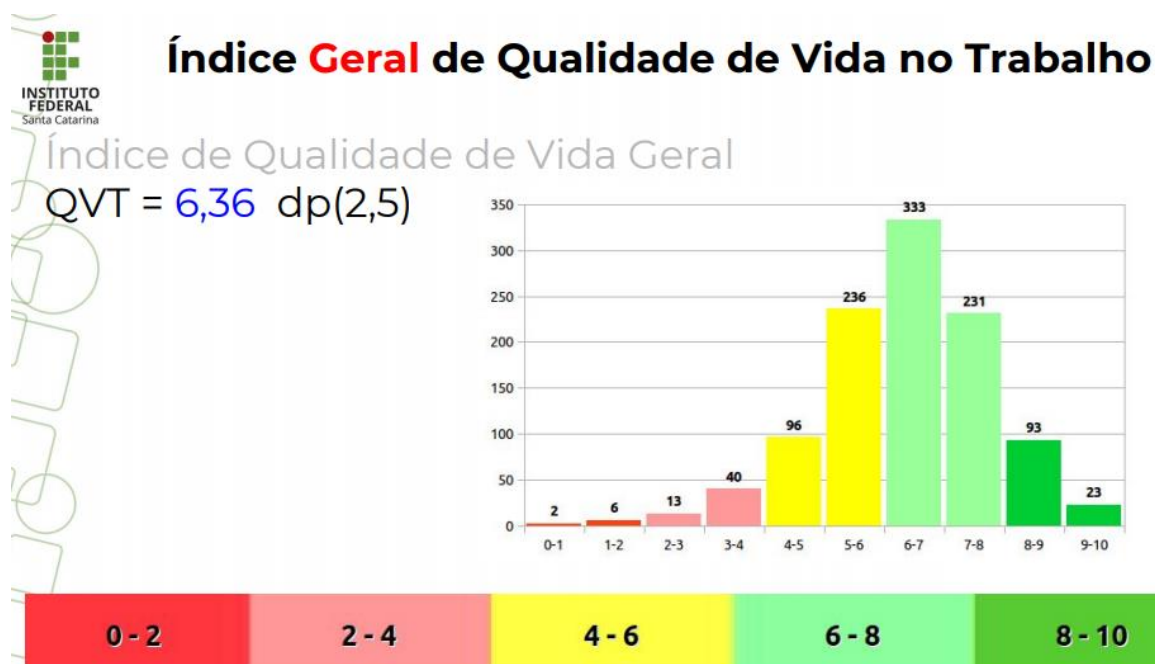
vida no trabalho” (4,344).

Figura 1: Índice de Qualidade de Vida no Trabalho



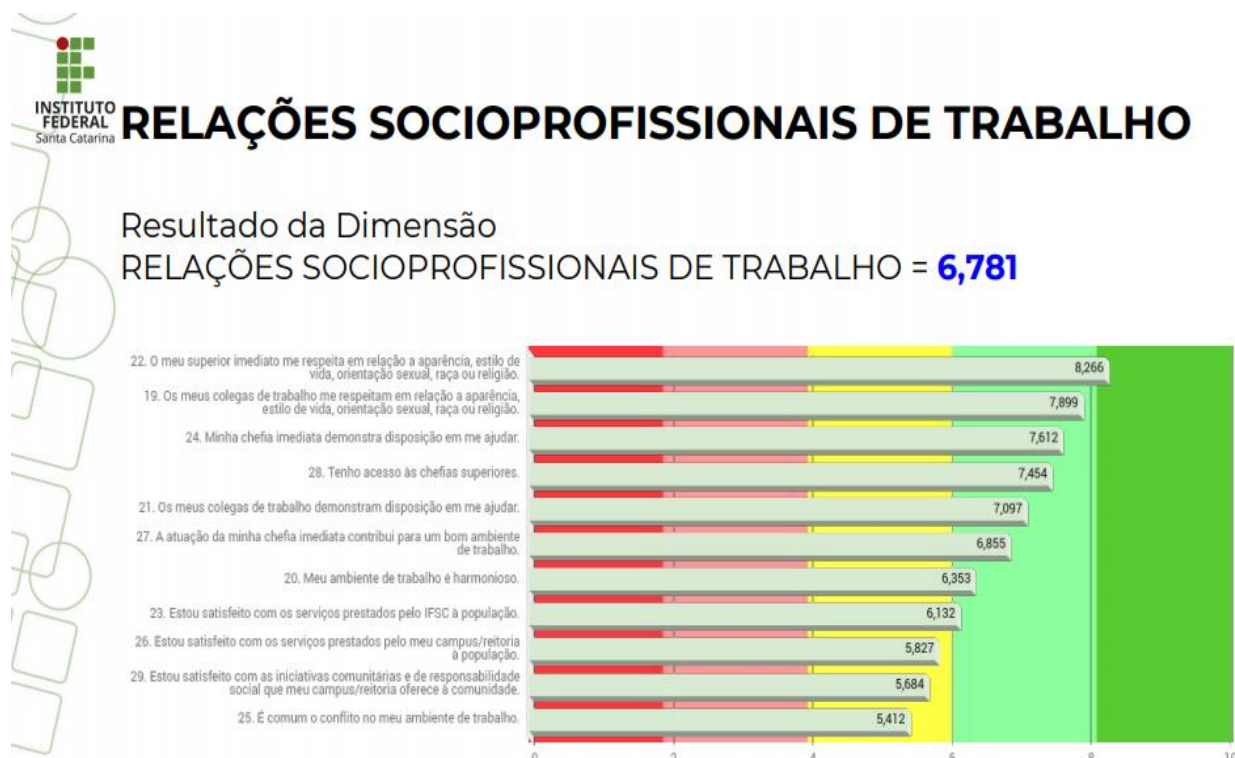
Fonte: <http://r.ifsc.edu.br/qvt/>

Figura 2: Índice Geral de Qualidade de Vida no Trabalho



Fonte: <http://r.ifsc.edu.br/qvt/>

Figura 3: Índice Geral de Relações Socioprofissionais de trabalho



Fonte: <http://r.ifsc.edu.br/qvt/>

Figura 4: Relações Socioprofissionais de Trabalho – Campus Tubarão



Fonte: <http://r.ifsc.edu.br/qvt/>

Partindo dessas análises constatou-se que no campus Tubarão as relações socioprofissionais de trabalho no item 25: É comum o conflito no meu ambiente de trabalho – atingiu 3,8 levando em consideração que essa escala era de 0 a 10, podemos refletir que há algumas problemáticas e diante disso resolvemos fazer nossa análise, com o intuito de oferecer algumas reflexões à partir dos indicadores.

Com isso, o objetivo deste trabalho é analisar a gestão de conflitos nas relações socioprofissionais de trabalho no Instituto Federal de Santa Catarina câmpus Tubarão e como a gestão da emoção pode auxiliar nessas relações interpessoais. Se analisarmos o gráfico na figura 1: Índice de Qualidade de Vida no Trabalho temos o seguinte parecer: mal-estar moderado (3,8). Com isso, podemos usar nossas referências metodológicas para explicar um pouco esse número abaixo da média. Se compararmos com os outros Institutos temos um número um pouco mais elevado figura 3: Índice Geral de Relações Socioprofissionais de trabalho no item 25: constatou-se 5,4 no gráfico (zona de transição e estado de alerta).

Segundo nossos embasamentos teóricos podemos refletir sobre nossas atitudes, o impacto e interferência delas na construção de nossas relações. Muitas vezes, não percebemos que nós mesmos colaboramos para que o outro nos interprete de maneira distorcida. Aprender a expor o que pensamos de maneira assertiva é fundamental para que os outros conheçam quem realmente somos e com isso evitamos muitas discussões e conflitos.

Nossos pensamentos, falas, comportamentos, podem trazer consequências positivas ou negativas às relações que estabelecemos com os outros, por isso a gestão da emoção tem um papel fundamental e importantíssimo nas relações que temos com os outros.

Para que tenhamos relações saudáveis e evitemos conflitos devemos agir sempre de forma pacífica, com tolerância, importar-se com os sentimentos dos outros. Pensando dessa forma, podemos dizer que uma pessoa pacífica respeita o outro, sua forma de pensar e agir, perdoa facilmente, pois, sabe que por trás de uma pessoa que fere há sempre uma pessoa ferida (CURY, 2015).

Quem gerencia bem suas emoções sabe se relacionar bem com as pessoas, pois entende que é possível ser ouvido e respeitado sem gritar, ser agressivo ou estressado. Temos sempre que nos questionar esses tipos de comportamentos são saudáveis para nós e para os outros? Com certeza não, portanto precisamos ser tolerantes conosco para sermos tolerantes para com os outros; precisamos entender nossas limitações para sermos

mais compreensivos com as limitações das pessoas. E, na maioria das vezes, não estamos certos, pois, interpretamos o mundo por meio de nossas experiências, vivências relações e interpretações e elas não possuem a verdade absoluta sobre as coisas. A partir do momento que eu entendo essas e outras reflexões a respeito do nosso emocional, passamos a aprender a lidar melhor conosco e com os outros criando relações mais saudáveis, positivas e menos conflituosas.

Nas organizações públicas existem muitas divergências que podem gerar conflitos. Elias, Dalmau e Bernardini (2013, p. 142) afirmam em seu artigo que

[...] é importante destacar que as consequências positivas ou negativas do conflito vão depender da forma como os gestores lidam com as situações de conflito e, como se pôde constatar, estão diretamente relacionadas com a capacidade do gestor em administrar tais situações.

Diante do exposto é levantada a seguinte questão: Como a gestão das emoções podem auxiliar na resolução dos conflitos nas instituições públicas? A partir da importância do tema no contexto das organizações públicas, este trabalho tem como objetivo analisar a gestão de conflitos nas relações socioprofissionais de trabalho no Instituto Federal de Santa Catarina câmpus Tubarão e como a gestão da emoção pode auxiliar nessas relações interpessoais.

Para elaborarmos nossa análise e algumas considerações nos pautamos e embasamos os conceitos emocionais abordados pelos autores mencionados na fundamentação teórica, como a gestão da emoção para gerenciar a ansiedade, melhorar o desempenho pessoal e profissional e conquistar uma mente livre e criativa. Sabemos que gerenciar a emoção é uma prática diária de alguém que aprende a desenvolver um novo olhar sobre si mesmo sobre as pessoas e sobre os acontecimentos. (CURY, 2015, p. 53) aborda que gerenciar a emoção é: entender que ninguém pode dar o que não tem e que devemos praticar o silêncio proativo, pensar antes de reagir, doar-se sem esperar demais a contrapartida do retorno, lembrar-se de que você não é o centro do universo, investir na arte do perdão.

Através dessa abordagem sulearemos nossa análise, com o intuito de auxiliar as pessoas a ter autoconhecimento, a se autoquestionarem e desenvolverem inteligências emocionais intra e interpessoais. Levá-las ao entendimento da emoção para saber se as pessoas estão cuidando e praticando a educação emocional em suas vidas e nas relações ou não. Para Cury (2015) ser emocionalmente saudável é educar o EU para não comprar o que não lhe pertence, como atritos e intrigas que não criou, bem como com críticas

injustas e discórdias que não fomentou. É não fazer do território da emoção uma lata de lixo, uma terra de ninguém que qualquer pessoa pode invadir e furtar.

Diante dessas análises podemos concluir que cada ser humano deve fazer sua própria autoanálise e um auto diálogo entre seus comportamentos/attitudes e seu lado emocional. E todas essas teorias apresentadas podem ser utilizadas como subsídio para propor algumas ações e estratégias de melhoria dentro do campus pelo gestor.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste estudo de caso foi analisar a gestão de conflitos nas relações socioprofissionais de trabalho no Instituto Federal de Santa Catarina câmpus Tubarão e como a gestão da emoção pode auxiliar nessas relações interpessoais.

O Conflito pode ser o motivo para a origem de novas ideias, por um lado, estímulo da inovação e da criatividade. Olhando de outra maneira pode ser a razão para a frustração, a oposição o estresse e a ansiedade. A consequência provém da maneira de como ocorre a gestão do conflito dentro das instituições. Portanto para uma gestão de conflito eficiente é necessário buscar resultados positivos, compreender e diferenciar as causas que geram o conflito, suprimir suas aplicabilidades e potencializar os resultados uteis e funcionais.

A Inteligência Emocional representa, entre outras, a capacidade de encarar e solucionar situações emocionalmente incertas com o êxito, como os conflitos. É assimilar o controle e gerenciar as emoções, colocando-as para trabalharem a nosso favor. Não deixando que estas comandem nossas ações e pensamentos fazendo com que tomemos decisões inadequadas ou irracionais. A inteligência emocional nada mais é do que a habilidade de conhecer o próximo através dos sentimentos e de se autoconhecer. Desenvolver estas habilidades encarando a realidade dos fatos, colocando-se no lugar do outro, são situações que levam ao aprendizado maior. Podemos compreender que gerir os conflitos utilizando a gestão da emoção como base contribui e muito para a melhora dos problemas e as relações com as pessoas.

Analisando a pesquisa de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), percebemos que grande parte dos servidores do Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC) consideram comum situações de conflitos em seu ambiente de trabalho. Diante dos fatos e das análises feitas podemos compreender que gerir os conflitos utilizando a gestão da emoção ou inteligência emocional como base, contribui e muito para a melhora dos problemas e das

relações entre as pessoas, visto que gerir nossas emoções, nossas facilidades de crescimento são instantâneas, tanto na vida pessoal quanto na vida profissional.

REFERÊNCIA

ANDRADE; Rui Otávio Bernardes de AMBONI; Nério: Estratégias de gestão: processos e funções d administrador – Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CAVALCANTI, Antônio Carlos Ribeiro. **O Gestor e o Seu Papel na Gestão de Conflitos**: Um estudo de caso em empresa de Varejo de Vestuário masculino. 2006. 120f. Dissertação (Mestrado em Administração) -, Faculdade de Ciências Econômicas, Belo Horizonte, 2006.

COSTA, D. T.; MARTINS, M. C. F. **Estresse em profissionais de enfermagem: impacto do conflito no grupo e do poder do médico**. Rev. Esc. Enferm. USP, v. 45, n. 5, p. 1191-8, 2011. Disponível em: Acesso em: 20 out. 2019.

CURY, Camila. **As armadilhas da Mente e os códigos de inteligência**. Ribeirão Preto, SP. Escola de Inteligência Cursos Educacionais. 2015

CHIAVENATO, Idalberto, **Gestão de Pessoas**: o novo papel de recursos humanos nas organizações. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

ELIAS, L., DALMAU, M.B.L. & BERNARDINI, I.S. **A Importância da Gestão de Conflitos nas Relações de Trabalho: um estudo de caso na Secretaria de Saúde de Biguaçu/SC**. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2013.

GOLEMAN, Daniel. **Trabalhando com a inteligência Emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

GOLEMAN, Daniel et al. **Os mestres da administração**. Rio de Janeiro: Campus/Elsevier, 2007.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência Social**: A Nova Ciência das Relações Humanas. n.a., Círculo de Leitores. 2006.

IFSC. **Pesquisa de Qualidade de Vida (QVT)**. Disponível em: <http://r.ifsc.edu.br/qvt/>. Acesso em: 20 set. 2019.

KANAANE, Roberto “**Homem e Trabalho: relações interpessoais e pontos de conflitos**”. In: Comportamento Humano nas Organizações: O Homem rumo ao Século XXI; 2 ed; Atlas; São Paulo; 1999.

MARTINELLI, Dante e ALMEIDA, Ana Paula: **Conflito o que é e como entendê-lo**. In: **Negociação e Solução de Conflitos: Do impasse ao ganha-ganha através do**

melhor estilo. São Paulo: Atlas, 2011, 1. ed., p. 46-52.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade.** Petrópolis: Vozes, 2001.

NASCIMENTO, Eunice. M; EL Sayed, Kassem. M. **Gestão de capital humano - Administração de conflitos.** São Paulo, Gazeta do povo, 2002.

NASCIMENTO, Talita Almeida de Campos e SIMÕES, Janaína Machado **Análise da Gestão de Conflitos Interpessoais nas Organizações Públicas de Ensino Profissionalizante em Nova Iguaçu** – RJ. São Paulo: REGE, v.18, n.4, 2011.

SALES, Ana Amélia da Rocha *et al.* **Refletindo sobre a Administração e negociação de conflitos nas equipes de saúde.** Rev. RBPS. Fortaleza, 2007.

SILVA, Caroline Lima. **O Poder do diálogo.** Publicado em 27 de janeiro de 2016. Disponível em: <https://www.psicologiasdobrasil.com.br/o-poder-do-dialogo/>. Acesso em: 08 out. 2019.

SALOVEY, Peter. O GLOBO – Presidente da Universidade YALE – **INTELIGÊNCIA EMOCIONAL.** Disponível em: <http://oglobo.globo.com/sociedade/conte-algo-quenao-sei/peter-salovey-presidente-da-universidade-yale-inteligencia-emocional-dascriancas-me-preocupa-13523092#ixzz4fJeTZt53>Acesso em: 28 out. 2019.

VINHA, Telma Pileggi: **Os conflitos interpessoais na relação educativa.** Campinas, SP. Tese de doutorado – Universidade Estadual de Campinas, Faculdade de Educação, 2000.