

NACLELSON SILVA DE QUEIROZ

**GERENCIAMENTO DAS EMOÇÕES: análise da Inteligência Emocional  
dos Estudantes de Administração da Universidade Federal da Paraíba**



Universidade Federal da Paraíba  
Centro de Ciências Sociais Aplicadas  
Departamento de Administração

João Pessoa

2016

**NACLELSON SILVA DE QUEIROZ**

**GERENCIAMENTO DAS EMOÇÕES: análise da Inteligência Emocional  
dos Estudantes de Administração da Universidade Federal da Paraíba**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Centro de Ciências Sociais Aplicadas como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em Administração da Universidade Federal da Paraíba – UFPB.

Orientador: Anielson Barbosa da Silva, Prof. Dr.

João Pessoa

2016

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)**

Q3g Queiroz, Nacelison Silva.

Gerenciamento das emoções: análise da inteligência emocional dos estudantes de Administração da Universidade Federal da Paraíba / Nacelison Silva Queiroz. – João Pessoa, 2016.

70f.: il.

Orientador: Prof. Dr. Anielson Barbosa da Silva.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – UFPB/CCSA.

Ao Professor Dr. Anielson Barbosa da Silva,

Solicitamos examinar e emitir parecer no Trabalho de Conclusão de Curso do aluno Naclelson Silva de Queiroz.

João Pessoa, 04 de novembro de 2016.

---

Prof.<sup>a</sup> Nádja Valéria Pinheiro  
Coordenadora do SESA/CCSA/UFPB

Parecer do Professor Orientador:

---

---

---

---

---

---

---

---

NACLELSON SILVA DE QUEIROZ

**GERENCIAMENTO DAS EMOÇÕES: análise da Inteligência Emocional  
dos Estudantes de Administração da Universidade Federal da Paraíba**

Esta monografia foi julgada adequada para a obtenção do Título de Bacharel em Administração da Universidade Federal da Paraíba.

Aprovada em: \_\_\_\_/\_\_\_\_/2016

Banca Examinadora

---

Anielson Barbosa da Silva, Prof. Dr.  
Orientador

---

Ana Carolina Kruta de Araújo Bispo, Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>.  
Examinadora

João Pessoa  
2016

*Ao meu Deus por conduzir o meu viver e me proporcionar a realização dos meus sonhos.*

*Aos meus amores: Rosa Maria, minha mãe, por ser o meu alicerce e minha ajudadora na vida; e a Maria Gislhaynne, minha namorada, por ser a minha força, apoio e incentivo na caminhada.*

**DEDICO**

## **AGRADECIMENTOS**

*Gratidão eterna a Deus, meu criador, autor e consumidor da minha fé, por permitir a concretização dos meus sonhos e ser o motivo de toda e qualquer vitória. Ao meu Jesus por seu imenso amor e a sua graça que me leva a experimentar tantos milagres e maravilhas.*

*Meus sinceros agradecimentos também distendem a minha família, primordialmente a minha mãe Rosa Maria, mulher forte, guerreira, meu exemplo de vida e caráter e que na sua simplicidade me ensinou a enxergar que de nada vale viver uma vida sem Deus, esse princípio de sabedoria, me concedeu uma vida fundamentada em fé. Agradeço por suas orações que me conduziram e me conduzem na caminhada.*

*Grato a minha namorada Gislhayne, por ser uma dádiva de Deus para mim, por me fazer tão feliz e completo e me proporcionar viver dias tão plenos em sua companhia e amor, obrigado por sua leveza, força, ajuda e presença em todos os momentos em minha trajetória. Obrigado por caminharmos lado a lado, torcendo um pelo o outro em cada conquista e vitória.*

*Aos meus irmãos Natália e Natielson pelo apoio dedicado e por proporcionar o entusiasmo e a força necessária para vencer os desafios.*

*Ao professor Anielson por toda ajuda e parceria nesse trabalho, por ser um grande exemplo tanto na conduta profissional, como pessoal. Estendo minha admiração por tamanha gentileza, generosidade e educação em todos os gestos de ensinamentos dedicados a mim, e principalmente pelas palavras de incentivo e tranquilidade.*

*Agradeço a todos que contribuíram para a minha caminhada até aqui. Aos que de forma direta ou indireta colaboraram para que chegasse ao final desse desafio e oportunidade.*

*Gratidão!*

*“O amor do Senhor Deus não se acaba, e a sua bondade  
não tem fim.  
Esse amor e essa bondade são novos todas as manhãs; e  
como é grande a fidelidade do Senhor!  
Deus é tudo o que tenho; por isso, confio nele.  
O Senhor é bom para todos os que confiam nele.  
O melhor é ter esperança e aguardar em silêncio a ajuda  
do Senhor”.*

***Lamentações 3: 22-26.***



## RESUMO

Este estudo teve como objetivo analisar os níveis de desenvolvimento das habilidades de inteligência emocional dos estudantes do curso de administração da Universidade Federal da Paraíba. A pesquisa caracteriza-se como um estudo quantitativo, descritivo. Para a realização do presente trabalho foi utilizada uma amostra composta por 207 estudantes, 24,76% do universo do curso, que corresponde a 836 graduandos matriculados. Foi aplicado um questionário de autopreenchimento contendo 59 itens numa escala de quatro fatores que buscava identificar as frequências dos estudantes em relação às cinco habilidades de IE (empatia, sociabilidade, automotivação, autocontrole e autoconsciência) e para compor o perfil sociodemográfico foram realizadas questões de interesse do estudo. Para tabular os dados foi utilizado o software SPSS, versão 23.0. De acordo com os resultados, foi possível concluir através dos escores médios que a melhor habilidade de IE desenvolvida nos estudantes de administração foi a automotivação com média (2,91); seguida da empatia com média (2,86); a autoconsciência na terceira colocação com média (2,83); na quarta posição a sociabilidade com média (2,55); e em último com o menor desenvolvimento o autocontrole com média de (2,45). Sendo assim, numa análise geral, os estudantes de administração participantes deste estudo possuem maior desenvolvimento na habilidade de automotivação, ou seja, detêm maior capacidade em exercer a persistência, coragem, força, otimismo e entusiasmo ao manejar objetivos e planos para sua vida, e menor desenvolvimento na habilidade autocontrole, que indica que os estudantes possuem dificuldade em exercer a capacidade de ponderação, cautela e controle em frente a fatos desagradáveis, a provocações, agressões, desaforos, insultos, conflitos, sentimentos perturbadores e impulsos.

**Palavras-chave:** Inteligência Emocional. Habilidades. Estudantes de Administração.

## ABSTRACT

This study aimed to analyze the levels of development of the emotional intelligence skills of the management students of the Federal University of Paraíba. The research is characterized as a quantitative and a descriptive study. For the realization of this work was used a sample composed of 207 students, 24.76% of the universe of the students enrolled, that corresponds to 836 students. It was applied a questionnaire containing 59 items auto fill on a scale of four factors that sought to identify the frequencies of students in relation to five IE skills (empathy, sociability, self-motivation, self-control and self-awareness) and also a demographic profile with interest issues were carried out the study. For data analysis was used SPSS software, version 23.0. According to the results, it was possible to conclude through the average scores that the best IE ability developed by the students of Management was the self-motivation with average (2.91); followed by empathy with average (2.86); the self-consciousness in the third place with average (2.83); Fourth sociability with average (2.55); and at last with the smallest developing self-control. Thus, in a general analysis, management students that participated of the study have further development in the ability of self-motivation, i.e., have greater capacity to exercise persistence, courage, strength, optimism and enthusiasm to manage goals and plans for your life. The results indicates a lower of development of the self-control skill, that indicates that students have difficulty in exercising the ability of weighting, caution and control in the face of unpleasant facts the provocation, aggression, provocations, insults, conflicts, disturbing feelings and impulses.

**Keywords:** Emotional Intelligence. Skills. Administration students.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

<b>Quadro 1</b> – Habilidades de Inteligência Emocional Mayer e Salovey (1999).....	30
<b>Figura 1</b> – Design da Pesquisa .....	38
<b>Quadro 2</b> – Características das habilidades de inteligência emocional no instrumento de pesquisa .....	41

## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 1</b> – Síntese dos dados do perfil sociodemográfico.....	48
<b>Tabela 2</b> – Médias e desvios-padrão das habilidades da inteligência emocional.....	49
<b>Tabela 3</b> – Dados da habilidade empatia .....	53
<b>Tabela 4</b> – Dados da habilidade sociabilidade.....	55
<b>Tabela 5</b> – Dados da habilidade automotivação.....	58
<b>Tabela 6</b> – Dados da habilidade autocontrole.....	60
<b>Tabela 7</b> – Dados da habilidade autoconsciência .....	63

## **LISTAS DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

**DP** – DESVIO-PADRÃO

**F** – FREQUÊNCIA

**IE** – INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

**IM** – INTELIGÊNCIAS MÚLTIPLAS

**M** – MÉDIA

**MIE** – MEDIDA DE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

**PB** – PARAÍBA

**QI** – QUOCIENTE INTELECTUAL

**SPSS** – STATISTICAL PACKAGE FOR SOCIAL SCIENCE

**UFPB** – UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	14
1.1 Delimitação do Tema e Problema de Pesquisa.....	15
1.2 Objetivos.....	17
1.2.1 Objetivo geral .....	17
1.2.2 Objetivos específicos.....	17
1.3 Justificativa do Estudo.....	17
1.4 Organização do Trabalho.....	19
<b>2 REVISÃO DA LITERATURA</b> .....	20
2.1 Inteligência e Emoção .....	20
2.2 Inteligência Emocional .....	25
2.3 O Desenvolvimento das Habilidades de Inteligência Emocional.....	28
2.4 Inteligência Emocional na Formação de Administradores.....	33
<b>3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b> .....	37
3.1 Tipo de Pesquisa.....	39
3.2 Universo e Amostra.....	39
3.3 Processo de Coleta dos Dados .....	40
3.4 Processo de Análise de Dados .....	42
<b>4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS</b> .....	44
4.1 Perfil Pessoal, Acadêmico e Profissional .....	44
4.1.1 Características Pessoais.....	44
4.1.2 Características Acadêmicas .....	46
4.1.3 Características Profissionais .....	48
4.2 Análise das Habilidades de Inteligência Emocional.....	49
4.2.1 Desenvolvimento das habilidades de inteligência emocional dos estudantes.....	49
4.2.2 Percepção dos estudantes sobre as questões das habilidades IE .....	52
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	65
5.1 Sugestões para Futuras Pesquisas.....	66
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	67
<b>APÊNDICE A - Instrumento de Pesquisa</b> .....	70

# 1 INTRODUÇÃO

Na vida contemporânea, as exigências do cotidiano e as demandas da vida profissional e pessoal geram nas pessoas interesse em administrar as emoções, e além da gestão dos sentimentos próprios que exercem influência sobre as emoções das pessoas que estão a sua volta, buscam sobressair e alcançar o sucesso em suas vidas.

Com a emergente realidade do mundo atual tomado por pressões constantes em todas as dimensões humanas desenvolveu nos últimos anos e com maior ênfase na contemporaneidade a necessidade do uso e controle inteligente das emoções, que é fundamentado sobre a luz da teoria da inteligência emocional.

Para Woyciekoski e Hutz (2009) a Inteligência Emocional (IE) constitui um construto psicológico recente, e um dos aspectos da inteligência mais discutidos na atualidade. De acordo com os autores a IE reflete, sobretudo, o estudo das interações entre emoção e inteligência, inferindo uma complexidade no campo conceitual, por se compreender as dificuldades metodológicas decorrentes desses dois temas.

A verificação das relações entre cognição e emoção poderia resultar no reconhecimento da capacidade do homem lidar com seu mundo emocional de forma inteligente, compatível com seus objetivos mais amplos de vida (WOYCIEKOSKI; HUTZ, 2009).

O conceito de Inteligência Emocional surgiu em 1990, proposto pelos pesquisadores Peter Salovey e John Mayer. A IE refere-se às capacidades mentais associadas ao processamento de informações e que contenham teores emocionais imbricados. Em razão do conteúdo específico de informação envolvida, os autores propuseram a existência de uma especialização do cérebro para lidar com elas (PRIMI et al, 2006). Sua popularização deu-se, no entanto, após a publicação do livro intitulado *Inteligência Emocional*, em 1995, por Daniel Goleman que tornou o tema mundialmente conhecido. Desde então, além do interesse popular gerado, o construto também provocou certa polêmica no âmbito científico e gerou um grande número de publicações científicas que surgiu para ampliar a conceituação relacionada ao tema, modificar pressupostos existentes ou contextualizar a IE em outras interfaces psicológicas resultando no desenvolvimento de várias perspectivas teóricas e, portanto, diferentes definições e operacionalização.

No Brasil, o estudo da inteligência emocional tornou-se objeto de interesse de Siqueira, Barbosa e Alves (1999), que baseados no modelo de Salovey e Mayer (1990), em

conceitos correlatos e na compreensão de Goleman (1995), construíram e validaram uma Medida de Inteligência Emocional – MIE, uma escala de autorrelato composta por 59 itens, cuja solução fatorial resulta em cinco habilidades: autoconsciência, automotivação, autocontrole, empatia e sociabilidade. Esse instrumento tornou-se uma contribuição significativa para os estudos brasileiros sobre a IE.

Atualmente, percebe-se o interesse evolutivo no contexto científico relacionado com o conhecimento aprofundado da Inteligência Emocional em diferentes propostas e contextos da vida humana. Muitos autores têm buscado evidenciar a sua relação no âmbito educacional, e os estudos empíricos mostram benefícios e vantagens relevantes.

Nesta perspectiva, surgiu o interesse de investigar a IE no âmbito acadêmico, considerando com essa proposta contribuir ainda mais no debate e conhecimento sobre essa área. O objetivo deste estudo buscou analisar o desenvolvimento da inteligência emocional em estudantes de Administração da Universidade Federal da Paraíba, Campus I, localizada em João Pessoa.

### ***1.1 Delimitação do tema e Problema da Pesquisa***

Uma tese de investigação que tem gerado muito interesse no campo da Inteligência Emocional (IE) é a análise do papel que as emoções desempenham no contexto educacional, e, além disso, para aprofundar a influência que a variável da inteligência emocional tem de determinar tanto o sucesso acadêmico dos estudantes e a sua adaptação nesse ambiente (MORALES; LOPEZ-ZAFRA, 2009). As autoras ainda sugerem que por muito tempo a sociedade, tradicionalmente, supervalorizou a inteligência à custa de outras qualidades inerentes aos indivíduos, mas, a evidência de estudos empíricos tem demonstrado que ser cognitivamente inteligente não é suficiente para a garantia do sucesso pessoal, acadêmico, profissional.

Atualmente, os testes de QI que tinham grande ênfase no contexto acadêmico e profissional no século XX e foram determinantes para considerar e para medir a inteligência de pessoas tem perdido o seu status. Essa compreensão se justifica por se compreender que esses testes medem conhecimentos específicos voltados ao contexto apenas do ensino, mas não avaliam a capacidade de assimilar e solucionar problemas do cotidiano, profissionais ou pessoais.



Epstein (1998, apud PACHECO E FERNANDES-BERROCAL, 2004) constata três fatores principais detentores da aceitação social e popularidade do termo inteligência emocional:

- a) A fadiga causada pela sobrevalorização do quociente de inteligência (QI) ao longo do século XX, como tinha sido o mais utilizado para a seleção de pessoal e indicador de recursos humanos.
- b) A antipatia generalizada na sociedade para as pessoas que têm um alto nível intelectual, mas carecem de habilidades sociais e emocionais.
- c) Desvio no resultado de educação em testes de QI e avaliações raramente previu o sucesso real dos alunos incorporados no emprego, nem ajudou a prever o bem-estar e felicidade ao longo das suas vidas.

Na realidade atual do ensino universitário, a relação do sucesso acadêmico ainda encontra-se fortemente relacionada com as aprovações obtidas nas unidades curriculares, fundamentadas nos conhecimentos e nas competências intelectuais adquiridas dos estudantes.

Muitos autores enfatizam uma preocupação assistida no decorrer dos últimos anos, para promover uma impulsão e valorização de outros aspetos que forneçam o preparo aos estudantes e abranjam mais aspectos da construção pessoal, essa proposta de ensino que garantiria vantagens não apenas para o contexto acadêmico relacionado ao futuro profissional, mas, em relação à concepção da vida e sociedade.

Esse estudo tem como interesse contribuir para a compreensão e ampliação científica de inteligência emocional. Mais especificamente, sobre o desenvolvimento da manifestação da inteligência emocional em estudantes universitários da área de administração.

Nessa perspectiva, surge o interesse de analisar as habilidades de inteligência emocional e a sua relação no desenvolvimento das atitudes comportamentais dos graduandos de Administração do Campus I da Universidade Federal da Paraíba - UFPB. Em suma, se ateve em analisar os níveis das cinco habilidades da inteligência emocional no comportamento dos estudantes. Sendo assim fez emergir a seguinte questão de pesquisa: *Quais os níveis de desenvolvimento das habilidades de Inteligência Emocional dos estudantes de Administração da Universidade Federal da Paraíba?*

## ***1.2 Objetivos***

Para ajudar na resolução da questão de pesquisa, foram desenvolvidos os objetivos que serão apresentados a seguir.

### **1.2.1 Objetivo geral**

Analisar os níveis de desenvolvimento das habilidades de inteligência emocional dos estudantes de Administração da Universidade Federal da Paraíba – UFPB.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Caracterizar o perfil pessoal, profissional e acadêmico dos estudantes do curso de administração participantes da pesquisa;
- Identificar os níveis das habilidades de inteligência emocional dos estudantes de administração.

## ***1.3 Justificativa***

O conceito de Inteligência Emocional tem atenuado o seu valor e destaque progressivo e com grande potencial no âmbito científico. O reconhecimento das emoções e do seu papel adaptativo no comportamento e na ação humana contribuiu para o incremento do valor da inteligência emocional como fonte investigação.

Além de toda discussão e potencialidade de aplicação da IE, grande parte das suas contribuições são apresentadas para resolução de aspectos práticos da vida. Uma das teses importantes que rodeia o campo de pesquisa atual em relação à inteligência emocional reside em investigar a sua relação com outras variáveis e critérios importante envolvendo a experiência de bem-estar, integrando os resultados em diversas áreas ou contextos vitais que são significativas para os indivíduos (EXTREMERA; FERNÁNDEZ-BERROCAL, 2004).

No contexto dessa realidade apresentada, muitos pesquisadores, além de educadores e empresários tem criado interesse pelo conhecimento das implicações da inteligência

emocional na prática da vida humana, no contexto educacional, profissional, entre outros, para de alguma forma sobressair e garantir os seus benefícios.

A relevância da IE esta relacionada à sua capacidade de predizer importantes aspectos relacionados à vida do ser humano, incluindo o âmbito comportamental. Esse tema tem grande mérito em ser estudado, pois, lida com uma causa biologicamente comum a todas as pessoas que é a emoção.

A IE prover o uso inteligente das emoções, e conseqüentemente nos propicia a sua administração, fazendo com que condicionemos as nossas emoções em nosso favor para nos proporcionar resultados positivos.

Conforme Weisinger (1997) a inteligência emocional é o uso inteligente das emoções, isto é, fazer intencionalmente com que suas emoções trabalhem a seu favor, utilizando como auxílio no comportamento e raciocínio e aperfeiçoando os seus resultados.

Em todas as situações do contexto humano faz-se imprescindível a necessidade das pessoas gerirem suas emoções com equilíbrio e controle situacional. O objetivo primário desse conhecimento é facilitar o ser humano no exercício de suas atividades, que em suma, não se dissocia do uso de suas emoções, o individuo deve saber usar suas emoções para atingir seus objetivos de modo geral.

Franco e Santos (2015) cita Mayer et al, (2008) para fundamentar que a valorização da IE permitiu dirigir a atenção para a importância das emoções em vários contextos do desenvolvimento humano, tais como a família, a escola e o trabalho. Ainda de acordo com as autoras, a definição do construto de inteligência emocional (IE), como o resultado profícuo da interação entre as emoções e as cognições proposto por Mayer e Salovey (1997), adequou um novo modelo para considerar a discussão acerca da relevância da emoção nas capacidades cognitivas. Nessa perspectiva, considera-se que: 1) a emoção torna o pensamento mais inteligente; 2) a inteligência cognitiva auxilia o indivíduo a pensar as suas emoções e as dos outros; 3) a ausência dessa relação binomial torna o indivíduo emocionalmente e socialmente incapaz (MAYER; SALOVEY, 1997, apud FRANCO E SANTOS, 2015).

A elucidação do construto da IE tem ocorrido de forma paulatina, porém constante. A aceitação do seu status de inteligência ainda encontra muitas resistências, mas também tem recebido muito apoio científico (GARGALLO et al, 2008).

O presente estudo visa contribuir na literatura sobre a importância e relevância da discussão do tema inteligência emocional no contexto educacional e pretende-se também colaborar com este domínio de investigação no âmbito da formação de Administradores,

relacionando os resultados da avaliação de Inteligência Emocional no desenvolvimento acadêmico dos estudantes como forma de criar uma vertente de debates que ajude nas propostas de ensino e que tracem caminhos pedagógicos que favoreçam uma educação pluridimensional preparando o alunado tanto no conhecimento intelectual como emocional, tornando-os profissionais, mas também, pessoas e cidadãos preparados para lidar em todas as dimensões da vida.

#### ***1.4 Organização do Trabalho***

A composição e organização deste trabalho estão estabelecidas em cinco capítulos, com a seguinte estruturação:

No *capítulo 1*, apresenta-se a introdução, englobando também a delimitação do tema, problema de pesquisa, objetivos e a justificativa do estudo. O *capítulo 2*, aborda os quatro aspectos teóricos considerados fundamentais para a compreensão do fenômeno da pesquisa e elucidação da proposta. No primeiro tópico, são apresentados o histórico e as características gerais da inteligência e da emoção. O segundo aborda o surgimento e desenvolvimento do construto da inteligência emocional, relatando as suas questões conceituais, perspectivas. O terceiro referencia os aspectos relacionados ao desenvolvimento das habilidades de inteligência emocional. O quarto trata o ambiente em que o fenômeno será estudado, ou seja, a relação da IE e o contexto da formação acadêmica dos administradores. No *capítulo 3*, são descritos a metodologia abordada na pesquisa evidenciando o caminho percorrido pelo autor nos procedimentos para a realização do estudo, no processo de coleta de dados e no processo de análise dos dados. No *capítulo 4*, são apresentados e discutidos os resultados encontrados na realização do estudo. Por último, no *capítulo 5*, as considerações finais compreendendo o estudo como um todo, bem como o apontamento de caminhos para pesquisas futuras.

## 2 REVISÃO DA LITERATURA

O referencial teórico foi elaborado de forma a contemplar temas considerados fundamentais para elucidar determinados aspectos teóricos deste estudo, nessa condição apresentaremos os recortes temáticos selecionados para servir como base da pesquisa, percorrendo por um caminho acadêmico que consentia discernir as variáveis apropriadas para compor e estruturar um modelo teórico que alcance o objetivo geral proposto, sendo sua estruturação dividida em quatro partes: 2.1 *Inteligência e Emoção*; 2.2 *Inteligência Emocional*; 2.3 *O Desenvolvimento de Habilidades de Inteligência Emocional*; 2.4 *Inteligência Emocional na Formação de Administradores* .

### 2.1 *Inteligência e Emoção*

Inteligência e emoção são dois temas tradicionalmente polêmicos que, mesmo após várias décadas de estudos, ainda despertam interesse e fomentam debates dentro e fora do ambiente acadêmico, existindo, para cada um deles, um vasto campo de teorização e pesquisa (SIQUEIRA; BARBOSA; ALVES, 1999). Os estudos desses dois termos ainda continuam fomentando grande interesse e instigando pesquisadores.

Gomes e Siqueira (2010) elucidam que mesmo nos dias atuais, emoção e inteligência têm sido muitas vezes compreendidas como contrapontos adversários, em que as emoções são tidas como aspecto substancialmente irracional e instância perturbadora do pensamento. Os autores fundamentam em Gardner (1995) e Mayer e Salovey (1997) que essa concepção percebe a mente humana e sua inteligência por um prisma unidimensional, que valoriza apenas o fator racional da inteligência e o coloca em primeiro plano.

Segundo Mayer e Salovey (1999, p. 16) desde o século XVIII, os psicólogos têm reconhecido uma influente divisão da mente em três partes: cognição (ou pensamento), afeto (que inclui emoções) e motivação (ou conação). Fundamentaremos o foco deste estudo, apenas nas partes que aludem ao sentido de inteligência e emoção.

Antunes (2001, p. 11) discorre sobre a origem da palavra inteligência: a junção de duas palavras latinas *inter* = entre e *eligere* = escolher. Logo, a etimologia da origem conceitual de inteligência proporciona referência a pessoa que sabe escolher. Em maior amplitude do sentido, o autor expressa que a inteligência permite ao ser humano a capacidade

da compreensão e escolha para selecionar o melhor caminho ou opção através da formação de ideias, do juízo e do raciocínio constantemente considerados como atos fundamentais na constituição do conceito da inteligência.

Na revisão literária sobre a temática da inteligência existem correntes de pensamento em grande diversidade inerentes a diferentes áreas de conhecimento. Segundo Bergamini (2015, p. 133):

A inteligência representa um tema bastante explorado por diferentes teóricos. O ponto comum entre essas diferentes perspectivas é que a inteligência se caracteriza como função psíquica responsável pela aquisição de conhecimento e, conseqüentemente, habilita o ser humano a se adaptar ao mundo em que está. Trata-se da capacidade que cada um tem para lidar de maneira consciente com as situações mais diversas. Devido a essa diversidade, torna-se praticamente impossível chegar a um único conceito capaz de caracterizá-la.

Segundo Woyciekoski e Hutz (2007), foi a partir do século XIX, que observou-se um crescente interesse pela inteligência humana, especialmente quando Herbert Spencer e Francis Galton sugeriram uma capacidade humana geral e superior. Galton compreendia a inteligência como o reflexo de habilidades sensoriais e perceptivas transmitidas geneticamente (WOYCIEKOSKI; HUTZ, 2007).

O estudo da inteligência atraiu muitos dos pesquisadores em comportamento. O primeiro deles foi Alfred Binet, a quem se deve o termo “quociente de inteligência (QI)” (BERGAMINI, 2015, p.134).

Segundo Siqueira et al (1999), a revisão das escalas de Binet-Simon originaram aos testes de QI, que tinha como função buscar avaliar aspectos relacionados às capacidades lógico-matemáticas e linguística. Os autores elucidaram que o modelo de inteligência que se constituiu com estes primeiros testes estimulou a visão da inteligência como a capacidade de processamento de informações ligadas às habilidades necessárias para o sucesso acadêmico.

Sobre a primazia de pensar em muitas inteligências para o ser humano, Antunes (2007, p. 121) aclara:

[...] já em 1904, Spearman defendia a ideia de que a inteligência é composta por diversos fatores específicos. Mais tarde, em 1927, Thorndike mostrava que poderíamos representá-la através da soma de diferentes habilidades, como o raciocínio abstrato e mecânico ou as competências sociais. Em 1938, Thurstone mencionava a fluência verbal e a habilidade numérica como indícios de multiplicidade da inteligência e ainda os reforçava, incluindo neles o sentido de percepção e a memória associativa. Posteriormente, em 1959, Guilford desenvolveu uma complexa teoria multifatorial da inteligência, afirmando que a capacidade intelectual humana consistia de nada menos que 180 habilidades diferentes. Entre esses cientistas, muitos outros alinharam-se divergindo conceitualmente sobre a quantidade de inteligências disponíveis.

A inteligência geralmente é usada por psicólogos (e por aqueles que os antecederam) para caracterizar com que eficiência a esfera cognitiva funciona (MAYER; SALOVEY, 1999, p.17). Sendo assim, os autores concluem que a inteligência tem a ver com capacidades como o “poder de combinar e separar” conceitos, de julgar e raciocinar e de se envolver em pensamento abstrato.

No contexto da contemporaneidade, possui grande ênfase a abordagem de inteligência sugerida por Gardner (1995) designada como teoria das inteligências múltiplas (IM). Segundo o autor a inteligência consiste na capacidade de resolver problemas ou de criar produtos que sejam reconhecidos dentro de um ou de mais cenários culturais (GARDNER, 1995).

O autor também considera inteligência um potencial biopsicológico de processar informações de determinadas maneiras para resolver problemas ou criar produtos que sejam valorizados por, pelos menos, uma cultura ou comunidade (GARDNER 2010 p. 18). Dessa forma, a contribuição da herança genética ligada às propriedades psicológicas detém interferência na configuração de um indivíduo ser reputado como inteligente ou não e também nesse contexto seriam considerados os aspectos em que essa inteligência incidiria em maior facilidade.

Essa teoria excede sobre os conceitos históricos de inteligência que a relacionava somente à capacidade lógico-matemática ou linguística, ou seja, ultrapassa os princípios comum de inteligência como um potencial geral que cada indivíduo apresenta em proporção maior ou menor, estabelecendo limitação nos escore de QI. O grande mérito da abordagem proposta por Gardner foi apresentar uma variedade de inteligências que consideram tanto aspectos intelectuais quanto não-intelectuais.

Para elucidar a fundamentação da sua teoria ele afirma que:

[...] uma competência intelectual humana deve apresentar um conjunto de habilidades de resolução de problemas – capacitando o indivíduo a resolver problemas ou dificuldades genuínas que ele encontra e, quando adequado, a criar um produto eficaz – e deve também apresentar potencial para encontrar ou criar problemas – por meio disso, propiciando o lastro para a aquisição de conhecimento novo. (GARDNER, 1994b, p. 46).

Segundo Goleman (1999, pg. 323):

Howard Gardner foi um dos teóricos mais influentes no estudo da inteligência, ao assinalar a diferença entre capacidades intelectuais e emocionais, apresentando em

1983 um modelo bastante respeitado da “inteligência múltipla”, composta por uma lista de sete tipos de inteligência, independentes entre si, as quais operariam em blocos separados no cérebro, obedecendo a regras próprias: inteligência lógico-matemática, linguística, musical, espacial, corporal-cinestésica, intrapessoal e interpessoal, assim incluíam não só as capacidades verbais e matemáticas, mas também duas variedades pessoais: o conhecimento do próprio mundo interior e a aptidão social. No entanto, este pensamento a respeito da multiplicidade da inteligência foi evoluindo ao longo dos anos.

Gardner (1995) classifica a inteligência interpessoal como capacidade de compreender os outros e, com isso, ter habilidade para motivar e liderar; já a intrapessoal é a capacidade de formar um modelo verídico de si mesmo e, assim, conhecer suas próprias emoções e reações em diversos contextos e situações. Essa abordagem já contempla as habilidades não-intelectuais, relacionando aspectos não cognitivos como afetos e emoções, evidenciando novas vertentes para abrangência do conceito de inteligência.

Segundo Simionato (2009, p. 8) no início dos anos 80, como consequência de novas descobertas no campo da neuropsicologia; relacionadas às emoções, tornou-se comum falar de inteligência específica do ser humano, ligada à esfera emotiva. Progressivamente, a construção da teoria referente a inteligência levaram em consideração as influências da motivação social e de aspectos emocionais.

As emoções foram há muito tempo consideradas tão profundas e poderosas que em latim, por exemplo, eram definidas como “*motus anima*”, que significa literalmente “o espírito que nos move” (COOPER, 1997).

Segundo Silva (2009, p. 226) na literatura acadêmica existe um debate relacionado à emoção e, como não há consenso sobre sua definição, muitos a consideram um estado, um sentimento, ou processo.

Silva (2009) ainda considera que falar de emoção não é uma tarefa fácil, pois existem várias visões de mundo sobre como ela influencia a vida das pessoas. Ele argumenta que as percepções, as sensações e a própria compreensão do significado de uma emoção são singulares, uma vez que cada pessoa a vivencia de forma muito particular.

As emoções devem ser entendidas como uma coleção de respostas disparadas por partes do cérebro para o corpo ou para outras regiões do próprio cérebro, usando rotas neurais ou humorais (FERREIRA, 2013, p. 73). O autor esclarece que como resultado de sua expressão, as emoções causam mudanças no organismo, que podem ser percebidas pela própria pessoa (aumento do batimento cardíaco, da transpiração, da pressão sanguínea e da respiração, dentre outras) ou por alguém com quem interage (expressões faciais e outras



manifestações da linguagem corporal). As emoções são, portanto, biologicamente expressas e socialmente construídas ao mesmo tempo (FERREIRA, 2013, p. 74).

Damásio (1996) explica que são as emoções e os sentimentos juntamente, e através da fisiologia humana, que permitem aos indivíduos realizar previsões frente a um futuro incerto e planejar ações que os permitam alcançar seus objetivos com base em suas previsões iniciais. O autor estabelece que a emoção é instrumento básico do qual um indivíduo é dotado e está associada ao funcionamento biológico responsável pela sobrevivência do organismo. Também a emoção que está implicada na excelência de desempenho da razão – tomada de decisão, adequação do comportamento social e capacidade criadora (DAMÁSIO, 1996).

Para compreensão e aprofundamento das reações fisiológicas causadas pelas emoções, Simionato (2006, p. 11) conclui que as emoções influenciam também os nossos circuitos cerebrais, e uma única resposta emocional pode ser responsável por mudanças, tanto em nosso corpo como em nosso cérebro. O autor ainda discorre que as alterações cerebrais que são geradas pelas emoções manifestam-se gradualmente, sendo categorizadas e organizadas em classes particulares do nosso cérebro, até se transformarem em configurações neurais constituintes da base dos “sentimentos”.

Ferreira (2013) esclarece que o termo sentimento deve ser empregado para descrever o estado mental que resulta das emoções e inclui a representação das mudanças que ocorreram no corpo e as alterações nos processos cognitivos. Segundo ainda o autor tanto as emoções como os sentimentos são fenômenos biológicos complexos que exercem grande influência nos processos de percepção, aprendizagem e tomada de decisão, todos relacionados com a negociação cognitiva, o que justifica a sua discussão aprofundada e compreensão precisa.

Bergamini (2015, p. 137) discorre sobre a emoção:

Grande parte da riqueza da vida psíquica é causada pelas emoções, que variam praticamente ao infinito, podendo ser simples quando envolvem um só sentimento, como também compostas ou mistas, quando tornam realidade muitos tipos diferentes de estados emocionais com intensidades também diferentes. As emoções diferem também quanto à sua intensidade, podendo variar de grau muito fraco, quase imperceptível, a uma violenta intensidade que muitas vezes a própria pessoa não consegue controlar.

Segundo Robbins et al, (2011, p. 94) é improvável que psicólogos e filósofos venha a concordar sobre um conjunto de emoções básicas, ou mesmo se isso existe. Mas, ainda assim, muitos pesquisadores estão de acordo sobre a existência de seis emoções universais – raiva, medo, tristeza, felicidade, repulsa e surpresa.

As emoções proporcionam o meio mais natural e eficaz para que o cérebro e a mente de uma pessoa possam avaliar o ambiente físico e social com o qual interagem e respondam de forma adequada à conquista dos seus objetivos (FERREIRA, 2013, p. 75).

Siqueira et al. (1999) clarifica que é notório que os conceitos de inteligência e emoção foram estudados em dois blocos separados, mas o aprofundamento científico aproximou-os de tal maneira que se tornou evidente a necessidade de uma nova teorização de interdependência entre ambos. Ainda segundo os autores esta proposta de interdependência tornou-se teoricamente mais organizada quando nos Estados Unidos, no início da década de noventa, Salovey e Mayer apresentaram a concepção de inteligência emocional.

## ***2.2 Inteligência Emocional***

O termo inteligência emocional do ponto de vista teórico empírico, foi empregado pela primeira vez por, Mayer, DiPaolo e Salovey (1990), em um periódico científico internacional de Psicologia, referente a um trabalho que teve como objetivo estudar empiricamente um de seus componentes, a habilidade de percepção de conteúdos afetivos (COBÊRO; PRIMI; MUNIZ, 2006).

Com o aparecimento do conceito de inteligência emocional, criou-se uma linha específica de teorização que fundou, definitivamente, um campo de pesquisa em que as habilidades intelectivas tornaram-se associadas às experiências emocionais. Resulta que a concordância das emoções com a inteligência garante o processamento da informação de forma mais profunda do que cada fator apresentaria sozinho.

Para priorizar a relação entre inteligência e emoção e elucidá-la Mayer e Salovey (1999) sugere que a melhor versão um pouco abreviada da definição de inteligência emocional é: “a capacidade de perceber emoções, ter acesso a emoções e gerá-las, de modo a ajudar o pensamento a compreender as emoções e o conhecimento emocional e a controlar as emoções de maneira reflexiva, para promover o crescimento emocional e intelectual”. Para os autores esta definição combina as ideias de que a emoção faz pensar de maneira mais inteligente e de que as pessoas pensam de maneira mais inteligente sobre as suas emoções

Inicialmente umas das primeiras definições de Mayer e Salovey (1990) sobre o construto de inteligência emocional referenciavam que as habilidades estariam relacionadas “a capacidade de monitorar os sentimentos e emoções próprios e alheios, de reconhecer as

diferenças entre eles e de usar essa informação para orientar o pensamento e a ação das pessoas” (MAYER; SALOVEY, 1999, p. 23). Posteriormente, os autores apresentaram uma revisão desse modelo de inteligência emocional, tendo em vista, o empobrecimento no sentido que somente faziam menção da percepção e controle da emoção e omitiam o pensamento sobre sentimento. Dessa nova revisão mais clarificada e ampliada, os autores concluem:

A Inteligência Emocional envolve a capacidade de perceber acuradamente, de avaliar e de expressar emoções; a capacidade de perceber e/ou gerar sentimentos quando eles facilitam o pensamento; a capacidade de compreender a emoção e o conhecimento emocional; e a capacidade de controlar emoções para promover o crescimento emocional e intelectual. (MAYER; SALOVEY, 1999, p. 23)

Segundo Woyciekoski e Hutz (2009) foi entre 1994 e 1997 que se procedeu ao fenômeno da popularização da IE, especialmente quando Daniel Goleman (1996), lançou o livro intitulado "*Emotional intelligence*". Os autores afirmam que através dessa obra ocasionou-se uma ampliação e uma "mudança" da definição da IE (em especial na mídia e literatura popular), que a partir de então passou a incluir aspectos da personalidade.

Conforme Pacheco e Fernández-Berrocal (2004), a tese principal deste livro em resumo, refere-se a ideia que precisamos de uma nova visão para o estudo da inteligência humana para além dos aspectos cognitivos e intelectuais que destacam a importância da utilização e gestão do mundo emocional e social para compreensão da vida das pessoas.

De acordo com Goleman (2011, p.32):

Uma visão da natureza humana que ignore o poder das emoções é lamentavelmente míope. A própria denominação *Homo sapiens*, a espécie pensante, é enganosa à luz do que hoje a ciência diz acerca do lugar que as emoções ocupam em nossas vidas. Como sabemos por experiência própria, quando se trata de moldar nossas decisões e ações, a emoção pesa tanto – e às vezes muito mais – quanto a razão. Fomos longe demais quando enfatizamos o valor e a importância do puramente racional – do que mede o QI – na vida humana. Para o bem ou para o mal, quando são as emoções que dominam, o intelecto não pode nos conduzir a lugar nenhum.

Para Goleman (2011) a inteligência emocional refere-se a capacidade de criar motivações para si próprio e de persistir num objetivo apesar dos percalços; de controlar impulsos e saber aguardar pela satisfação de seus desejos; de se manter em bom estado de espírito e de impedir que a ansiedade interfira na capacidade de raciocinar; de ser empático e autoconfiante.

A inteligência emocional constitui um construto em crescimento que engloba várias áreas de pesquisa. Revela-se como um tema muito interessante e de relevância para sociedade

por envolver relação de melhoria em vários aspectos da dimensão humana, permitindo sua adaptação ao ambiente.

De acordo com Woyciekoski e Hutz (2009):

[...] não está muito claro ainda o que a inteligência emocional prediz. Alguns estudos preliminares sugeriram que baixos escores em inteligência emocional estariam relacionados ao uso de álcool, cigarro e drogas ilegais, comportamento desviante e auto-destrutivo, interações pobres (pouco significativas e sem profundidade) com amigos, além de sentimentos de impotência (Brackett & Mayer, 2003; Trinidad & Johnson, 2001). Enquanto isso, altos níveis de inteligência emocional foram relacionados à qualidade das relações e interações sociais, a habilidades sociais e comportamento pró-social, relações familiares positivas, maiores níveis de otimismo e satisfação de vida (Brackett, Rivers, Shiffman, Lerner, & Salovey, 2006; Mayer, Caruso, et al., 2000; Salovey, Mayer, et al., 2001). Além disso, escalas de inteligência emocional de desempenho também têm sido relacionadas a gerenciamento de estresse, desempenho acadêmico e comunicação efetiva (Brackett & Mayer, 2003; Brackett & Salovey, 2004; Mayer, Salovey, & Caruso, 2004b). Mayer et al. (2004a) postularam que pessoas com altos escores em inteligência emocional seriam mais aptas para perceber as emoções, utilizá-las para produzir pensamento, compreender seus significados, além de controlar as emoções de uma forma mais eficaz do que os outros. Sobretudo, a capacidade de resolver problemas de ordem emocional, nessas pessoas requeriria menos esforço cognitivo (Reis et al., 2007). Além disso, pessoas emocionalmente inteligentes frequentemente apresentariam escores altos em inteligência verbal, social, além de outras inteligências (especialmente se a capacidade de compreensão das emoções também fosse alta), e tenderiam a ser mais abertas a novas experiências e mais sociáveis. Pessoas com altos níveis de inteligência emocional, também seriam pessoas que tenderiam a estar mais aptas para identificar e reportar suas metas, conquistas e objetivos.

Para Goleman (2011) existem atualmente três modelos principais de inteligência emocional, com dezenas de variações. Cada um deles representa uma perspectiva diferente. O autor referencia que o modelo de Salovey e Mayer se apoia com firmeza na tradição de inteligência concebida pelo trabalho original sobre inteligência. O representado por Bar-On que se baseia na sua pesquisa sobre o bem-estar. E o seu próprio modelo que concentra no desempenho no trabalho e na liderança organizacional, misturando a teoria do IE com décadas de pesquisa sobre a modelação de competências que separam indivíduos notáveis dos medianos.

### ***2.3 O Desenvolvimento de Habilidades de Inteligência Emocional***

Baseado teoricamente ao desenvolvimento do modelo de inteligência emocional encontra-se na literatura fundamentalmente duas abordagens gerais a respeito: o modelo de habilidades (aptidões) e o modelo misto ou combinado.

Segundo Nascimento (2006), o modelo de habilidades preconizado por Mayer e Salovey (1997), considera inteligência emocional como uma inteligência padrão. Ângelo (2007) enfatiza que os modelos de habilidades, focalizam nas aptidões mentais, nas emoções e na sua interação com a inteligência como é tradicionalmente definida.

Já em relação ao modelo misto ou combinado, por exemplo, Bar-On (1997) e Goleman (1995), é assim denominado porque há uma combinação entre traços de personalidade, tais como auto-estima, otimismo e motivação, com aspectos das habilidades de inteligência emocional (NASCIMENTO, 2006).

Fundamentando o foco deste estudo, optou-se pelo aprofundamento teórico nas habilidades que referenciam o modelo de habilidades dos autores acima citado, por constatar que estão entre os principais representantes dos modelos de inteligência emocional.

De acordo com Primi e Bueno (2003), o processamento de informações emocionais proposto pelo modelo de competência Mayer e Salovey (1997), é explicado através de um sistema de quatro habilidades, organizadas de acordo com a complexidade dos processos psicológicos que apresentam: a) percepção, avaliação e expressão da emoção; b) a emoção como facilitadora do pensamento; c) compreensão e análise de emoções; emprego do conhecimento emocional; e d) controle reflexivo de emoções para promover o crescimento emocional e intelectual.

*A percepção, avaliação e expressão da emoção*, refere-se à precisão com que os indivíduos podem identificar emoções e conteúdo emocional (MAYER; SALOVEY, 1999).

Segundo Primi e Bueno (2003):

A percepção, avaliação e expressão da emoção abrangem desde a capacidade de identificar emoções em si mesmo, em outras pessoas e em objetos ou condições físicas, até a capacidade de expressar essas emoções e as necessidades a elas relacionadas, e ainda, a capacidade de avaliar a autenticidade de uma expressão emocional, detectando sua veracidade, falsidade ou tentativa de manipulação.

Se tratando da *emoção como facilitadora do ato de pensar*, refere-se à emoção atuando na inteligência; descreve os eventos emocionais que ajudam o processo intelectual (MAYER; SALOVEY, 1999).

Primi e Bueno (2003) enfatizam que essa capacidade diz respeito à utilização da emoção como um sistema de alerta que dirige a atenção e o pensamento para as informações (internas ou externas) mais importantes. Segundo os autores a capacidade de gerar sentimentos em si mesmo pode ajudar uma pessoa a decidir, funcionando como um “ensaio”, no qual as emoções podem ser geradas, sentidas, manipuladas e examinadas antes da tomada de decisão.

*A compreensão e análise de emoções; emprego do conhecimento emocional*, segundo Mayer e Salovey (1999), refere-se à capacidade de compreender emoções e de usar o conhecimento emocional.

Enfatizando Primi e Bueno (2003):

a compreensão e análise de emoções (conhecimento emocional) incluem desde a capacidade de rotular emoções, englobando a capacidade de identificar diferenças e nuances entre elas (como gostar e amar), até a compreensão da possibilidade de sentimentos complexos, como amar e odiar uma mesma pessoa, bem como as transições de um sentimento para outro, como a de raiva para a vergonha, por exemplo.

Por último, *o controle reflexivo das emoções para promover o crescimento emocional e intelectual* refere-se ao controle consciente de emoções para desenvolver o crescimento emocional e intelectual.

Primi e Bueno (2003) definem a capacidade de tolerar reações emocionais, agradáveis ou desagradáveis, para compreendê-las sem exagero ou diminuição de sua importância, controlá-las ou descarregá-las no momento apropriado.

Estabelecendo uma maior compreensão foi apresentado um diagrama presente no quadro 1, elaborado por Mayer e Salovey (1999), onde as quatro habilidades estão organizadas da seguinte forma: dos processos psicológicos mais elementares aos processos com mais complexidade e psicologicamente com mais integração. Neste contexto, a habilidade que diz respeito ao controle consciente e reflexivo das emoções se encontra na parte superior; e na parte inferior se refere a habilidade (relativamente) simples de perceber e expressar emoções (MAYER; SALOVEY,1999). Cada uma das habilidades, segundo os autores, desenvolvem quatro capacidades importantes (descrita nos quadros), as que emergem relativamente cedo no desenvolvimento estão à esquerda; em contraste, as capacidades desenvolvidas mais tardiamente, encontram-se à direita.

Quadro 1: Habilidades de Inteligência Emocional Mayer e Salovey (1999).

<b>INTELIGÊNCIA EMOCIONAL</b>			
<b>CONTROLE REFLEXIVO DE EMOÇÕES PARA PROMOVER O CRESCIMENTO EMOCIONAL E INTELLECTUAL</b>			
Capacidade de manter-se aberto a sentimentos, tanto aos agradáveis quanto aos desagradáveis.	Capacidade de se envolver reflexivamente ou de se distanciar de uma emoção, dependendo do que for considerado seu grau de informação ou de utilidade.	Capacidade de monitorar emoções reflexivamente em relação a si mesmo e aos outros, como reconhecer quão claras, típicas, influentes ou razoáveis elas são.	Capacidade de administrar a emoção em si mesmo e nos outros pela moderação das emoções negativas e valorização das agradáveis, sem reprimir ou exagerar as informações que elas podem transmitir.
<b>COMPREENSÃO E ANÁLISE DE EMOÇÕES: EMPREGO DO CONHECIMENTO EMOCIONAL</b>			
Capacidade de rotular emoções e de reconhecer as relações entre as palavras e as emoções em si, como a relação entre gostar e amar.	Capacidade de interpretar os significados que as emoções transmitem com relação a relacionamentos, como o de que a tristeza quase sempre acompanha uma perda.	Capacidade de compreender sentimentos complexos, sentimentos simultâneos de amor e ódio, ou misturas deles, como o espanto como uma combinação de medo e surpresa.	Capacidade de reconhecer prováveis transições entre emoções, como a transição de raiva para satisfação, ou de raiva para vergonha.
<b>A EMOÇÃO FACILITA O ATO DE PENSAR</b>			
As emoções priorizam o pensamento ao voltarem a atenção para as informações importantes.	As emoções são suficientemente vividas e disponíveis para que possam ser geradas como auxílio para o julgamento e para sentimentos que dizem respeito à memória.	Alterações do humor emocional modificam a perspectiva do indivíduo otimista para pessimista, estimulando a consideração de pontos de vistas múltiplos.	Estados emocionais estimulam de maneira diferente abordagens de problemas específicos como quando a felicidade facilita o raciocínio indutivo e a criatividade.
<b>PERCEPÇÃO, AVALIAÇÃO E EXPRESSÃO DA EMOÇÃO</b>			
Capacidade de identificar emoções nas condições físicas, nos sentimentos e nos pensamentos de uma pessoa.	Capacidade de identificar emoções em outras pessoas, desenhos, obras de arte etc., mediante linguagem, sons, aparência e comportamento.	Capacidade de expressar emoções acuradamente e de expressar necessidades relacionadas com esses sentimentos.	Capacidade de discriminar entre o próprio e o impróprio, ou expressões de sentimento de honestidade à desonestidade.

Fonte: Mayer e Salovey, 1999 e elaborado pelo autor, 2016.

Na linha do modelo misto ou combinado, Bar-On (1997, apud BARROS, 2011) estabeleceu a proposta de um modelo que compreende 15 habilidades, divididas em cinco grandes grupos:

- O primeiro grupo envolve capacidades intrapessoais, como a percepção de si mesmo, a compreensão das próprias emoções e a afirmação de sentimentos e ideias;
- O segundo grupo refere-se às capacidades interpessoais, como percepção e compreensão de sentimentos alheios, preocupação com outras pessoas e estabelecimento de relações;
- O terceiro grupo diz respeito à capacidade de adaptação, como verificar os próprios sentimentos, avaliar situações diferentes no momento em que ocorrem e alterar flexivelmente os sentimentos e pensamentos, e a capacidade de solucionar problemas.
- O quarto grupo refere-se à capacidade de lidar com o estresse e controlar fortes emoções;
- O quinto grupo relaciona motivação e estado de ânimo e envolve as capacidades de ser otimista, divertir-se sozinho e com outras pessoas, sentir e expressar felicidade.

Já com relação ao modelo misto ou combinado, a proposta abordagem sugerida por Goleman (1995) teve início nos anos 90, após tomar conhecimento do trabalho desenvolvido por Salovey e Mayer (1990), escreveu a sua obra, baseando-se em pesquisas realizadas nos campos da Psicologia social e da Neuropsicologia (NASCIMENTO, 2006). Ainda segundo o autor essa ideia defendida por Goleman era de que as habilidades cognitivas e as não-cognitivas estão muito relacionadas entre si. Suas pesquisas sugeriam que as habilidades emocionais e sociais (não-cognitivas) melhoravam, em muito, as atividades cognitivas, ressaltando a importância dessas habilidades sociais) para o sucesso pessoal.

Segundo a abordagem proposta por Goleman (1995), este modelo de inteligência emocional é mais amplamente orientado, integrando em seu conceito a inteligência emocional com uma mistura de habilidades pessoais e competências sociais, incluindo-se as características e comportamentos pessoais.

O conceito de inteligência emocional de Goleman (1995/1996) pauta-se em cinco habilidades básicas e interdependentes denominadas por autoconsciência, automotivação, autocontrole, empatia e sociabilidade (SIQUEIRA et al, 1999).

Marchesi (2008) esclarece:

A obra de Goleman (1995, 1998) em torno da inteligência emocional teve um impacto enorme na opinião pública e contribuiu decisivamente para popularizar a



função das emoções na vida pessoal e no trabalho institucional. Suas cinco competências básicas – saber como expressar as próprias emoções, controlar os afetos, sentir empatia pelos estados emocionais dos outros, motivar a si mesmo e aos demais e exercer um amplo leque de habilidades sociais.

A partir da constatação de que há um repertório de habilidades cognitivas em torno do processamento de informações carregadas de afeto, as habilidades básicas e interdependentes de inteligência emocional podem ser assim definidas:

A habilidade de *autoconsciência*, segundo Siqueira et al (1999), permite ao indivíduo perceber, observar, distinguir e nomear seus próprios sentimentos, de modo a se reconhecer e aceitar-se em seus mais diversos estados emocionais. Os autores afirmam que dentre as habilidades citadas por Goleman (1995/1996), pode ser considerada a mais importante, uma vez que ela abre caminho às demais habilidades. É a capacidade de estar atento aos estados interiores, de possuir uma consciência auto-reflexiva, observadora e investigadora (SIQUEIRA et al, 1999).

Com base em Griffin (2015, p. 69) a *autoconsciência* refere-se à capacidade de uma pessoa de estar consciente de como está se sentindo. O autor elucida que, em geral, uma maior consciência de si permite que a pessoa oriente a própria vida e seus comportamentos de modo mais efetivo.

A habilidade de *automotivação*, de acordo com a definição de Siqueira et al (1999), compreende a capacidade de elaborar metas para si mesmo, persistindo e entusiasmando-se com os objetivos pessoais. Essa habilidade possibilita ao indivíduo um alto nível de envolvimento, esperança e otimismo, viabilizando a resistência a qualquer obstáculo e a superação de qualquer problema que possa impedir a concretização da meta estabelecida.

Para esta dimensão, Griffin (2015, p. 69) refere-se à habilidade de uma pessoa em se manter otimista e continuar se esforçando em face de contratempos, obstáculos e falhas.

A habilidade *autocontrole*, por sua vez, mediante a descrição de Siqueira et al (1999), entende-se pela capacidade de administrar sentimentos e de desenvolver habilidades pessoais para atingir as metas previamente estabelecidas. Em um nível elevado, esta habilidade permitiria ao indivíduo reinterpretar a situação ocorrida e dar-lhe uma significação positiva, impedindo o impulso de resposta momentâneo que possa comprometer a execução de uma meta futura.

Griffin (2015, p. 69) denomina essa habilidade de gerenciamento das emoções e a remete à capacidade da pessoa em equilibrar a ansiedade, o medo e a raiva, de modo que esses sentimentos não interfiram na execução das ações. Promove-se, através desta habilidade, uma

compreensão dos indivíduos no que diz respeito aos acontecimentos referente em suas reações e atuações pessoais, como também da forma que percebem a ocorrência dos fatos que permeiam suas vidas.

Em relação à habilidade de *empatia*, Siqueira et al (1999) a define como a capacidade de perceber os sentimentos dos outros, por meio da leitura e compreensão de comportamentos não verbais de comunicação, tais como expressão facial, tom de voz e postura corporal. Já Griffin (2015, p. 69) refere-se à capacidade de uma pessoa para compreender como os outros estão se sentindo, mesmo que isso não lhe seja dito explicitamente. Dessa maneira, consente que um indivíduo apto consiga ler ou identificar intenções e vontades das pessoas que o rodeiam, e mais ainda, permite a este mesmo indivíduo percepção mais meticulosa dos sentimentos do outrem.

Por fim, a *sociabilidade* como a habilidade envolve a capacidade de iniciar, manter e aprofundar as relações sociais. E ainda mais, ter alta sociabilidade significa ser capaz de substituir sentimentos negativos por outros positivos e disseminá-los naqueles que estão ao redor, tornando os relacionamentos extensos, profundos e verdadeiros (SIQUEIRA et al, 1999). Para Griffin (2015, p. 69) referem-se às habilidades de uma pessoa para conviver com os outros e estabelecer relações positivas.

Dessas habilidades, as três primeiras – autoconsciência, automotivação e autocontrole – são responsáveis pelas bases da natureza psicológica, fundamentais para o fortalecimento das estruturas internas do indivíduo, já as outras duas – empatia e sociabilidade – referem-se aos componentes psicossociais que preservam sua competência no espaço social (SIQUEIRA et al, 1999).

As habilidades de inteligência emocional promovem capacidades internas ao ser humano para lidar consigo e lhe garante também capacidades sociais. O uso da IE favorece ao ser humano um conjunto de habilidades importantes que o ajudará em varias situações. Dessa forma, a situação de interesse deste estudo é a sua relação na formação de administradores.

#### ***2.4 A Inteligência Emocional na Formação de Administradores***

No contexto acadêmico, tradicionalmente a supremacia condicionada fortemente ao atributo das capacidades intelectuais reflete carência para o desempenho integral do estudante de administração no processo de formação acadêmica.

Diante dessa realidade se faz necessário dar margens para o desenvolvimento do alunado em outras dimensões, privilegiando-o com ensinamentos e treinamentos de habilidades que fornecerá não apenas o preparo exclusivamente técnico da profissão, mas também, que apresentará caminhos para aptidões que o ajudarão a solucionar certas situações que conseqüentemente a teoria não é capaz de prever.

Desde que a profissão do administrador foi regulamentada, o mundo do trabalho, as organizações e principalmente o amplo contexto de atividades direcionadas a profissão estão ocasionando grandes transformações até os dias atuais. O administrador contemporâneo deverá ter conhecimento do seu verdadeiro papel, solucionar problemas e crises, administrar ambientes de pressões para conseguir se sobressair num ambiente célere, em constantes mudanças e altamente competitivo. Dessa forma, os conhecimentos que lhe serão necessários e as habilidades que lhe serão exigidas, não abrangem somente o seu campo intelectual, mas também o emocional.

Na atualidade o discurso cada vez mais propagado é a visível preocupação em humanizar a atuação dos profissionais, em minimizar o impacto negativo do ambiente do trabalho, onde principalmente no papel do administrador cabe o desempenho das atividades decisivas que muitas vezes se constitui diante de um cenário tão compreendido pelo sucesso e fracasso, condicionando assim, a abertura do dialogo do uso da inteligência emocional para lidar com essas situações.

Gil (1998, p. 63) aponta pontos positivos para as pessoas que fazem uso da inteligência emocional:

À medida que sejam alfabetizadas emocionalmente, as pessoas estarão mais capacitadas para controlar suas emoções, para canalizá-las mais produtivamente, para entender melhor os outros e para lidar com relacionamentos conflituosos. Pessoas alfabetizadas emocionalmente tenderão a apresentar maior tolerância à frustração, maior capacidade de se expressar adequadamente, maior comunicabilidade, maior autocontrole, maior empatia e sensibilidade em relação aos sentimentos dos outros, maior capacidade de analisar e de compreender relacionamentos, maior habilidade para negociar desacordos e solucionar conflitos e maior disposição para cooperar com os outros.

Conforme Steiner e Perry (2001) a pessoa emocionalmente educada tem a capacidade para lidar com as emoções de modo a desenvolver seu poder pessoal e a criar maior qualidade de vida. Ainda segundo os autores, a educação emocional propicia a ampliação dos relacionamentos, cria possibilidades de afeto entre pessoas, torna possível o trabalho cooperativo e facilita o sentido de comunidade.

As pessoas emocionalmente inteligentes têm a possibilidade de escolher o melhor o curso de suas ações quando inseridas em encontros sociais. Saber gerenciar emoções pode ajudar pessoas a nutrirem afetos positivos, evitarem ser subjugadas por afetos negativos e a enfrentarem o estresse (MAYER; SALOVEY, 1997, apud BARRROS, 2011).

Neste contexto, a proposta da inteligência emocional no âmbito da formação em administração poderia cultivar vantagens para o aluno englobando com um conjunto de habilidades que visam beneficiar todas as relações da vida em sociedade.

Desde o surgimento do estudo da IE, muitos autores têm sugerido a aquisição de habilidades de inteligência emocional no contexto educacional.

De acordo com Pacheco e Fernando-Berrocal (2004), a inteligência emocional tem despertado interesse crescente na educação como uma forma de melhorar o desenvolvimento social e emocional dos alunos e também como proposta de analisar a sua relação com o sucesso acadêmico e o ajustamento emocional. Os autores enfatizam que as publicações iniciais realizadas evidenciaram muitas declarações sobre a influência positiva da inteligência emocional na sala de aula. O único problema constatado foi que todas essas afirmações não foram apoiadas por dados empíricos que demonstrasse os contrastes do valor preditivo da IE e, por outro lado, o real papel da inteligência emocional em diferentes áreas vitais (PACHECO; FERNÁNDEZ- BERROCAL, 2004).

Vallés e Vallés (2000, apud MORALES E LOPES-ZAFRA, 2009) demonstram os resultados positivos provocados por efeitos específicos de uma educação emocional:

- a) Melhoria da autoestima e autoconceito que afeta o nível de habilidades sociais e de relações interpessoais satisfatórias;
- b) Melhoria na adaptação social, escolar e familiar;
- c) Melhoria do rendimento acadêmico;
- d) Menor comportamento antissocial ou socialmente disruptivo e diminuição de pensamentos de declínio autodestrutivo na taxa de violência e agressão;
- e) Menor número de expulsões em sala de aula e menor risco de aparecimento de abuso de drogas.

Segundo Pacheco e Fernández-Berrocal (2004) a literatura tem evidenciado que as lacunas nas competências de IE afetam os alunos dentro e fora do contexto escolar. Grande parte da realização desses estudos tem ocorrido com amostras de estudantes universitários. Os autores enfatizam que os baixos níveis no contexto educacional referente a IE seriam associados a quatro problemas:

- 1) Os níveis de déficit de bem-estar e ajustamento psicológico dos alunos;
- 2) Redução na quantidade e na qualidade das relações interpessoais;
- 3) Declínio no desempenho acadêmico;
- 4) Surgimento de comportamento disruptivo e aumento de fatores de risco pessoal e social através do abuso de substâncias.

A utilização adequada da Inteligência Emocional contribui para as pessoas o melhor desempenho das próprias emoções, como também o favorecimento do sucesso pessoal em diferentes situações e contextos da vida.

Através do gerenciamento e controle inteligente das emoções promove-se mudanças no comportamento, no modo de pensar e agir ocasionando resultados positivos no cotidiano do indivíduo.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

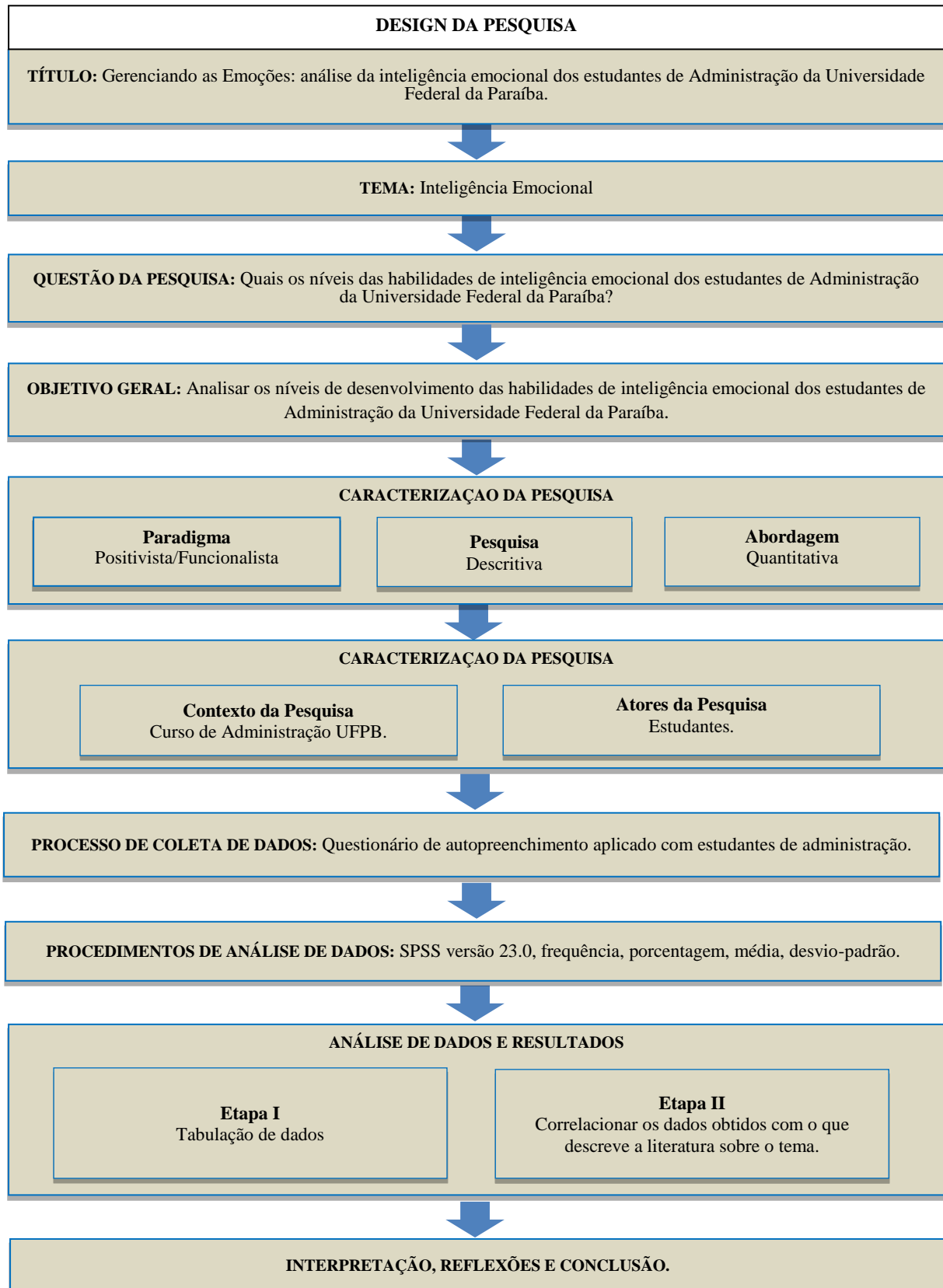
Segundo Prodanov e Freitas (2013, p.14), a metodologia é a aplicação de procedimentos e técnicas que devem ser observados para construção do conhecimento, com o propósito de comprovar sua validade e utilidade nos diversos âmbitos da sociedade. Ainda segundo os autores, pode-se dizer que o método científico é um conjunto de procedimentos adotados com o propósito de atingir o conhecimento.

Para Marconi e Lakatos (2003), o método é o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo – conhecimentos válidos e verdadeiros –, traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista. A metodologia de pesquisa fornece os procedimentos responsáveis que garantem a orientação para o alcance dos objetivos propostos através do estudo, compreensão e análise dos diversos métodos disponíveis para a realização de uma pesquisa acadêmica.

Este capítulo compreende os procedimentos metodológicos que foram adotados, delimitam o planejamento da pesquisa por meio da caracterização do estudo, considerando a tipologia da pesquisa com as peculiaridades da mesma. Define-se também o instrumento e o processo de coleta dos dados. Por fim, apresenta-se a forma como ocorreu o processo de análise dos dados.

A figura 1 mostra a configuração do design e trajetória da pesquisa.

Figura 1: Design da pesquisa



Fonte: Próprio autor, 2016.

### ***3.1 Tipo de Pesquisa***

O presente estudo adotou a utilização do tipo de pesquisa quantitativa, que segundo Gil (2002, p. 133) é definida “como uma sequência de atividades, que envolve a redução dos dados, a categorização desses dados, sua interpretação e a redação do relatório”.

A pesquisa em relação aos seus objetivos possui abordagem descritiva que de acordo com Marconi e Lakatos (2010), se refere a estudos descritivo-quantitativos, sendo utilizada para descrever determinadas características quantitativas de populações específicas, organizações ou outras coletividades. Ainda segundo as autoras quando utilizada para pesquisar aspectos qualitativos como opiniões ou atitudes, escalas específicas são empregadas de forma a permitir a quantificação.

Gil (1999) enfatiza que pesquisas dessa tipologia procuram estudar as características de um grupo e apresentam, como uma das características mais significativas, a utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados. Desse modo, esse estudo teve como finalidade a descrição das características comportamentais a respeito dos níveis de habilidades de inteligência emocional dos estudantes de administração da UFPB, assim como as características sociodemográficas desse grupo.

Com relação ao procedimento técnico enquadraram-se o tipo levantamento que, segundo Gil (1999) tem por característica a interrogação e questionamento das pessoas objetivando o conhecimento e compreensão dos seus comportamentos.

### ***3.2 Universo e Amostra da Pesquisa***

Os sujeitos de estudo desta pesquisa foram estudantes do curso de Administração da Universidade Federal da Paraíba, abrangendo a demanda dos dois turnos estabelecidos: matutino e noturno. A seleção dos participantes obedeceu aos seguintes critérios: a) serem alunos do curso de bacharelado em Administração da Universidade Federal da Paraíba campus I, localizada na cidade João pessoa – PB; b) participação voluntária através de questionário de autopreenchimento.

O universo deste estudo foi formado de 836 alunos matriculados, segundo dados da Coordenação do Curso.



A amostra de estudantes foi de 24,76% do universo, ou seja, correspondente a um total de 207 graduandos de Administração. O tipo de amostragem utilizada foi à técnica não probabilística, por acessibilidade.

### ***3.3 Processo de Coleta dos dados***

A pesquisa foi desenvolvida a partir da aplicação de um questionário de autopreenchimento, composto por uma escala de medida da variável do estudo, referente à inteligência emocional – Medida de Inteligência Emocional (MIE), construída e validada no Brasil em 1999, por criação de Siqueira, Barbosa e Alves. Esta escala visa aferir o processamento das informações acerca das emoções e sentimentos vivenciados ou observados nas interações sociais (SIQUEIRA; BARBOSA; ALVES, 1999).

Segundo ainda os autores:

O processo de construção e validação da MIE foi ancorado no pressuposto de ser a inteligência emocional composta por cinco habilidades, conforme proposição de Goleman (1995/1996). Entretanto, a definição de cada habilidade e a construção de itens comportamentais para representá-las tiveram como eixo norteador as concepções de Salovey e Mayer (1990) sobre processos mentais para lidar com informações provenientes de emoções e sentimentos. (1999).

A MIE possui índice de precisão que se situam entre 0,78 e 0,87; e avalia as cinco categorias de habilidades interdependentes integrantes de inteligência emocional: autoconsciência, automotivação, autocontrole, empatia e sociabilidade propostas por Goleman (1995) através de 59 itens comportamentais.

O quadro 2, apresenta as características das cinco habilidades de inteligência emocional referente a definição, número de questões e desvio-padrão do instrumento de pesquisa

Quadro 2: Características das habilidades de inteligência emocional no instrumento de pesquisa.

<b>CARACTERÍSTICAS DAS HABILIDADES DE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL</b>		
<b>HABILIDADES</b>	<b>DEFINIÇÕES</b>	<b>ITENS</b>
<b>Autoconsciência</b>	<p><b>Conotação positiva:</b> facilidade de lidar com os próprios sentimentos no que se refere a identificação, nomeação, avaliação, reconhecimento e atenção a estes sentimentos.</p> <p><b>Conotação negativa:</b> dificuldade em lidar com os próprios sentimentos no que se refere a identificação, nomeação, avaliação, reconhecimento e atenção a estes sentimentos.</p>	<b>10</b>
<b>Automotivação</b>	<p><b>Conotação positiva:</b> facilidade de elaborar planos para a própria vida, de modo a criar, acreditar, planejar, persistir e manter situações propícias para a concretização das metas futuras. Manter-se esperançoso e otimista nas diversas fases da vida.</p> <p><b>Conotação negativa:</b> dificuldade de elaborar projetos para a vida. Duvidar dos projetos e ser pessimista e desesperançoso.</p>	<b>12</b>
<b>Autocontrole</b>	<p><b>Conotação positiva:</b> facilidade de administrar os próprios sentimentos, impulsos, pensamentos e comportamentos.</p> <p><b>Conotação negativa:</b> dificuldade de administrar os próprios sentimentos, impulsos, pensamentos e comportamentos.</p>	<b>10</b>
<b>Empatia</b>	<p><b>Conotação positiva:</b> facilidade de identificar os sentimentos, desejos, intenções, problemas, motivos e interesses dos outros, através da leitura e compreensão de comportamentos não verbais de comunicação, tais como, expressões faciais, tom de voz e postura corporal.</p> <p><b>Conotação negativa:</b> dificuldade de identificar os sentimentos, desejos, intenções, problemas, motivos e interesses dos outros, através da leitura e compreensão de comportamentos não verbais de comunicação, tais como, expressões faciais, tom de voz e postura corporal.</p>	<b>14</b>
<b>Sociabilidade</b>	<p><b>Conotação positiva:</b> Facilidade de iniciar e preservar as amizades, ser aceito pelas pessoas, valorizar as relações sociais, adaptar-se a situações novas, liderar, coordenar e orientar as ações das outras pessoas.</p> <p><b>Conotação negativa:</b> dificuldade de iniciar e preservar amizades, ser pouco aceito pelas pessoas, evitar reuniões sociais, não adaptar-se a situações novas, bem como possuir dificuldades em liderar e coordenar grupos ou ações de outras pessoas.</p>	<b>13</b>

Fonte: Adaptado de Siqueira, Barbosa e Alves, 1999 e elaborado pelo próprio autor (2016).

O questionário compreende uma escala de quatro fatores: (1= nunca; 2= poucas vezes; 3= muitas vezes; 4= sempre). Nesse estudo foram acrescentadas também questões para a caracterização dos dados sociodemográficos da amostra referente ao interesse de estudo.

Os estudantes deveriam indicar a frequência com que emitiam os 59 comportamentos listados em frases de autorrelato. No final do instrumento foram recolhidas as questões referentes aos dados do perfil sociodemográfico (gênero, idade, estado civil, turno, período, trabalho).

O procedimento aplicado para recolher os dados privilegiou o ambiente das salas de aulas da UFPB, foi realizado com o consenso antecipado dos professores, onde foram acordados os dias e horários para a aplicação. Essa estratégia promoveu eficiência e facilitou a execução dos trabalhos no processo de recolhimento de dados garantindo agilidade ao instrumento da pesquisa, tendo em vista, alcançar um número considerável de alunos durante os horários de realização das aulas.

A pesquisa priorizou pela voluntariedade na participação da amostra e por um caráter confidencial no processo e nas respostas dos participantes, e conseqüentemente obteve consenso para que as informações obtidas pudessem ser utilizadas para fins acadêmicos. .

O questionário foi apresentado com uma estruturação simplificada, composto por questões agrupadas e condicionadas a fornecer o entendimento e atenção do respondente para os assuntos expostos, cumpriu todos os procedimentos éticos e formais inerentes à natureza de estudo, para fundamentalmente garantir validação tanto na coleta como na análise dos resultados.

O período de aplicação da pesquisa iniciou em 22 de setembro de 2016 e teve término em 21 de outubro do corrente ano.

### ***3.4 Processo de Análise dos Dados***

No presente estudo, os dados coletados foram organizados em um banco de dados no Microsoft Excel 2010 e, em seguida, foram importados para análise no programa SPSS (Statistical Package for Social Science) versão 23.0, um software que trata estatisticamente os dados registrados, transformando em informações concisas e tornando eficiente o procedimento e facilitando o processo de interpretação dos dados. As questões da pesquisa foram analisadas por meio de técnicas estatísticas do tipo descritivas, dentre as quais foram

propostas a frequência, porcentagem, média, desvio padrão. A partir das informações colhidas foram elaborados gráficos e tabelas para ajudar na compreensão e interpretação dos dados da pesquisa.

## 4. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

Este capítulo apresenta a interpretação dos resultados da pesquisa realizada com os estudantes de Administração da UFPB. Para o processo de análise buscou dividir os dados em duas partes:

- a) No primeiro momento será evidenciado o perfil sociodemográfico: pessoal, acadêmico e profissional da amostra deste estudo.
- b) No segundo momento será abordado o resultado do objeto de estudo relacionado às habilidades de inteligência emocional: empatia, sociabilidade, autoconsciência, autocontrole e automotivação.

### 4.1. Perfil Pessoal, Acadêmico e Profissional

Neste tópico, será abordada a análise e interpretação dos resultados referente aos dados do perfil sociodemográfico dos estudantes de Administração. A amostra de graduandos para configuração dessa pesquisa corresponde ao total de 207.

Para fornecer uma melhor compreensão e apresentação dos resultados esse tópico será dividido em partes:

1. *Características pessoais*: demonstração dos resultados relacionada ao perfil pessoal dos estudantes referente ao conteúdo de gênero, idade e estado civil;
2. *Características acadêmicas*: exposição dos resultados relacionada ao perfil dos estudantes no contexto acadêmico, ano de início do curso, turno e período atual;
3. *Características profissionais*: apresentação dos resultados sobre o perfil dos estudantes relacionado ao mercado de trabalho.

#### 4.1.1 Características Pessoais

- *Gênero*

Relacionado ao perfil de gênero, o resultado da pesquisa evidenciou dados bastante equilibrados, composto de uma maioria do sexo masculino de 57,5%, equivalente ao total de 119 homens, e de 42,5% referente ao sexo feminino, correspondente a 88 mulheres.

- *Faixa Etária*

Em relação à idade foram identificados na amostra participantes de 17 até 53 anos. A maioria dos estudantes que participaram do estudo está na faixa etária dos 17 até 22 anos (94 estudantes), o que corresponde a 45,4%; enquanto na faixa que vai dos 23 aos 28 anos encontra-se 76 graduandos, ou seja, 36,7%; dos 29 aos 34 anos são um total 18, ou seja, 8,7%; dos 35 aos 40 anos encontra-se 12 respondente, equivalente a 5,8%; da faixa de idade superior a 40 anos foi verificado 7 estudantes que equivale a uma porcentagem de 3,4% .

- *Estado Civil*

Quanto aos da amostra referente ao estado civil dos estudantes, 73,4% declaram-se solteiro, ou seja, 152 no total; 24,2% indicaram o perfil casado que corresponde a 50 respondentes; e apenas 2,4% identificaram-se com a dimensão outro que indica 5 estudantes.

#### *4.1.2 Características Acadêmicas*

- *Ano de Início do Curso*

A maioria dos estudantes que participaram dessa pesquisa iniciaram suas atividades acadêmicas no curso de administração no período do ano 2011 a 2013, que representa um percentual de 56%, o que equivale a 116 estudantes, seguido do período referente ao ano de 2014 a 2016 que corresponde uma total de 76 e equivale a 36,7%, e cerca, de 15 estudantes, o que configura 7,2% iniciou os estudos no curso no ano entre 2008 a 2010.

- *Turno do Curso*

Referente ao turno de realização do curso os resultados do perfil dos estudantes nessa amostra foram bastante equiparados, resultando em uma maioria de 52,7% noturno que caracteriza que 109 dos estudantes estão realizando suas atividades no período da noite e 47,3% matutino, ou seja, 98 estudantes estão inseridos no horário da manhã,

- *Período do Curso*

Relacionado ao perfil dos estudantes representados por período do curso o resultado auferiu uma maioria de graduandos do sexto período, correspondendo a 21,3% que caracteriza um total de 44, seguido do segundo período que equivaleu a 13,5% um total de 28, o quinto e oitavo período empataram na quantidade de estudantes, totalizando 27 que corresponde a 13%, no nono os estudantes caracterizaram 10,6% o que equivale a 22, o sétimo evidencia 8,2% um total de 17, em seguida compreendendo os períodos acima do nono resultou em 7,7% que configuraram um total de 16 estudantes, os alunos do terceiro semestre corresponderam a 5,8% referente a 12 alunos, no quarto semestre resultou em 4,8%, o que corresponde a 10 estudantes, e por fim, o primeiro período que constatou a menor porcentagem dessa amostra equivalente a 1,4%, 4 estudantes.

#### *4.1.3 Características Profissionais*

Este tópico visa analisar o perfil dos estudantes referente ao contexto do trabalho. Para isso, buscou-se evidenciar a quantidade dos participantes dessa pesquisa que desempenhavam atividade remunerada ou estariam sem trabalhar. Em seguida, caso o estudante trabalhasse traçou caminhos para identificar se o mesmo desempenhava essa atividade antes ou depois de iniciar o curso. E no caso de não trabalhar identificou os motivos para entender melhor a causa do mesmo não está inserido no mercado de trabalho.

- *Estudantes no Mercado de Trabalho*

O resultado da pesquisa constatou que 64,3% dos estudantes declararam está trabalhando, o que equivale a um total de 133; já 35,7% informaram não exercer nenhum trabalho, o que corresponde a um total de 74 estudantes.

- *Dados Relacionados aos Estudantes que Trabalham*

Do total de 133 graduandos que exerce atividade empregatícia, uma porcentagem de 44% que configura um total 91 já trabalhava antes de iniciar o curso de administração e 20,3% que equivale 42 estudantes começou a trabalhar depois do curso.

- *Dados Relacionados aos Estudantes que Não Trabalham*

Da amostra de 74 estudantes que não exercem atividade remunerada, a pesquisa buscou identificar os motivos, sendo proposta quatro alternativas. Segundo os dados, 18,8% dos pesquisados que corresponde a 36 estudantes indicou como causa a dedicação exclusivamente aos estudos, seguido da causa relacionada ao mercado de trabalho está difícil, 11,1% que equivale a 23 estudantes. Cerca de 10 graduandos, ou seja, 4,8%, apontaram como motivo a opção outro, e apenas 1% dos estudantes declararam como causa os pais não queriam que trabalhasse.

A seguir, foi elaborada a tabela 1 que evidencia uma síntese dos dados sociodemográficos dos estudantes de administração de forma ampla e geral.



Tabela 1: Síntese dos dados do perfil sociodemográfico.

<b>Dados Sociodemográficos da Amostra (n = 207)</b>			
<b>Variável</b>	<b>Nível</b>	<b>Frequência</b>	<b>Porcentagem</b>
Gênero	Masculino	119	57,5
	Feminino	88	42,5
Idade	17 - 22	94	45,4
	23 - 28	76	36,7
	29 - 34	18	8,7
	35 - 40	12	5,8
	Acima de 40	7	3,4
Estado Civil	Solteiro	152	73,4
	Casado	50	24,2
	Outro	5	2,4
Início do Curso	2008 – 2010	15	7,2
	2011 - 2013	116	56
	2014 – 2016	76	36,7
Turno	Matutino	98	47,3
	Noturno	109	52,7
Período	Primeiro	4	1,9
	Segundo	28	13,5
	Terceiro	12	5,8
	Quarto	10	4,8
	Quinto	27	13,0
	Sexto	44	21,3
	Sétimo	17	8,2
	Oitavo	27	13,0
	Nono	22	10,6
	Acima de nono	16	7,7
Trabalho	Sim	133	64,3
	Não	74	35,7
Estudantes trabalhando	Antes do curso	91	68,4
	Depois do curso	42	31,6
Estudantes que não trabalha	Pais não querem	2	2,7
	Dedicação aos estudos	39	52,7
	Mercado de trabalho difícil	23	31,3
	Outro	10	13,5

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

## 4.2 Análise das Habilidades de Inteligência Emocional

Este tópico evidenciará os resultados dos dados da amostra referente ao objeto de estudo da pesquisa que são as cinco habilidades de inteligência emocional: empatia, sociabilidade, autocontrole, automotivação e autoconsciência e sua relação nos comportamentos dos estudantes de administração.

Para melhor apresentação e compreensão na interpretação dos resultados este tópico será estruturado da seguinte forma:

1. O desenvolvimento das habilidades de inteligência emocional nos estudantes de administração.
2. Percepção dos estudantes sobre as questões de autorrelato das habilidades de inteligência emocional.

### 4.2.1 Desenvolvimento das habilidades de inteligência emocional dos estudantes

Nesta seção serão apresentados os resultados obtidos dos níveis de desenvolvimento das habilidades de inteligência emocional, a sua interpretação e a discussão com a literatura.

A Tabela 2 apresenta as informações descritivas sobre as cinco habilidades de inteligência emocional em 207 participantes desse estudo.

Tabela 2: Médias e desvios-padrão das habilidades da inteligência emocional.

<b>Médias e desvios-padrão das Habilidades da Inteligência Emocional (n = 207)</b>			
<b>Habilidades da Inteligência Emocional</b>	<b>Médias</b>	<b>Desvios-padrão</b>	<b>Escala de Resposta</b>
Automotivação	2,91	0,72	1- 4
Empatia	2,86	0,67	1- 4
Autoconsciência	2,83	0,76	1- 4
Sociabilidade	2,55	0,81	1- 4
Autocontrole	2,45	0,81	1- 4

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Conforme observa-se na tabela 2, as cinco habilidades de inteligência emocional – empatia, sociabilidade, automotivação, autocontrole e autoconsciência – são descritas conforme as médias e desvios-padrão dos 207 estudantes, as quais apresentaram os seguintes escores: automotivação, média de 2,91 (DP = 0,72); empatia, média de 2,86 (DP = 0,67); autoconsciência, média de 2,83 (DP = 0,76); sociabilidade, média de 2,55 (DP = 0,81); autocontrole, média de 2,45 (DP = 0,81).

Os resultados mostram as médias das habilidades da inteligência emocional, numa escala de 1 a 4, que variam de 2,45 (autocontrole) a 2,91 (automotivação). Tais resultados numa análise simples dos valores dos escores informa que a habilidade melhor desenvolvida entre os estudantes de administração nesse estudo é a automotivação, seguida da empatia, em terceira colocação a autoconsciência, em quarta posição a sociabilidade e a menos desenvolvida é a autocontrole. Estes resultados identificam que os participantes do estudo detêm níveis semelhantes entre as cinco habilidades da inteligência emocional. Evidencia-se também que, todos os desvios-padrão são inferiores às médias.

A habilidade de inteligência emocional que se apresenta melhor desenvolvida nos estudantes universitários neste estudo foi a automotivação. Segundo a contribuição de Siqueira, Barbosa e Alves (1999), pode-se dizer que os estudantes de administração exercem a persistência, coragem, força, otimismo e entusiasmo ao manejar objetivos e planos para sua vida.

Em seguida, a segunda habilidade que se apresentou mais desenvolvida nos estudantes universitários foi à empatia. Assim, com base nas contribuições de Siqueira, Barbosa e Alves (1999), conclui-se que os estudantes de administração congrega um conjunto de itens referentes à habilidade de identificar sentimentos, desejos, intenções, problemas e interesses dos outros, através da leitura e compreensão de comportamentos não verbais de comunicação.

A autoconsciência, dentre as habilidades da inteligência emocional aparece em terceira posição no desenvolvimento dos estudantes de administração, ou seja, configura na capacidade dos estudantes um nível intermediário. Conforme Siqueira, Barbosa e Alves (1999) pode-se concluir que com essa habilidade os graduandos detêm capacidades intermediárias para descrever ações introspectivas de reconhecer, avaliar, refletir, nomear e identificar os próprios sentimentos.

Caminhando para habilidades de inteligência emocional menos desenvolvida, a sociabilidade encontra-se em quarto lugar no desenvolvimento dos graduandos, e representa a dificuldade ou inabilidade com que os estudantes de administração encontram para descrever

habilidade de iniciar e preservar as amizades, relacionar-se bem, ser aceito pelas pessoas, sentir-se bem entre elas e tratá-las com cordialidade mesmo sendo desconhecidas (SIQUEIRA; BARBOSA; ALVES, 1999).

Por último, os participantes deste estudo apresentam como habilidade menos desenvolvida a capacidade de autocontrole. Essa habilidade indica que esses participantes possuem dificuldade em exercer a capacidade de ponderação, cautela e controle frente a fatos desagradáveis, a provocações, agressões, desaforos, insultos, conflitos, sentimentos perturbadores e impulsos (SIQUEIRA; BARBOSA; ALVES, 1999).

Ao comparar os resultados do presente estudo com a pesquisa realizada por Gomes e Siqueira (2010) utilizando o mesmo instrumento a respeito da inteligência emocional de estudantes universitários, que apresentaram os seguintes escores: empatia, média de 2,96 (DP = 0,32); sociabilidade, média de 2,81 (DP = 0,44); automotivação, média de 3,02 (DP = 0,45); autocontrole, média de 2,85 (DP = 0,55); autoconsciência, média de 3,16 (DP = 0,39).

Assim, foi evidenciada aproximação com os escores médios apresentados neste estudo, mas houve divergência entre os resultados. Os estudos de Gomes e Siqueira (2010) apresentaram que a habilidade de inteligência emocional melhor desenvolvida foi à autoconsciência e a menor desenvolvida foi à sociabilidade, as discrepâncias constatadas podem estar relacionadas às variações entre as amostras, e também, por se tratar de outra área acadêmica, já que são estudantes universitários de psicologia.

Foi constatada também uma aproximação significativa nos dados referente à idade dos estudantes, que nos estudos de Gomes e Siqueira (2010), a média de idade dos participantes foi de 21 anos, a faixa etária se estendeu de 18 a 53 anos e a maior parte dos estudantes de psicologia 69,5% tem idades de 18 a 25 anos.

Em relação ao presente estudo à idade dos estudantes de administração que participaram dessa pesquisa tem em sua maioria 22 anos. Foi identificada uma faixa etária de 17 até 53 anos, e conclui-se que 94 alunos, ou seja, 45,4% tem faixa etária dos 17 até 22 anos.

Já comparando com os estudos de nascimento (2006), que utilizou o mesmo instrumento em trabalhadores representantes de 24 setores distribuídos entre Administração e Produção, pode-se observar que as médias e o resultado final do desenvolvimento das habilidades IE foram bastante semelhantes. A apresentação das médias resulta (empatia = 2,58; sociabilidade = 2,72; automotivação = 2,85; autocontrole = 2,41; autoconsciência = 2,57). O resultado apresentado na amostra estudada é o mesmo que constatado neste estudo,

ou seja, a automotivação foi a habilidade de IE mais desenvolvida e o autocontrole a habilidade menos desenvolvida.

As possíveis semelhanças poderiam ser eventualmente explicadas pelas características das duas amostras: enquanto o estudo de Nascimento contou com a participação de uma pequena parcela de pessoas ligadas a área de administração (15,30%), o presente estudo utilizou uma amostra composta unicamente por estudantes de administração.

#### *4.2.2 Percepção dos estudantes sobre as questões das habilidades IE*

Neste tópico será mostrada a maior e menor média apresentada no desempenho comportamental dos estudantes de administração sobre a sua percepção referente às questões de autorrelato das cinco habilidades de inteligência emocional. Os dados dos resultados de cada habilidade serão demonstrados em tabela e apresentará destaque para pontos considerados de maior e menor relevância na descrição e interpretação.

- *Empatia*

A dimensão da habilidade empatia envolve 14 questões de autorrelato que busca identificar a relação dessa habilidade no comportamento dos estudantes de administração.

Segundo os fundamentos de Siqueira, Barbosa e Alves (1999) a habilidade de empatia é responsável por favorecer a capacidade de: identificar com facilidade os sentimentos das pessoas; reconhecer como um amigo se sente através de seus gestos não verbais; conseguir nomear os sentimentos das pessoas mais próximas; saber quando um amigo precisa de sua ajuda; notar quando alguém que conhece está com problemas; distinguir quando uma pessoa está bem ou não pelo seu tom de voz; identificar os interesses das pessoas com quem convive; perceber as intenções de uma pessoa pela forma como ela age; compreender o que uma pessoa deseja mesmo que ela não fale; notar com facilidade o que um amigo está sentindo; identificar as intenções de uma pessoa logo que inicia a falar com ela; discernir os sentimentos de uma pessoa através do modo como ela fala; saber quando uma pessoa está com problemas mesmo que ela não fale; e reconhecer quando uma pessoa está com problemas.

Os dados coletados da amostra que diz respeito à empatia são expostos na tabela 3 a seguir.

Tabela 3: Dados da habilidade empatia

EMPATIA	ESCALA DE FATORES								M	DP
	1 NUNCA		2 POUCAS VEZES		3 MUITAS VEZ		4 SEMPRE			
	F	%	F	%	F	%	F	%		
6. Consigo nomear os sentimentos das pessoas mais próximas.	5	2,4	72	34,8	95	45,9	35	16,9	2,77	0,75
13. Descubro as intenções de uma pessoa pela forma como ela age.	2	1	39	18,8	123	59,4	43	20,8	3,00	0,66
14. Descubro com facilidade o que um amigo está sentindo.	2	1,0	51	24,6	122	58,9	32	15,5	2,88	0,65
21. Entendo o que uma pessoa está querendo mesmo que ela não fale.	8	3,9	75	36,2	107	51,7	17	8,2	2,64	0,68
30. Identifico as intenções de uma pessoa logo que começo a falar com ela.	10	4,8	80	38,6	97	46,9	20	9,7	2,61	0,72
31. Identifico com facilidade os sentimentos das pessoas	4	1,9	71	34,3	108	52,2	24	11,6	2,73	0,68
32. Identifico os interesses das pessoas com quem convivo.	2	1	34	16,4	125	60,4	46	22,2	3,03	0,65
33. Identifico quando alguém que conheço está com problemas.	0	0	46	22,2	122	58,9	39	18,8	2,96	0,64
45. Reconheço como um amigo se sente através de seus gestos não verbais.	3	1,4	49	23,7	111	53,6	44	21,3	2,94	0,71
49. Reconheço os sentimentos de uma pessoa através do modo como ela fala.	3	1,4	51	24,6	126	60,9	27	13	2,85	0,64
50. Reconheço quando uma pessoa está bem ou não pelo seu tom de voz.	3	1,4	43	20,8	121	58,5	40	19,3	2,95	0,67
51. Reconheço quando uma pessoa está com problemas.	0	0	61	29,5	119	57,5	27	13	2,83	0,63
53. Sei quando um amigo precisa da minha ajuda	3	1,4	34	16,4	125	60,4	45	21,7	3,02	0,66
54. Sei quando uma pessoa está com problemas mesmo que ela não fale.	3	1,4	66	31,9	106	51,2	32	15,5	2,80	0,70

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

A afirmação (32) com média ( $M = 3,03$ ) foi a habilidade de empatia desenvolvida pelos estudantes com maior média, ou seja, os graduandos mostraram maior facilidade de identificar os interesses das pessoas com quem convivem. 125 estudantes, o que equivale a 60,4%, declararam apresentar esse comportamento muitas vezes; 22,2% que corresponde a 46

indicaram sempre; 34 que equivale 16,4% poucas vezes; e apenas, 2 graduandos (1%) informaram nunca.

Em seguida, com média ( $M = 3,02$ ) a questão (53) foi a segunda habilidade mais desenvolvida, que indica a capacidade que os estudantes têm de saber quando um amigo está precisando da sua ajuda. Um percentual de 60,4% que corresponde a 125 estudantes apresentaram ter frequência comportamental nessa capacidade muitas vezes; enquanto que 21,7%, que equivale a 45 graduandos informaram sempre; 34 estudantes (16,4%), que declararam poucas vezes; e 3, ou seja, 1,4% revelaram nunca exercer esse comportamento.

A terceira afirmativa que indica maior média dos alunos corresponde à questão (13) com média ( $M = 3,00$ ), refere-se a capacidade que os estudantes têm de perceber as intenções de uma pessoa pela forma como ela age. Um total de 123 graduandos (59,4%) declararam esse comportamento muitas vezes; já a opção sempre, foi indicada por 43 estudantes (20,8%); a escala poucas vezes compreende a 39 graduandos (18,8%); e a opção nunca equivale a 1%, 2 graduandos.

Evidenciando neste estudo os menores índices de média referente às questões de empatia temos a afirmativa (31) com média ( $M = 2,73$ ), que compreende a capacidade dos estudantes em identificar com facilidade os sentimentos das pessoas. Apenas, 4 estudantes (1,9%) revelaram nunca ter esse comportamento; um percentual de 34,3% que corresponde a 71 informaram poucas vezes; 108 estudantes (52,2%) indicaram muitas vezes; e 11,6% que corresponde 24 afirmaram sempre.

Em seguida, a menor média foi ( $M = 2,64$ ) representada pela questão (21), que compreende a capacidade dos estudantes em entender o que uma pessoa está querendo mesmo que ela não fale. 107 alunos, ou seja, 51,7% evidenciaram a opção muitas vezes; um percentual de 36,2% (75 graduandos) afirmaram poucas vezes; 17 (8,2%) indicaram sempre; e 8 que equivale a 3,9% informaram nunca.

Em último, a menor média desenvolvida pelos graduandos em empatia corresponde média ( $M = 2,61$ ) e representa a questão (30) que refere-se à capacidade dos estudantes em identificar as intenções de uma pessoa logo que começa a falar com ela. Um percentual de 46,9%, (97 graduandos) indicaram exercer esse comportamento muitas vezes; 80 estudantes (38,6%) afirmaram poucas vezes; 9,7% que equivale 20 declararam sempre; e 10 (4,8%) revelaram nunca.

Para Goleman (2001, apud NASCIMENTO, 2006), a empatia é uma competência social que corresponde ao radar social. Este autor expressa que a empatia requer, no mínimo,

a capacidade de “ler” as emoções de outra pessoa. Explica que, em nível elevado, esta habilidade implica em perceber-se e reagir às preocupações e sentimentos não verbalizados, saber ouvir e compreender as questões e as preocupações que ficam por trás dos sentimentos de alguém.

Em relação a ter dificuldade em empatia, Goleman (2001, apud NASCIMENTO 2006) afirma que carecer deste tipo de sensibilidade é sofrer de surdez emocional – o que conduz à falta de aptidão social, independente do contexto, quer seja por interpretar sentimentos erroneamente, quer seja por meio da rudeza ou indiferença emocional.

As pessoas empáticas estão mais sintonizadas com os sutis sinais do mundo externo que indicam o que os outros precisam ou o que querem (GOLEMAN, 2011, p. 74).

- *Sociabilidade*

A habilidade sociabilidade compreende 13 questões com o propósito de identificar o comportamento dos estudantes relacionado a esse fator.

O desenvolvimento dessa habilidade compreende as capacidades de: aumentar o número de pessoas do ciclo de amizades; conversar animadamente com um desconhecido; conseguir animar qualquer ambiente; deixar as pessoas à vontade a sua volta; encontrar pessoas conhecidas na maioria dos lugares que frequenta; fazer com que as pessoas se sintam bem ao seu lado; ficar à vontade entre pessoas recém-conhecidas; ter boa relação com qualquer pessoa; ter muitos amigos; tratar como velhos amigos alguém que acabara de conhecer. Em contra partida, o baixo desempenho em sociabilidade denota preferência em: ter poucos amigos; trabalhar sozinho; e optar por ficar calado a manter uma conversa com pessoas desconhecidas (SIQUEIRA; BARBOSA; ALVES, 1999).

Os dados coletados que referencia à sociabilidade são apresentados na tabela 4 a seguir.

Tabela 4: Dados da habilidade sociabilidade.

SOCIABILIDADE	ESCALA DE FATORES								M	DP
	1 NUNCA		2 POUCAS VEZES		3 MUITAS VEZ		4 SEMPRE			
	F	%	F	%	F	%	F	%		
3. Converso animadamente com um desconhecido.	4	1,9	90	43,5	74	35,7	39	18,8	2,71	0,78



5. Aumento o número de pessoas do meu ciclo de amizades.	11	5,3	85	41,1	80	38,6	31	15	2,63	0,80
10. Consigo animar qualquer ambiente.	30	14,5	98	47,3	55	26,6	24	11,6	2,35	0,86
11. Deixo as pessoas à vontade perto de mim.	2	1,0	46	22,2	116	56	43	20,8	2,96	0,68
19. Encontro alguém conhecido na maioria dos lugares aonde vou.	14	6,8	64	30,9	98	47,3	31	15	2,70	0,80
24. Faço com que as pessoas se sintam bem ao meu lado.	0	0	27	13	120	58	60	29	3,15	0,62
27. Fico à vontade entre pessoas recém-conhecidas.	29	14	101	48,8	60	29	17	8,2	2,31	0,81
38. Prefiro ficar calado a conversar com pessoas desconhecidas.	35	16,9	87	42	54	26,1	31	15	2,39	0,93
39. Prefiro ter poucos amigos.	63	30,4	64	30,9	58	28	22	10,6	2,18	0,98
40. Prefiro trabalhar sozinho.	54	26,1	90	43,5	51	24,6	12	5,8	2,10	0,85
52. Relaciono-me bem com qualquer pessoa.	8	3,9	50	24,2	114	55,1	35	16,9	2,85	0,73
56. Tenho muitos amigos.	15	7,2	72	34,8	75	36,2	45	21,7	2,72	0,88
59. Trato alguém que acabei de conhecer como se fôssemos velhos amigos.	58	28	86	41,5	53	25,6	10	4,8	2,07	0,85

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Conforme os dados expostos na tabela, a maioria das questões evidenciadas na habilidade sociabilidade apresentou escores médios abaixo de três (3,00), apenas uma afirmação apresentou média superior.

A maior média da questão de sociabilidade desenvolvida pelos estudantes foi à afirmativa (24) com média ( $M = 3,15$ ), que diz respeito à capacidade dos estudantes fazer com que as pessoas sintam-se bem ao seu lado. Um percentual de 58% (120 estudantes) informaram ter essa frequência comportamental muitas vezes, 60 que corresponde 29% afirmaram sempre; 27 estudantes (13%) indicaram poucas vezes; e nenhum estudante declarou nessa questão a escala fatorial nunca.

Em sequência, representada pela média ( $M = 2,96$ ), a questão (11) foi a segunda maior média desenvolvida pelos alunos, e corresponde a capacidade que os alunos têm em deixar as pessoas que estão a sua volta à vontade. 116 graduandos (56%) declararam essa afirmação muitas vezes; 22,2%, que equivale a 46 informaram poucas vezes; 43 (20,8%) indicaram sempre; e 2 alunos (1,0%) afirmaram nunca.

A terceira habilidade com maior média em sociabilidade constitui o comportamento (52) com média ( $M = 2,85$ ) e resulta no desempenho dos estudantes em manter uma boa relação com qualquer pessoa. Cerca de, 55,1% (114 estudantes) declararam muitas vezes; 50

que equivale 24,2% indicaram poucas vezes; 35 alunos (16,9%) revelaram ter esse comportamento sempre; e 8 (3,9%) afirmaram a escala nunca.

Já referente à relação das menores médias no desenvolvimento dos estudantes em sociabilidade encontra-se à questão (39) com média ( $M = 2,18$ ), que demonstra o comportamento dos estudantes em preferir ter poucos amigos. Um total de 64 estudantes (30,9%) evidenciaram esse comportamento poucas vezes; 63 (30,4%) revelaram nunca; 58 alunos, ou seja, 28% afirmaram muitas vezes; e apenas 22 (10,6%) marcaram a opção sempre.

Em sequência, a questão (40) obteve média ( $M = 2,10$ ) e indica a relação do comportamento dos estudantes em preferir trabalhar sozinho. 90 graduandos que equivale 43,5% declaram a ocorrência dessa opção poucas vezes; 54, um percentual de 26,1% afirmaram nunca; 51 (24,6%) indicaram muitas vezes; e 12 alunos (5,8%) informaram sempre.

A menor média apresentada pelos estudantes na habilidade sociabilidade foi constatada na questão (59) com média ( $M = 2,07$ ) que resulta no comportamento graduandos tratar alguém que acabou de conhecer como se fosse velhos amigos. 41,5% (86 estudantes) afirmaram ter esse comportamento poucas vezes; 58 (28%) informaram nunca; 25,6% dos alunos que corresponde a 53 afirmaram muitas vezes; e 10 (4,8%) indicaram sempre.

De acordo com Petrides (2009, apud SOUSA, 2010), a sociabilidade enfatiza a relações sociais e suas influências, focalizando o indivíduo como o detentor da capacidade de interação social. Ainda segundo o autor, as pessoas com elevados níveis de sociabilidade são bons ouvintes e capazes de se comunicar de forma clara e confiante com pessoas das mais diversas origens. Em sentido oposto, os indivíduos com baixas pontuações nessa habilidade tem dificuldades em situações de interação social, parecendo, muitas vezes, tímidos e reservados.

Conforme Goleman (2011), a arte de se relacionar é, em grande parte, a aptidão de lidar com as emoções dos outros. São as aptidões que determinam a popularidade, a liderança e a eficiência interpessoal. Afirma que, as pessoas excelentes nessas aptidões se dão bem em qualquer coisa que dependa de interagir tranquilamente com os outros; são estrelas sociais.

- *Automotivação*

O fator automotivação investiga 12 questões que visa à identificação da sua relação no comportamento desenvolvido pela amostra.

Com base em Siqueira, Barbosa e Alves (1999), as pessoas que desenvolvem apuradamente essa habilidade apresentam capacidades para: agir com otimismo em seus projetos; alcançar os objetivos que estipula para sua vida; dirigir os seus sentimentos para promover no seu comportamento ações de sabedoria; elaborar com entusiasmo um projeto pessoal; enfrentar qualquer obstáculo para conseguir o que almeja; manter foco nos planos que seleciona para sua vida; orientar suas ações no presente para conquistar o futuro desejado; persistir nos objetivos mesmo diante de fortes obstáculos; não deixar de realizar projetos importantes para a minha vida; planejar situações para concretizar os objetivos; ter entusiasmo com a sua vida; e não duvidar da realização das suas metas futuras.

Os dados coletados que referencia à automotivação são mostrados na tabela 5 a seguir.

Tabela 5: Dados da habilidade automotivação.

AUTOMOTIVAÇÃO	ESCALA DE FATORES								M	DP
	1 NUNCA		2 POUCAS VEZES		3 MUITAS VEZ		4 SEMPRE			
	F	%	F	%	F	%	F	%		
1. Ajo com otimismo em relação aos meus projetos	3	1,4	37	17,9	96	46,4	71	34,3	3,13	0,75
2. Alcanço os objetivos que estipulo para a minha vida.	0	0	48	23,2	144	69,6	15	7,2	2,84	0,52
12. Deixo de realizar projetos importantes para a minha vida	33	15,9	123	59,4	38	18,4	13	6,3	2,15	0,75
16. Dirijo meus sentimentos para agir com sabedoria.	5	2,4	42	20,3	113	54,6	47	22,7	2,97	0,72
17. Duvido da realização das minhas metas futuras.	55	26,6	81	39,1	58	28	13	6,3	2,14	0,88
18. Elaboro com entusiasmo um projeto pessoal.	4	1,9	39	18,8	94	45,4	70	33,8	3,11	0,77
20. Enfrento qualquer obstáculo para conseguir o que quero na vida.	4	1,9	48	23,2	106	51,2	49	23,7	2,96	0,73
28. Fixo minha atenção nos planos que selecionei para a minha vida.	4	1,9	49	23,7	108	53,2	46	22,2	2,94	0,73
35. Oriento minhas ações no presente pelos planos que fiz para o futuro.	1	0,5	47	22,7	104	50,2	55	26,6	3,02	0,71
36. Persisto em meus objetivos mesmo diante de fortes obstáculos.	1	0,5	34	16,4	87	42	85	41,1	3,23	0,73
37. Planejo situações para a concretização de meus objetivos.	1	0,5	36	17,4	101	48,8	69	33,3	3,15	0,71
55. Tenho entusiasmo com a minha vida.	1	0,5	25	12,1	95	45,9	86	41,5	3,28	0,69

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

O melhor desempenho comportamental dos estudantes apresentado na habilidade automotivação apresentou média ( $M = 3,28$ ) e compreende a afirmação (55), ou seja, indica o comportamento dos estudantes em ter entusiasmo com a sua vida. Um percentual de 45,9% (95 estudantes) informaram apresentar esse comportamento muitas vezes; 86 (41,5%) afirmaram sempre; 25 estudantes (12,1%) indicaram poucas vezes, e 1 que equivale 0,5% revelou nunca.

Já a segunda afirmação com maior média dos estudantes, alcançou ( $M = 3,23$ ) e representa a questão (36), resulta na capacidade que os estudantes têm de persistir em seus objetivos mesmo diante de fortes obstáculos. Um total de 87 estudantes que compreende 42% declararam muitas vezes; 85 equivale a 41,1% indicaram sempre; 34 estudantes (16,4%) mostraram a opção poucas vezes; e 1 estudante, ou seja, 0,5% afirmou nunca.

A terceira habilidade que mostra maior desenvolvida constitui a afirmação (37) com média ( $M = 3,15$ ) e refere-se à capacidade que os estudantes têm de planejar situações para a concretização de seus objetivos. 48,8% dos estudantes que corresponde a 101 declararam muitas vezes; 33,3% que equivale 69 indicaram sempre; 17,4% (36 estudantes) revelaram ter esse comportamento poucas vezes; e 1 aluno (0,5%) afirmou a escala nunca.

Identificando as questões com menor média no desenvolvimento da capacidade automotivação foi constatada afirmativa (2) obtendo média ( $M = 2,84$ ), que resulta na capacidade dos estudantes em alcançar os objetivos que estipulam para sua vida. Nenhum estudante afirmou a opção nunca nesse comportamento; 144 estudantes (69,6%) evidenciaram frequência comportamental muitas vezes; 48 que corresponde a 23,2% revelaram poucas vezes; e 7,2% (15 estudantes) afirmaram sempre.

Em seguida, foi encontrada a questão (12) que indica ( $M = 2,15$ ) e corresponde ao comportamento dos estudantes em deixar de realizar projetos importantes para a sua vida. 123, ou seja, 59,4% dos estudantes evidenciaram a opção poucas vezes; 38 que equivale a 18,4% afirmaram muitas vezes; 33 graduandos (15,9%) indicaram nunca; e 15 (6,3%) informaram sempre.

Por último, a menor média dos estudantes desempenhada na habilidade automotivação representa a questão (17) com média ( $M = 2,14$ ) e diz respeito ao comportamento dos estudantes em duvidar da realização das suas metas futuras. Um percentual de 39,1% (81 estudantes) declararam ter esse comportamento poucas vezes; 28% que equivale a 58 informaram muitas vezes; 55, ou seja, 26,6% dos alunos afirmaram nunca; e 13 (6,3%) indicaram sempre.

Segundo Goleman (2011, p. 116):

Na medida em que nossas emoções atrapalham ou aumentam nossa capacidade de pensar e fazer planos, de seguir treinando para alcançar uma meta distante, solucionar problemas e coisas assim, elas definem os limites de nosso poder de usar nossas capacidades mentais inatas, e assim determinam como nos saímos na vida. E na medida em que somos motivados por sentimentos de entusiasmo e prazer no que fazemos — ou mesmo por um grau ideal de ansiedade — esses sentimentos nos levam ao êxito.

As pessoas que desenvolvem a habilidade de automotivação possuem a capacidade de motivar a si próprio, por meio de estímulos internos, ou seja, encontram motivos dentro de si para alcançar seus objetivos. Tendem a não adquirir as características de ambiente em dificuldade, mas, encontram soluções para sobressair em todas as situações.

- *Autocontrole*

A dimensão autocontrole compreende 10 questões com o interesse de identificar o seu desenvolvimento nos estudantes de administração.

Através dessa habilidade de inteligência emocional é possível perceber como as pessoas: comportam-se antes de responder a um desafio; controlam os seus sentimentos perturbadores; reagem diante de insultos recebidos e diante de provocações; refletem antes de falar; controlam os impulsos em situação de conflito ou respondem imediatamente a um insulto; refletem antes agir sobre algo que o desagrada; reagem diante de uma agressão; tomam decisões diante das situações (SIQUEIRA; BARBOSA; ALVES, 1999).

Os dados coletados da amostra que diz respeito a essa competência são apresentados a seguir na tabela 6.

Tabela 6: Dados da habilidade autocontrole.

AUTOCONTROLE	ESCALA DE FATORES								M	DP
	1 NUNCA		2 POUCAS VEZES		3 MUITAS VEZ		4 SEMPRE			
	F	%	F	%	F	%	F	%		
8. Conto até dez antes de responder a um desafio.	43	20,8	63	30,4	60	29	41	19,8	2,47	1,03
9. Controlo os sentimentos que me perturbam.	9	4,3	79	38,2	85	41,1	34	16,4	2,69	0,79
15. Devolvo na mesma moeda um insulto que recebi.	44	21,3	111	53,6	43	20,8	9	4,3	2,08	0,76

26. Falo o que me vem à cabeça.	43	20,8	117	56,5	38	18,4	9	4,3	2,06	0,75
29. Freio os meus impulsos em uma situação de conflito.	8	3,9	56	27,1	112	54,1	31	15	2,80	0,73
42. Procuo pensar antes de responder a algo que me desagradou.	5	2,4	49	23,7	95	45,9	58	28	2,99	0,78
43. Procuo reagir com cautela diante de provocações.	9	4,3	38	18,4	95	45,9	65	31,4	3,04	0,82
44. Reajo imediatamente a uma agressão.	47	22,7	102	49,3	43	20,8	15	7,2	2,12	0,84
57. Tenho na ponta da língua uma resposta para um insulto.	42	20,3	99	47,8	53	25,6	13	6,3	2,17	0,82
58. Tomo decisões com base em meus impulsos.	43	20,8	118	57	37	17,9	9	4,3	2,05	0,74

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

A habilidade autocontrole o a maior média desempenhada pelos estudantes configura a afirmação (43) e obteve média ( $M = 3,04$ ) que corresponde ao comportamento dos estudantes em procurar reagir com cautela diante de provocações. Um percentual de 45,9% que equivale a 95 alunos afirmaram muitas vezes; 31,4% que equivale a 65 informaram apresentar esse comportamento sempre; 38 graduandos (18,4%) indicaram poucas vezes; 9 (4,3%) afirmaram nunca.

A segunda afirmação com maior média alcançou ( $M = 2,99$ ) e representa a questão (42), que corresponde ao comportamento dos estudantes em procurar pensar antes de responder a algo que o desagradou. Um total de 95 estudantes (45,9%) declararam muitas vezes; 58 que equivale a 28% indicaram sempre; 49 (23,7%) revelaram poucas vezes; e 5 estudantes, ou seja, 2,4% afirmaram nunca.

A terceira capacidade com maior média de percepção dos estudantes constitui a afirmação (29) com média ( $M = 2,80$ ) que revela a habilidade que os estudantes têm de frear os seus impulsos em situação de conflito. Cerca de, 54,1% (112 estudantes) afirmaram como frequência muitas vezes; 56 que a equivale 27,1% indicaram poucas vezes; 31 graduandos (15%) revelaram ter esse comportamento sempre; e 8 que equivale a 3,9% afirmaram a escala nunca.

Em relação a menor média dos estudantes em autocontrole temos à questão (15) com média ( $M = 2,08$ ), referente ao comportamento dos estudantes em devolver na mesma moeda um insulto que recebe. 111 alunos (53,6%) afirmaram ter esse comportamento poucas vezes; 21,3% (44 estudantes) revelaram nunca; 43 (20,8%) afirmaram muitas vezes; e 9 que equivale a 4,3% marcaram a opção sempre.

Em seguida, encontra-se a questão (26) que indica média ( $M = 2,06$ ) e corresponde ao comportamento dos estudantes de falar o que vem a cabeça. 117 alunos, ou seja, 56,5% evidenciaram a opção poucas vezes; 38 (18,4%) afirmaram muitas vezes; 43 que corresponde a 20,8% indicaram nunca; e 9 graduandos ( 4,3%) informaram sempre.

Por fim, a menor média desenvolvida pelos alunos em autocontrole foi a afirmação (58) com média ( $M = 2,05$ ) que corresponde ao comportamento dos estudantes em tomar decisões baseadas em seus impulsos. Um percentual de 57% (118 estudantes) declararam poucas vezes; 43 que que corresponde a 20,8% informaram nunca; 37 (17,9%) indicaram muitas vezes; e 9 que equivale a 4,3 % revelaram sempre.

A capacidade de autocontrole nos permite nos manter em equilíbrio diante dos acasos que envolvem as situações da vida, não significa extinguir os acontecimentos dos sentimentos ruins ou bons, mas nos permite sermos de livre para operar o controle e promover a transformação de cada situação.

Para Goleman (2011), o autocontrole emocional, ou seja, saber adiar a satisfação e conter a impulsividade está por trás de qualquer tipo de realização. O autor ainda esclarece que se há duas posições morais que esse tempo atual exigem, o autocontrole, precisamente é uma delas.

Portanto, pontuações elevadas nesta habilidade denota que as pessoas detêm níveis saudáveis de controle dos seus impulsos e dos seus desejos. Além disso, não se constituem como indivíduos reprimidos, nem excessivamente expressivos. Baixas pontuações neste fator indicam sujeitos propensos a comportamentos impulsivos e com maiores dificuldades em controlar situações de stress (PETRIDES, 2009 apud SOUSA, 2010).

- *Autoconsciência*

A habilidade autoconsciência analisa de 10 questões de autorrelato com objetivo de conhecer o comportamento dos estudantes relacionado a essa competência.

As capacidades fornecidas por essa habilidade garantem que as pessoas: consigam dar nome aos sentimentos que marcaram a minha vida; reconheçam com grande facilidade os seus sentimentos; avaliem seus sentimentos para compreender o que sente, ponderem consigo mesmo sobre o seus sentimentos; analisem e reflitam a respeito dos seus sentimentos; identifiquem todos os seus sentimentos; tenham interesse em relação aos seus sentimentos;

reconheçam seus sentimentos de alegria, tristeza e até contraditórios (SIQUEIRA; BARBOSA; ALVES, 1999).

Os dados coletados que corresponde à autoconsciência são apresentados na tabela 7 a seguir.

Tabela 7: Dados da habilidade autoconsciência.

AUTOCONSCIÊNCIA	ESCALA DE FATORES								M	DP
	1 NUNCA		2 POUCAS VEZES		3 MUITAS VEZ		4 SEMPRE			
	F	%	F	%	F	%	F	%		
4. Avalio meus sentimentos para compreender o que estou sentindo.	5	2,4	46	22,2	94	45,4	62	30	3,02	0,78
7. Consigo dar nome aos sentimentos que marcaram a minha vida.	7	3,4	42	20,3	99	47,8	59	28,5	3,01	0,79
22. Evito analisar o que estou sentindo.	70	33,8	100	48,3	32	15,5	5	2,4	1,86	0,75
23. Evito refletir sobre o que estou sentindo.	85	41,1	75	36,2	38	18,4	9	4,3	1,86	0,86
25. Falo comigo mesmo sobre os meus sentimentos.	10	4,8	36	17,4	90	43,5	71	34,3	3,07	0,84
34. Identifico todos os meus sentimentos.	9	4,3	57	27,5	111	53,6	30	14,5	2,78	0,74
41. Preocupo-me com o que estou sentindo.	4	1,9	35	16,9	103	49,8	65	31,4	3,10	0,74
46. Reconheço em mim sentimentos de alegria e tristeza.	0	0	18	8,7	78	37,7	111	53,6	3,44	0,65
47. Reconheço meus sentimentos com grande facilidade.	0	0	35	16,9	102	49,3	70	33,8	3,16	0,69
48. Reconheço meus sentimentos contraditórios.	4	1,9	48	23,2	100	48,3	55	26,6	2,99	0,76

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

O comportamento dos estudantes com maior média na habilidade autoconsciência foi a afirmação (46) obtendo média ( $M = 3,44$ ), que corresponde a capacidade que os estudantes tem de reconhecer os próprios sentimentos referente à alegria e tristeza. Cerca de aproximadamente 53,6%, (111 estudantes) declararam ter essa frequência comportamental sempre; 78 alunos (37,7%) informaram muitas vezes; 8,7% que equivale 18 indicaram poucas vezes; e nenhum estudante declarou nessa questão a escala fatorial nunca.

A segunda questão que evidenciou maior média dos estudantes alcançou ( $M = 3,16$ ) e representa a questão (47), corresponde a capacidade que os estudantes tem de reconhecer os seus sentimentos com grande facilidade. 102 estudantes que compreende 49,3% declararam



muitas vezes; 70 (33,8%) indicaram sempre; 35 que equivale 16,9% revelaram poucas vezes; e nenhum estudante indicou a opção nunca.

A terceira maior média comportamental dos estudantes constitui a questão (41) com média ( $M = 3,10$ ) que revela o comportamento dos estudantes em se preocupar com os seus sentimentos. Um total de 103 alunos que corresponde 49,8% declararam muitas vezes; 65 que equivale a 31,4% indicaram sempre; 35 (16,9%) revelaram ter esse comportamento poucas vezes; e 4 graduandos ( 1,9%) afirmaram a escala nunca.

Em relação às menores médias demonstradas no comportamento dos estudantes referente a empatia encontra-se a questão (34) que obteve média ( $M = 2,78$ ) e resulta na capacidade que os estudantes têm de identificar todos os seus sentimentos. Aproximadamente 53,6% (111 estudantes) afirmaram ter esse comportamento muitas vezes; 57 que corresponde a 27,5% revelaram poucas vezes; 30 (14,5%) afirmaram sempre; e 9 alunos (4,3%) marcaram a opção nunca.

Por fim a menor média no desempenho dos estudantes em autoconsciência constatou empate nas questões (22 e 23) com média ( $M = 1,86$ ). A primeira corresponde o comportamento dos estudantes em evitar analisar o que está sentindo. Um percentual de 48,3% que equivale a 100 estudantes declararam ter esse comportamento poucas vezes; 33,8% que compreende a 70 informaram nunca; 15,5%, ou seja, 32 alunos indicaram muitas vezes; e 2,4% que compreende 5 revelaram sempre. A segunda corresponde ao comportamento de evitar refletir sobre o que se está sentindo. 85 graduandos (41,1%) informaram nunca; 74 (36,2%) indicaram poucas vezes; 18,4% que equivale 38 declaram muitas vezes; e 9 estudantes (4,3%)apresentaram a opção sempre.

Segundo Goleman (2011, p. 74):

Autoconsciência — reconhecer um sentimento quando ele ocorre — é a pedra de toque da inteligência emocional. A capacidade de controlar sentimentos a cada momento é fundamental para o discernimento emocional e para a autocompreensão. A incapacidade de observar nossos verdadeiros sentimentos nos deixa à mercê deles. As pessoas mais seguras acerca de seus próprios sentimentos são melhores pilotos de suas vidas, tendo uma consciência maior de como se sentem em relação a decisões pessoais [...].

A autoconsciência envolve o conhecimento da pessoa em si próprio, tornando-a consciente dos seus pontos fortes e limitações, daquilo que altera as suas emoções e dos impactos que elas geram. Em relação às demais habilidades de IE, essa configura como a mais importante, pois suas competências fornecem a base inicial necessária para desenvolvermos as demais.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir dos resultados evidenciados na pesquisa, foi possível alcançar o objetivo deste estudo. Pôde-se perceber através do autopreenchimento de um questionário com estudantes universitários do curso de administração da universidade Federal da Paraíba – UFPB, Campus I, localizada em João Pessoa, as manifestações dos níveis de desenvolvimento das habilidades de inteligência emocional em seus comportamentos em relação às cinco habilidades (autoconsciência, automotivação, autocontrole, empatia e sociabilidade).

Foi possível concluir que os estudantes apresentaram a automotivação como habilidade de IE mais desenvolvida. E em relação a suas capacidades, os estudantes tiveram melhor desenvolvimento no que diz respeito a ter entusiasmo com a sua vida; persistir em seus objetivos mesmo diante de fortes obstáculos; e planejar situações para a concretização de seus objetivos.

Em seguida, a habilidade empatia, evidenciou como capacidades melhor representadas pelos estudantes as questões referentes à identificação dos interesses das pessoas com quem se relaciona; conhecer quando o amigo está precisando da sua ajuda; e perceber as intenções de uma pessoa por meio das ações.

A autoconsciência teve resultado intermediário na percepção dos estudantes. Isto pode um indicador regular, já que uma alta capacidade de autoconsciência propiciaria a esses estudantes de administração o autoconhecimento e dessa forma propiciaria o trabalho pessoal no sentido do desenvolvimento satisfatório das demais habilidades da inteligência emocional, percebidas em potencial para serem trabalhadas.

A sociabilidade conclui um resultado referente a uma das habilidades menos desenvolvida pelos os estudantes. Com essa habilidade pouco apurada constatou-se que os estudantes apresentam ter preferência em: ter poucos amigos; trabalhar sozinhos; e dificuldades pra laços de amizade imediata.

O autocontrole foi a habilidade menos desenvolvida pelos estudantes. Os comportamentos apresentados mostram manifestação dos alunos em devolver na mesma moeda quando recebe um insulto; falar o que vem a cabeça; e tomar decisões baseadas em seus impulsos.

É necessário salientar a importância do construto da inteligência emocional para o curso de administração, tendo vista ser uma carreira tomada por ambientes de pressões.

Seria relevante o paralelo entre os ensinamentos das capacidades intelectuais dos alunos junto ao treinamento das habilidades da inteligência emocional, para propor aos estudantes criar condições para o desempenho de capacidades necessárias ou satisfatórias no exercício e prática da profissão de administradores.

Ao se compreender que as habilidades de inteligência emocional promovem o melhor desenvolvimento das capacidades de autoconhecimento, autocontrole, automotivação, empatia e sociabilidade das pessoas frente a sua vida acadêmica, profissional, pessoal e demais dimensões, seria fundamental discutir e aderir o seu envolvimento no contexto acadêmico como proposta de favorecer competências necessárias para o desenvolvimento dos estudantes junto à sociedade.

A inteligência emocional abrange um conceito bastante amplo e diversificado na literatura, necessitando de maiores embasamentos empíricos para sua elucidação. Demanda compreender a respeito desse tema com maior profundidade.

Este estudo cumpriu com o interesse de alcançar os seus objetivos, se atendo a uma delimitação conceitual da inteligência emocional, de forma que, sobre o assunto, há muito que ser debatido.

## ***5.2 Sugestões para futuras pesquisas***

Para próximas pesquisas que referencie a literatura do contexto da inteligência emocional relacionado ao contexto acadêmico fica sugerido a elaboração de um estudo de pesquisa longitudinal, que procure acompanhar a evolução dos estudantes universitários por período do curso de administração e a evolução no desenvolvimento das habilidades da inteligência emocional. Assim como, ampliar os horizontes do estudo e englobar demais áreas acadêmicas para investigar e analisar o desenvolvimento das habilidades de inteligência emocional no comportamento dos participantes, e também um estudo mais aprofundado em relação aos benefícios da inteligência emocional no desempenho dos estudantes. Para que assim, possam ser levadas questões relevantes ou discutidas melhorias no embasamento teórico desse tema.

## REFERÊNCIAS

- ÂNGELO, I. S. (2007). **Medição da Inteligência Emocional e sua Relação com o Sucesso Escolar**. Dissertação de Mestrado em Educação-Formação Pessoal e Social. Lisboa: Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa.
- ANTUNES, Celso. **Novas maneiras de ensinar novas formas de aprender**. 2. Ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.
- ANTUNES, Celso. **As inteligências múltiplas e seus estímulos**. 7. Ed. São Paulo: Papyrus, 2001.
- BARROS, S. B. (2011). **Inteligência Emocional, Confiança do Empregado na Organização e Bem-Estar no Trabalho: Um Estudo com Executivos**. Dissertação de mestrado em Psicologia da Saúde. São Paulo: Universidade Metodista de São Paulo.
- BERGAMINI, Cecília Whitaker. **Psicologia aplicada à administração de empresas: psicologia do comportamento organizacional**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2015.
- COBÊRO, Cláudia; PRIMI, Ricardo; MUNIZ, Monalisa. **Inteligência emocional e desempenho no trabalho: um estudo com MSCEIT, BPR-5 e 16PF1**. Paidéia, 2006, v. 16, n.35. Universidade São Francisco.
- COOPER, Robert K. **Inteligência emocional na empresa**. Rio de Janeiro: Campus, 1997.
- DAMÁSIO, Antônio R. **O erro de Descartes: Emoção, razão e o cérebro humano**. São Paulo: Companhia das Letras, 1996.
- FERREIRA, Gonzaga. **Negociação: como usar a inteligência e a racionalidade**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2013.
- FRANCO, Maria da Glória Salazar d'Eça Costa; SANTOS, Natalie Nobrega. Desenvolvimento da Compreensão Emocional. **Psic.: Teor. e Pesq.** 2015, v. 31, n. 3, Brasília. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-37722015000300339#c1](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-37722015000300339#c1)>. Acesso em: 22 ago 2016.
- GARDNER, H. et al. **Inteligências múltiplas ao redor do mundo**. Porto Alegre: Artmed, 2010.
- GARDNER, H.. **Inteligências múltiplas: a teoria na prática**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1995.
- GARDNER, H.. **A criança pré-escolar: Como pensa e como a escola pode ensiná-la**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1994b.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

- GIL, A. C. **Inteligência Emocional ou Inteligências Múltiplas**. 1998, ano I, v. 62, n. 2. Disponível em: <<http://revistas.pucsp.br/index.php/pensamentorealidade/article/view/8526/6330>>. Acesso em: 12 set 2016.
- GOMES, Rodrigo Azevedo; SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. Inteligência emocional de estudantes universitários. **Psicólogo informação**, jan./dez. 2010, ano 14, n.14.
- GOLEMAN, D. **Inteligência emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2011.
- GOLEMAN, D. **Trabalhando com a Inteligência emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 1999.
- GOLEMAN, D. **Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente**. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.
- GRIFFIN, Ricky W. **Comportamento organizacional: gestão de pessoas e organizações**. São Paulo: Cengage Learning, 2015.
- MARCONI, M. de A; LAKATOS, E. V. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2010.
- MARCONI, M. de A; LAKATOS, E. V. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.
- MORALES, María Isabel Jimenez; LOPEZ-ZAFRA, Esther. Inteligencia emocional y rendimiento escolar: estado actual de la cuestión. **rev. latinoam. psicol.**, 2009, v.41, n.1, p.69-79. Disponível em: <[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-05342009000100006](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-05342009000100006)>. Acesso em: 10 set 2016.
- NASCIMENTO, S. H. (2006). **As Relações entre Inteligência Emocional e Bem-Estar no Trabalho**. Dissertação de Mestrado em Psicologia da Saúde. São Bernardo do Campo: Universidade Metodista de São Paulo.
- NETA, Nair Floresta Andrade; GARCÍA, Emílio García; GARGALLO, Isabel Santos. A inteligência emocional no âmbito acadêmico. **Psicol. Argum.** 2008, p. 11-22. Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/129432875/A-Inteligencia-Emocional-No-AmbitoAcademico>> Acesso em: 5 agosto 2016.
- PACHECO, Natalio Extremera; FERNANDEZ-BERROCAL, Pablo. **El papel de la inteligencia emocional en el alumnado: evidencias empíricas**. 2004, v.6, n.2, p.1-17. Disponível em: <[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1607-40412004000200005](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412004000200005)>. Acesso em: 13 set 2016.
- PRIMI, Ricardo; BUENO, José Maurício Haas. Inteligência Emocional: Um Estudo de Validade sobre a Capacidade de Perceber Emoções. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, 2003, v.16, n.2, p.279-291. Disponível em:< <http://www.scielo.br/pdf/prc/v16n2/a08v16n2.pdf>>. Acesso em: 13 set 2016.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico.** – 2. ed. – Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

ROBBINS, Stephen P., et al. **Comportamento Organizacional: teoria e prática no contexto brasileiro.** 14. ed. Pearson, 2010.

SALOVEY, Peter; SLUYTER, David J. **Inteligência emocional da criança: aplicações na educação e no dia-a-dia.** Rio de Janeiro: Campus, 1999.

SILVA, Anielson Barbosa da. **Como os Gerentes Aprendem?.** 1. Ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

SIMIONATO, Monica. **Competências Emocionais: o diferencial competitivo no trabalho.** 1. ed. Qualitymark, 2006.

SIQUEIRA, M. M. M., BARBOSA, N. C., ALVES, M. T. Construção e Validação Fatorial de uma Medida de Inteligência Emocional. **Psicologia: Teoria e Pesquisa.** Mai-Ago 1999, v.15 n.2, p.143-152.

SOUSA, Ana Paula. L. D. B. (2010). **Inteligência Emocional e Desempenho Acadêmico em Estudantes do Ensino Superior.** Dissertação de Mestrado em Gestão de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional. Coimbra: Instituto Superior Miguel Torga.

STEINER, C.; PERRY, P. **Educação emocional: um programa personalizado para desenvolver sua inteligência emocional.** Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

WOYCIEKOSKI, C., HUTZ, C. S. Inteligência Emocional: teoria, pesquisa, medida, aplicações e controvérsias. **Psicologia: reflexão e crítica.** 2009, v. 22, n. 1, p. 1-11.

## APÊNDICE A - Instrumento de Pesquisa.

<b>QUESTIONÁRIO DE PESQUISA</b>					
<i>Dê suas respostas escolhendo um número (de 1 a 4) que melhor representa sua resposta, usando a seguinte escala:</i>					
<i>1 = NUNCA 2 = POUCAS VEZES 3 = MUITAS VEZES 4 = SEMPRE</i>					
	<b>Com que frequência você, atualmente, apresenta os comportamentos descritos abaixo?</b>	<b>Valor atribuído</b>			
1	Ajo com otimismo em relação aos meus projetos.	1	2	3	4
2	Alcanço os objetivos que estipulo para a minha vida.	1	2	3	4
3	Aumento o número de pessoas do meu ciclo de amizades.	1	2	3	4
4	Avalio meus sentimentos para compreender o que estou sentindo.	1	2	3	4
5	Consigo animar qualquer ambiente.	1	2	3	4
6	Consigo nomear os sentimentos das pessoas mais próximas.	1	2	3	4
7	Consigo dar nome aos sentimentos que marcaram a minha vida.	1	2	3	4
8	Conto até dez antes de responder a um desaforo.	1	2	3	4
9	Controlo os sentimentos que me perturbam.	1	2	3	4
10	Converso animadamente com um desconhecido.	1	2	3	4
11	Deixo as pessoas à vontade perto de mim.	1	2	3	4
12	Deixo de realizar projetos importantes para a minha vida.	1	2	3	4
13	Descubro as intenções de uma pessoa pela forma como ela age.	1	2	3	4
14	Descubro com facilidade o que um amigo está sentindo.	1	2	3	4
15	Devolvo na mesma moeda um insulto que recebi.	1	2	3	4
16	Dirijo meus sentimentos para agir com sabedoria.	1	2	3	4
17	Duvido da realização das minhas metas futuras.	1	2	3	4
18	Elaboro com entusiasmo um projeto pessoal.	1	2	3	4
19	Encontro alguém conhecido na maioria dos lugares aonde vou.	1	2	3	4
20	Enfrento qualquer obstáculo para conseguir o que quero na vida.	1	2	3	4
21	Entendo o que uma pessoa está querendo mesmo que ela não fale.	1	2	3	4
22	Evito analisar o que estou sentindo.	1	2	3	4
23	Evito refletir sobre o que estou sentindo.	1	2	3	4
24	Faço com que as pessoas se sintam bem ao meu lado.	1	2	3	4
25	Falo comigo mesmo sobre os meus sentimentos.	1	2	3	4
26	Falo o que me vem à cabeça.	1	2	3	4
27	Fico à vontade entre pessoas recém-conhecidas.	1	2	3	4
28	Fixo minha atenção nos planos que selecionei para a minha vida.	1	2	3	4
29	Freio os meus impulsos em uma situação de conflito.	1	2	3	4
30	Identifico as intenções de uma pessoa logo que começo a falar com ela.	1	2	3	4
31	Identifico com facilidade os sentimentos das pessoas	1	2	3	4
32	Identifico os interesses das pessoas com quem convivo.	1	2	3	4
33	Identifico quando alguém que conheço está com problemas.	1	2	3	4
34	Identifico todos os meus sentimentos.	1	2	3	4

Dê suas respostas escolhendo um número (de 1 a 4) que melhor representa sua resposta, usando a seguinte escala:

1 = NUNCA 2 = POUCAS VEZES 3 = MUITAS VEZES 4 = SEMPRE

Com que frequência você, atualmente, apresenta os comportamentos descritos abaixo?		Valor atribuído			
35	Oriento minhas ações no presente pelos planos que fiz para o futuro.	1	2	3	4
36	Persisto em meus objetivos mesmo diante de fortes obstáculos.	1	2	3	4
37	Planejo situações para a concretização de meus objetivos.	1	2	3	4
38	Prefiro ficar calado a conversar com pessoas desconhecidas.	1	2	3	4
39	Prefiro ter poucos amigos.	1	2	3	4
40	Prefiro trabalhar sozinho.	1	2	3	4
41	Preocupo-me com o que estou sentindo.	1	2	3	4
42	Procuo pensar antes de responder a algo que me desagradou.	1	2	3	4
43	Procuo reagir com cautela diante de provocações.	1	2	3	4
44	Reajo imediatamente a uma agressão.	1	2	3	4
45	Reconheço como um amigo se sente através de seus gestos não verbais.	1	2	3	4
46	Reconheço em mim sentimentos de alegria e tristeza.	1	2	3	4
47	Reconheço meus sentimentos com grande facilidade.	1	2	3	4
48	Reconheço meus sentimentos contraditórios.	1	2	3	4
49	Reconheço os sentimentos de uma pessoa através do modo como ela fala.	1	2	3	4
50	Reconheço quando uma pessoa está bem ou não pelo seu tom de voz.	1	2	3	4
51	Reconheço quando uma pessoa está com problemas.	1	2	3	4
52	Relaciono-me bem com qualquer pessoa.	1	2	3	4
53	Sei quando um amigo precisa da minha ajuda.	1	2	3	4
54	Sei quando uma pessoa está com problemas mesmo que ela não fale.	1	2	3	4
55	Tenho entusiasmo com a minha vida.	1	2	3	4
56	Tenho muitos amigos.	1	2	3	4
57	Tenho na ponta da língua uma resposta para um insulto.	1	2	3	4
58	Tomo decisões com base em meus impulsos.	1	2	3	4
59	Trato alguém que acabei de conhecer como se fôssemos velhos amigos.	1	2	3	4

Informações sobre você	
1. Ano que iniciou o curso: _____	7. Trabalha? a) ( ) Sim c) ( ) Não
2. Período/Fase Atual: _____	7.1 Caso tenha respondido SIM na questão 8, já trabalhava antes de iniciar o seu curso ou começou a trabalhar depois? a) ( ) Antes b) ( ) Depois
3. Seu turno: ( ) Matutino ( ) Noturno	7.2. Não trabalha porque ... a) ( ) seus pais não querem b) ( ) para se dedicar exclusivamente ao curso c) ( ) o mercado de trabalho está difícil d) ( ) outro motivo: _____
4. Idade: _____	
5. Gênero: ( ) Masculino ( ) Feminino	
6. Estado civil: ( ) Solteiro ( ) Casado ( ) Outro: _____	

Agradeço a sua participação!