

Área Temática: Gestão de Pessoas

**AS COMPETÊNCIAS EMOCIONAIS DOS ALUNOS DE ADMINISTRAÇÃO DA
UERGS**

RESUMO: Atualmente está cada vez mais difícil ser um profissional de sucesso, pois estamos em uma sociedade competitiva e de constantes mudanças. Conseguir controlar e gerenciar suas emoções e compreender as emoções dos demais tem se tornado um grande diferencial. Assim, a Inteligência Emocional vem ganhando um papel de destaque cada vez maior, onde a mesma pode ser compreendida, segundo Goleman (2019), o conjunto de cinco competências: a autoconsciência; o autocontrole; a automotivação; a empatia e também e a destreza social. Este trabalho tem como objetivo identificar quais são as competências da Inteligência Emocional dos discentes de administração da UERGS, através de sua autopercepção e como objetivo específico analisar cada uma das competências. A pesquisa é caracterizada como *survey*, descritiva e de natureza quantitativa. A amostra da pesquisa se caracteriza por uma amostra probabilística. Os dados foram coletados por meio de um questionário que foi enviado via e-mail e via WhatsApp, após isso, esses dados foram tabulados, analisados por meio da estatística descritiva básica, utilizando média e desvio padrão. Através dos dados obtidos, os alunos utilizam frequentemente competências emocionais. Utilizam da autoconsciência quando afirmam que conseguem sentir quando um sentimento está tomando conta do seu estado de espírito. Utilizam do Autocontrole quando dizem que em momentos de fúria/raiva procuram ficar calmos e pensativos. Utilizam da Automotivação quando dizem que raramente se sentem pessimista. Utilizam da Empatia quando dizem que frequentemente conseguem perceber os sentimentos de outras pessoas, assim como quando dizem que frequentemente conseguem ler os canais não verbais. Utilizam da Destreza Social quando dizem que reconhecem os sentimentos dos demais e com isso conseguem agir de maneira a influenciar estes sentimentos. Sendo assim, por mais que os alunos já tenham desenvolvido parte dessas competências emocionais, é necessário que os mesmos busquem desenvolver cada vez mais essas competências emocionais.

Palavras-chave: Inteligência Emocional. Autoconsciência. Autocontrole. Automotivação. Empatia. Destreza Social.

ABSTRACT: Nowadays it is increasingly difficult to be a successful professional, as we are in a competitive and constantly changing society. Being able to control and manage your emotions and understand the emotions of others has become a big differentiator. Thus, Emotional Intelligence has been gaining an increasingly prominent role, where it can be understood, according to Goleman (2019), the set of five competences: self-awareness; self-control; self-motivation; empathy and also and social dexterity. This work aims to identify what are the competencies of Emotional Intelligence of UERGS administration students, through their self-perception and as a specific objective to analyze each of the competences. The research is characterized as a survey, descriptive and of a quantitative nature. The research sample is characterized by a probabilistic sample. Data were collected through a questionnaire that was sent via e-mail and via WhatsApp, after which these data were tabulated, analyzed using basic descriptive statistics, using mean and standard deviation. Through the data obtained, students often use emotional skills. They use self-awareness when they say they can feel when a feeling is taking over their state of mind. They use Self-Control when they say that in times of fury / anger they try to stay calm and thoughtful. They use self-motivation when they say they rarely feel pessimistic. They use empathy when they say that they can often perceive other people's feelings, as well as when they say that they can often read non-verbal channels. They use Social Dexterity when they say that they recognize the feelings of others and with that they manage to act in a way to influence these feelings. Therefore, even though students have already developed part of these emotional skills, it is necessary that they seek to develop these emotional skills more and more.

Keywords: Emotional Intelligence. Self-awareness. Self control. Self motivacion. Empathy. Social Dexterity

1 INTRODUÇÃO

Atualmente está cada vez mais difícil ser um profissional de sucesso, ou seja, estar realizado emocionalmente e financeiramente, um desses motivos é que estamos em uma sociedade competitiva e de constantes mudanças. Conseguir controlar e gerenciar as próprias emoções e compreender as emoções dos demais tem se tornado um grande diferencial nas organizações. Com isso, a Inteligência Emocional (IE) vem ganhando um papel de destaque cada vez maior.

Goleman (2012) destaca que a Inteligência Emocional será cada vez mais importante, tanto para os trabalhos em equipe, quanto para a cooperação e a eficiência da organização. Com isso se mostra a importância dos alunos de administração desenvolverem suas competências da Inteligência Emocional, já que os mesmos irão gerir, liderar e também influenciar pessoas.

A Inteligência Emocional pode ser compreendida como um conjunto de cinco competências que permitem maximizar o próprio desempenho e dos demais, sendo elas: a capacidade de autoconsciência; a capacidade da gestão de emoções; a capacidade de automotivação; a capacidade da empatia e também a capacidade da gestão de relacionamentos em grupos (GOLEMAN, 2019).

Dessa forma, este trabalho parte da seguinte questão de pesquisa: Apesar dos autores (GOLEMAN; BOYATZIS; MCKEE, 2018), afirmarem que a Inteligência Emocional é um tema de extrema importância para o desenvolvimento pessoal e profissional, é relevante questionar “quais são as competências da Inteligência Emocional dos discentes de Administração da UERGS?”

Dessa forma, este artigo tem como objetivo geral identificar quais são as competências da Inteligência Emocional dos discentes de administração da UERGS, através de sua autopercepção. Como objetivos específicos, analisar a capacidade de autoconsciência através da autopercepção dos alunos; analisar a capacidade da gestão de emoções/autocontrole através da autopercepção dos alunos; analisar a capacidade de automotivação através da autopercepção dos alunos; analisar a capacidade da empatia através da autopercepção dos alunos, e analisar a capacidade da gestão de relacionamentos em grupos através da autopercepção dos alunos.

Este trabalho permite um aprofundamento nesta área de conhecimento e também pode influenciar outros alunos a fazerem o mesmo. Além disso, os resultados deste estudo são de grande relevância para as coordenações de curso, para o corpo docente e para a Pró-Reitoria de ensino, pois através do mesmo, estas instâncias organizacionais irão entender e conhecer como os alunos lidam com suas competências da inteligência emocional.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Esta seção do artigo apresenta o conceito de Inteligência Emocional, destacando sua importância para os administradores, assim como, os conceitos das competências emocionais.

2.1 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Inteligência Emocional é a capacidade de criar motivações para si próprio e de persistir em um objetivo apesar dos percalços. É ter a capacidade de controlar impulsos e saber aguardar pela satisfação de seus desejos. Além disso, ter

Inteligência Emocional é ter a capacidade de se manter em bom estado de espírito, de ser empático e autoconfiante (GOLEMAN, 2012).

Salovey e Sluyter (1999 *apud* BRANCO, 2005), definem como Inteligência Emocional, a aptidão, ou a capacidade central de raciocinar com emoção, a mesma indica um potencial para o qual a pessoa está à priori dotada para concretizar. Sendo um esquema abstrato, conceitual, acerca de comportamentos, metas ou finalidades. Já Weisinger (2001), por sua vez, descreve como o uso inteligente das emoções, fazer com que suas emoções trabalhem a seu favor, usando-as como uma ajuda para ditar seu comportamento e seu raciocínio.

Para Fonseca *et al.* (2016), a Inteligência Emocional é a capacidade de administrar as emoções de forma produtiva para alcançar os objetivos. Sabendo lidar com medos, inseguranças e insatisfações. Além disso, é ter habilidade no convívio com os demais reagindo de maneira controlada e desenvolvendo assim um ambiente harmonioso e capaz de produzir resultados ao mesmo tempo.

A Inteligência Emocional vem ganhando espaço na administração, colaborando no panorama comportamental e emocional, sabendo que o clima organizacional é de grande importância para a produtividade das organizações e satisfação de quem a compõe. O estímulo ao desenvolvimento de inteligência emocional trouxe vários benefícios para ambos, as organizações melhoraram seus resultados e as pessoas ampliaram suas competências emocionais (FONSECA *et al.*, 2016).

Lima e São Pedro Filho (2010), destacam que a Inteligência Emocional depende da capacidade intelectual, da flexibilidade mental, da determinação, do bom estabelecimento de objetivos e metas e principalmente de um bom equilíbrio emocional, sendo assim eles afirmam que para os administradores isto é extremamente necessário, pois os mesmos devem proporcionar abertura de sugestões, criticar da melhor forma, elogiar, dissuadir preconceitos e trabalhar em conjunto.

Segundo Caruso e Salovey (2007), os administradores que não utilizam da Inteligência Emocional tendem a julgar os indivíduos pela aparência, assim ignorando o que pode haver por trás das expressões faciais. E com isso, muitas vezes acabam tirando conclusões incorretas e também acabam criando falsas suposições, o que pode afetar no desempenho de seu trabalho. Os mesmos autores complementam que a prática da inteligência emocional é a base para a liderança eficaz.

Assim, com os conceitos citados acima foi possível definir a Inteligência Emocional como ter a habilidade de identificar e de controlar suas emoções com facilidade e perceber as emoções dos demais. E também ficou evidente a importância da Inteligência Emocional na vida das pessoas, principalmente na vida de futuros e atuais administradores.

2.2 COMPETÊNCIAS DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

O principal autor da área de conhecimento da Inteligência Emocional é Daniel Goleman. Ele é psicólogo formado pela Universidade de Harvard e durante anos escreveu sobre psicologia e ciência do cérebro para o jornal *The New York Times*.

Sendo assim, Goleman (2012) afirma que para uma pessoa ter Inteligência Emocional é necessário que ela já tenha desenvolvido cinco competências emocionais, sendo elas: a autoconsciência, o autocontrole, a automotivação, a empatia e a gestão de relacionamentos.

Autoconsciência é a primeira destas competências. Uma pessoa com autoconsciência é capaz de reconhecer um sentimento quando ele ocorre e tem a capacidade de controlar seus sentimentos em todos os momentos (GOLEMAN, 2012). Ter autoconsciência significa ter compreensão de suas emoções, conhecendo seus pontos fortes e fracos, suas necessidades e motivações, assim como o impacto causado por esses fatores, tanto em si mesmo quanto nos outros (GOLEMAN, 2019).

Para Fonseca *et al.* (2016), pessoas autoconscientes são aquelas pessoas que conseguem vigiar suas sensações e assim administram melhor os resultados, os autores destacam também que essas pessoas são autênticas e conseguem falar sobre suas expectativas e emoções abertamente com os demais.

Pessoas com autoconsciência elevada possuem características como: a autoconfiança, a capacidade de fazer uma autoavaliação realista, o senso de humor autodepreciativo e a sede de crítica construtiva. Sendo assim, as mesmas possuem um forte domínio de suas capacidades, tornando-se menos propensas a falhar, já que sabem quando é necessário pedir ajuda, assumir riscos calculados e não aceitam desafios que sabem não que conseguiram vencer (GOLEMAN, 2019).

A segunda competência emocional é a capacidade de gestão de emoções, ou seja, o autocontrole. As nossas emoções são estimuladas por impulsos biológicos, não conseguimos ignorá-los, mas podemos administrá-los. A capacidade de gestão de emoções é uma conversa que ocorre diariamente com nós mesmos. É este componente que faz com que a pessoa não se torne prisioneira dos próprios sentimentos (GOLEMAN, 2019).

Pessoas com um nível elevado de autocontrole escolhem cuidadosamente as palavras, analisam muito bem a situação antes de agir, assim são capazes de criar um ambiente de confiança e imparcialidade (GOLEMAN, 2019).

A terceira competência da Inteligência Emocional é a automotivação, que pode ser representada como ter prazer na conquista profissional em si, sem ter segundas intenções. É ter disposição para seguir metas com energia e empenho. Apresenta como características: a paixão pelo trabalho, a paixão por novos desafios, a disposição em melhorar seu desempenho e também o otimismo diante de algum fracasso (GOLEMAN, 2019).

Fonseca *et al.* (2016), definem a automotivação como identificar as suas preferências e criar impulsos para alcançar os objetivos traçados, seriam emoções administradas a serviço de metas e objetivos. A automotivação nos permite imaginar como ficaríamos se algum objetivo ou ideal fosse atingido, assim estimulando a atingi-lo e deixando os obstáculos de lado. Pessoas automotivadas não esperam acontecer, elas correm atrás de seus objetivos até alcançá-los (GOLEMAN; BOYATZIS; MCKEE, 2018).

Segundo Goleman (2019), se algo der errado na vida de uma pessoa com um nível elevado de automotivação, a mesma não desistirá de seu objetivo, ela decide aprender com a experiência e planeja como dar uma reviravolta na situação. Goleman (2012) destaca que a motivação pode ser a união do entusiasmo e da autoconfiança na conquista de algo, e que a mesma contribui para sucesso na vida.

A quarta competência da Inteligência Emocional é a empatia. A mesma é a mais fácil de reconhecer e ser uma pessoa empática significa levar os sentimentos dos outros em consideração, assim tomando decisões inteligentes que incluam esses sentimentos (GOLEMAN; BOYATZIS; MCKEE, 2018). Segundo Wachowicz (2013, apud FONSECA *et al.*, 2016) usar a empatia não é fácil, pois requer que as

peças busquem a melhoria nos relacionamentos por meio de um respeito mútuo, considerando a forma de ser e pensar dos demais.

Fonseca *et al.* (2016), descrevem que empatia significa reconhecer as emoções dos outros e se colocar no lugar das pessoas avaliando se gostaria de ser tratado da mesma forma. Goleman (2019), relata que as pessoas com empatia têm a capacidade de entender a estrutura emocional dos demais, além de terem a habilidade de tratar os outros conforme suas reações emocionais. Essas pessoas tem mais facilidade para reter e formar talentos, tem a sensibilidade para as diferenças culturais e também são muito dedicados aos outros.

E por fim, a última competência da Inteligência Emocional é a gestão de relacionamentos em grupos, ou seja, a destreza social. Apesar de gestão de relacionamentos parecer algo simples, não é. O propósito da mesma é administrar as emoções para conduzir os demais na direção desejada (GOLEMAN, 2019).

Segundo Goleman (2019), pessoas com um alto nível de destreza social são eficazes em conduzir mudanças, obtêm o poder de persuasão, possuem uma extensa rede de contatos e são ótimos em formar e também liderar equipes. Os mesmos tem facilidade em chegar a um consenso com pessoas de todos os tipos.

Todas as outras competências da Inteligência Emocional contribuem para a destreza social, já que as pessoas só conseguem administrar melhor seus relacionamentos se conseguirem compreender e controlar suas próprias emoções (GOLEMAN, 2019).

Assim a partir dessas teorias, abaixo segue um quadro com as competências da Inteligência Emocional e suas principais características.

Quadro 1- Principais Características das Competências Emocionais

Competência da Inteligência Emocional	Principais Características
Autoconsciência	Autoconfiança, autoconhecimento, autenticidade.
Autocontrole	Apto a mudanças, confiabilidade.
Automotivação	Paixão pelo que faz, otimismo.
Empatia	Bom ouvinte, sensível, dedicação, capacidade de reconhece o sinal de linguagem corporal.
Destreza Social	Vários contatos, trabalho em equipe, convicção, flexibilidade.

Fonte: Autores (2021)

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesta seção serão apresentados os seguintes tópicos: a classificação da pesquisa, a seleção de amostra, a técnica que foi utilizada para a coleta de dados e por fim, como foram analisados os dados obtidos com o estudo.

Para atingir os objetivos deste estudo foi realizada uma pesquisa *survey*, a mesma é definida por Freitas *et al.* (2000), como a obtenção de dados ou informações sobre características, ações ou opiniões de determinado grupo de pessoas, tendo uma população-alvo e, na maioria das vezes, o instrumento de pesquisa é o questionário.

O mesmo é um estudo descritivo, Gil (1999 apud OLIVEIRA, 2011), define que este tipo de estudo tem a finalidade principal de descrever as características de determinada população, fenômeno ou estabelecimento de relações entre variáveis.

Quanto a natureza de pesquisa, este estudo é de caráter quantitativo. Richardson (1999 apud OLIVEIRA, 2011), relata que a pesquisa quantitativa é caracterizada pelo emprego da quantificação, tanto nas modalidades de coleta de informações quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas.

A população deste estudo são todos os alunos matriculados (no semestre de 2020/2) nos cursos de administração da UERGS, totalizando 1.085 alunos. Como todos tiveram a mesma chance de responder ao questionário que foi enviado, tornando a amostragem desta pesquisa amostra probabilística.

O estudo foi realizado através de um questionário com perguntas fechadas. O questionário foi dividido em duas partes, sendo a primeira parte constituída por perguntas relacionadas às competências da inteligência emocional, sendo as competências: a autoconsciência, o autocontrole, a automotivação, a empatia e a gestão de relacionamentos. Já a segunda parte sendo com perguntas relacionadas às características dos participantes.

O questionário adotado nesta pesquisa foi proposto por Branco (2005), o mesmo foi escolhido pois já foi aplicado em outros casos e também obtém valor científico. Assim, o questionário foi enviado através de link, e suas perguntas foram em escala *Likert*, sendo o número 1- Nunca, 2- Raramente, 3- Pouco frequente, 4- Normalmente, 5- Frequente, 6- Muito frequente e o 7- Sempre.

A coleta de dados foi precedida de dois questionários pré-teste: um na primeira quinzena de outubro de 2020 e outro na segunda quinzena de outubro. Assim, após serem realizadas todas as alterações necessárias, na primeira quinzena de novembro o link do questionário feito enviado via e-mail para todos os oito chefes de unidade da UERGS que possuem alunos do curso de administração em sua unidade, e assim os mesmos encaminharam para os alunos de administração de suas respectivas unidades, sendo elas Cachoeira do Sul, Encantado, Erechim, Frederico Westphalen, Porto Alegre, Sananduva, São Francisco de Paula e Tapes. Como a margem obtida de respostas foi muito baixa, foi enviado na segunda quinzena de novembro o link pelo WhatsApp, em grupos de alunos de administração.

E por fim no final de segunda quinzena de novembro o questionário foi fechado com 41 respostas, sendo apenas 3,8% da população, e dessas 41 respostas todas foram validadas para a análise.

Com a obtenção da amostra, os dados foram analisados através da estatística descritiva básica, com a utilização de média e desvio padrão. Segundo Marconi e Lakatos (1996 apud OLIVEIRA, 2011), a estatística descritiva tem como objetivo representar, sendo de forma concisa, sintética e compreensível, as informações contidas no conjunto de dados. Assim, para uma melhor visualização dos dados foram utilizados gráficos e quadros.

4 ANÁLISE DE RESULTADOS

Esta seção apresenta a análise dos resultados e está dividida em: perfil dos respondentes; análise da Autoconsciência; análise do Autocontrole; análise da Automotivação; análise da Empatia; análise da Destreza Social.

4.1 PERFIL DO RESPONDENTE

Nesta subseção será apresentado o perfil dos respondentes do questionário, primeiramente começando com a idade: 49% (n=20) dos respondentes se encontram na faixa de 19 a 25 anos de idade, ou seja muitos acabaram saindo do ensino médio e ingressaram na universidade. Há também uma parte significativa de 27% (n=11), onde a faixa etária é de 26 a 40 anos, e por fim 24% (n=10) com a faixa etária de 41 a 63. Em relação ao sexo, é possível notar que por pouca diferença o

sexo feminino respondeu mais ao questionário, sendo assim 51% (n= 21) e o masculino 49% (n=20).

Em relação ao semestre que os respondentes estão cursando, verifica-se que a maioria das respostas são de alunos do 8º semestre, totalizando 32% (n=13) e do 4º semestre, com 22% (n=9). Posteriormente, o 6º semestre com 15% (n=6) e o 10º semestre com 10% (n=4). Em relação as unidades universitárias que responderam, Porto Alegre obteve 42% das respostas (n=17) e a unidade de Tapes com 39% (n=16), logo após a unidade de Frederico Westphalen e de Erechim com 7% (n=3) cada uma e por fim de Encantado com 5% (n=2).

4.2 ANÁLISE DA AUTOCONSCIÊNCIA

Nesta subseção serão apresentados os dados obtidos através das perguntas dos questionários relacionadas a autoconsciência, as mesmas foram divididas em 3 blocos.

Quadro 2- Primeiro Bloco de Perguntas Autoconsciência

1- Perante uma situação/relação negativa, na minha vida, sinto que, ao ficar envolvido (a) por sentimentos desagradáveis:		
	Média	Desvio Padrão
Logo no momento tomo consciência do meu estado de espírito, à medida que esses sentimentos me invadem.	4,66	1,44
Caio num estado de espírito negativo, e fico pensando no(s) momento(s) que me fizeram sentir mal.	3,80	1,72
Sinto que me deixo absorver por essas emoções, sinto-me incapaz de escapar, e acabam por condicionar o meu comportamento.	3,41	1,64
Sinto que tenho a noção exata do tipo de sentimentos que me invadem; por ex.: se é raiva, medo, ódio, desprezo... consigo defini-los.	4,29	1,74
Independentemente dos sentimentos que me invadam, sinto que sou, relativamente ao meu comportamento, seguro dos meus próprios limites.	4,56	1,57
Sinto que uma vez invadido por sentimentos negativos, não consigo controlá-los.	2,51	1,21
Tenho consciência clara do que sinto e faço o possível para afastar e mudar os meus sentimentos negativos.	5,34	1,28
Consigo identificar o que o meu corpo está a sentir, e consigo verbalizá-lo, por ex.: suor, rubor, dificuldade em respirar, etc.	4,78	1,46

Fonte: Autores (2021)

Em relação ao quadro 2, “*Perante uma situação/relação negativa, na minha vida, sinto que, ao ficar envolvido(a) por sentimentos desagradáveis*”, é possível destacar que os alunos conseguem frequentemente identificar o que seu corpo está sentindo (“*Logo no momento tomo consciência do meu estado de espírito, à medida que esses sentimentos me invadem.*” Média = 4,66; “*Consigo identificar o que o meu corpo está a sentir, e consigo verbalizá-lo, por ex.: suor, rubor, dificuldade em respirar, etc.*” Média = 4,78). Assim como também são frequentemente capazes de mudar, afastar e controlar esses sentimentos desagradáveis (“*Tenho consciência clara do que sinto e faço o possível para afastar e mudar os meus sentimentos negativos.*” Média = 5,34).

Quadro 3 – Segundo Bloco de Perguntas Autoconsciência

2- Em situações/relações negativas, reconheço que, ao ser envolvido por sentimentos desagradáveis

	Média	Desvio Padrão
Altera-se a minha capacidade de atenção.	4,39	1,77
Diminui o meu nível de raciocínio.	4,10	1,69
Altera-se o meu comportamento ao nível relacional e fico eufórico(a), etc.	3,44	1,52
Fico mentalmente retido(a) nesses sentimentos durante muito tempo.	3,56	1,63

Fonte: Autores (2021)

Já em relação ao quadro 3, *“Em situações/relações negativas, reconheço que, ao ser envolvido por sentimentos desagradáveis”*, a amostra afirma que normalmente em um contexto desagradável a capacidade de atenção é alterada (*“Altera-se a minha capacidade de atenção.”* Média = 4,39), assim como o nível de raciocínio (*“Diminui o meu nível de raciocínio”*. Média = 4,10) e que com pouca frequência acabam ficando eufóricos (*“Altera-se o meu comportamento ao nível relacional e fico eufórico(a), etc.”*. Média = 3,44).

Quadro 4- Terceiro Bloco de Perguntas Autoconsciência

3. Reconheço que tenho tendência a atuar, como uma pessoa:		
	Média	Desvio Padrão
Instável, com várias mudanças de humor.	3,15	1,67
Observadora consciente do que se passa à minha volta.	5,27	1,18
Racional, no que respeita aos meus sentimentos.	4,59	1,55
Positivista, encaro a vida pela positiva.	5,22	1,47
Pensativa, sempre a refletir.	5,41	1,16
Flexível, adapto-me facilmente a novas ideias.	4,98	1,41
Azarada, não tenho sorte na vida.	2,22	1,33
Autônoma independente dos medos e outras opiniões.	4,54	1,57

Fonte: Autores (2021)

Com o quadro 4, *“Reconheço que tenho tendência a atuar, como uma pessoa”*, de uma maneira frequente a amostra se considera como pessoas observadoras e cientes do que passa em sua volta, assim como também se consideram positivos, flexíveis, pensativos, aptos a mudanças e novas ideias (*“Observadora consciente do que se passa à minha volta.”* Média = 5,27; *“Flexível, adapto-me facilmente a novas ideias.”* Média = 4,98). Os mesmos afirmam que normalmente se consideram autônomos, independentes de seus medos e opiniões alheias (*“Autônoma independente dos medos e outras opiniões.”* Média = 4,54).

Segundo Goleman (2019), ter autoconsciência é ter a profunda compreensão de suas emoções é conhecer seus pontos fortes e fracos, motivações e objetivos, e saber como seus sentimentos afetam a si mesmo e também como afetam as pessoas ao seu redor. Sendo assim é possível afirmar que amostra não possui profunda compreensão de suas emoções, como diz Goleman, mas é possível dizer que a mesma frequentemente utiliza da autoconsciência e possui normalmente a compreensão de suas emoções e sentimentos.

4.3 ANÁLISE AUTOCONTROLE

Nesta subseção serão apresentados os resultados obtidos através das perguntas relacionadas ao autocontrole, as mesmas foram divididas em 4 blocos.

Quadro 5- Primeiro Bloco de Perguntas Autocontrole

4- Imagine uma situação da sua vida (relacional, pessoal ou profissional) em que foi invadido por uma onda de fúria ou raiva. Ao tentar ficar mais sereno(a), toma normalmente uma atitude.		
	Média	Desvio Padrão
Procurei "ficar calmo", num ambiente onde não havia nenhuma provocação à minha fúria.	4,61	1,45
Travei o ciclo de pensamentos hostis, procurando uma distração.	4	1,48
Fiquei sozinho pensando simplesmente.	4,61	1,59
Fiz exercício físico ativo (aeróbico).	3,1	1,99
Raciocinei, tentei perceber e identificar o que me conduziu à ira.	5,07	1,37
Olhei para a situação/fato, por outro prisma, reavaliei a causa da ira.	4,37	1,32

Fonte: Autores (2021)

Através do quadro 5, *“Imagine uma situação da sua vida (relacional, pessoal ou profissional) em que foi invadido por uma onda de fúria ou raiva. Ao tentar ficar mais sereno(a), toma normalmente uma atitude.”*, é possível dizer que a amostra quando passa por uma situação de raiva ou fúria frequentemente tende a ficar calma e em ambientes tranquilos e tenta identificar o que motivou essa raiva (*“Procurei “ficar calmo”, num ambiente onde não havia nenhuma provocação à minha fúria.”* Média 4,61; *“Raciocinei, tentei perceber e identificar o que me conduziu à ira”*. Média 4,37). Assim como é destacável que com pouca frequência a amostra utilizada de exercícios físicos para a distração (*“Fiz exercício físico ativo (aeróbico).”* Média 3,10).

Quadro 6- Segundo Blocos de Perguntas Autocontrole

5- Quando, no cotidiano, sou invadido(a) por emoções e sentimentos negativos (fúria, cólera) normalmente:		
	Média	Desvio Padrão
Tenho tendência a usar objetos, pessoas ou situações como alvo da minha fúria, apesar de depois, me sentir pouco bem comigo mesmo(a).	2,2	1,45
Vivo em estado de preocupação crônica com o fato que originou a minha fúria e penso nas palavras/pessoas/attitudes que o causaram.	3,49	1,9
Fico alerta, tento logo identificar essa emoção negativa, até a escrevo num papel, examino-a, reavalio a situação, antes de me deixar invadir pela fúria.	2,49	1,69
Consigo "ver" esses sentimentos, sem me julgar, e tento partir para um raciocínio positivo.	3,98	1,56

Fonte: Autores (2021)

Com o quadro 6, *“Quando, no cotidiano, sou invadido(a) por emoções e sentimentos negativos (fúria, cólera) normalmente”*, é possível dizer que no dia a dia quando a amostra é invadida pela fúria, eles raramente tendem a reavaliar a situação, mas raramente são capazes de usar objetos ou pessoas com o intuito de descontar essa fúria (*“Tenho tendência a usar objetos, pessoas ou situações como alvo da minha fúria, apesar de depois, me sentir pouco bem comigo mesmo(a).”* Média 2,20; *“Fico alerta, tento logo identificar essa emoção negativa, até a escrevo num papel, examino-a, reavalio a situação, antes de me deixar invadir pela fúria.”* Média 2,49). Os mesmos com pouca frequência ficam revivendo o motivo que causou sua fúria e normalmente conseguem sentir esses sentimentos sem julgar e pensam em coisas positivas (*“Vivo em estado de preocupação crônica com o fato que originou a minha fúria e penso nas palavras/pessoas/attitudes que o causaram.”* Média 3,49; *“Consigo “ver” esses sentimentos, sem me julgar, e tento partir para um raciocínio positivo.”* Média 3,98).

Quadro 7- Terceiro Bloco de Perguntas Autocontrole

6- Quando o meu estado de espírito é negativo e foi originado pela ansiedade, sinto:		
	Média	Desvio Padrão
Pensamentos intrusivos, persistentes, que me perseguem dia e noite.	3,73	1,84
Preocupação, mas faço de tudo para desviar a atenção para outro assunto qualquer.	4,34	1,51
Percepção de perigos na minha vida, e o fato de pensar neles, é uma maneira de aprender a lidar com eles.	4,05	1,67
Angústia, mas tento "apanhar" os episódios de preocupação, tão perto do início quanto possível.	3,71	1,45
Que o meu corpo está a reagir, e dificilmente consigo sair da linha de pensamento que me preocupa.	3,9	1,71

Fonte: Autores (2021)

Com o quadro 7, “Quando o meu estado de espírito é negativo e foi originado pela ansiedade, sinto”, é destacável dizer que a quando a amostra está com pensamentos negativos sendo eles gerados através da ansiedade, a mesma fica normalmente com esses pensamentos dia e noite e sentem dificuldade de desviar dos mesmos (“Pensamentos intrusivos, persistentes, que me perseguem dia e noite.” Média 3,73; “Que o meu corpo está a reagir, e dificilmente consigo sair da linha de pensamento que me preocupa.” Média 3,90), mas, normalmente fazem de tudo para focar a atenção em outro assunto (“Preocupação, mas faço de tudo para desviar a atenção para outro assunto qualquer.” Média 4,34).

Quadro 8 – Quarto Bloco de Perguntas Autocontrole

7- Quando me sinto em Depressão, verifico que:		
	Média	Desvio Padrão
Inconscientemente, acabo por usar para me distrair pensamentos/situações ainda mais deprimentes.	2,32	1,59
Sinto alívio se praticar esportes intensos.	4,10	2,37
Acabo por isolar-me, não tenho paciência para nada.	3,54	2,07

Fonte: Autores (2021)

Através do quadro 8, “Quando me sinto em Depressão, verifico que”, podemos afirmar que quando a amostra se sente depressiva, a mesma normalmente acaba se isolando e ficando sem paciência (“Acabo por isolar-me, não tenho paciência para nada.” Média 3,54), mas se sente melhor através da prática de esportes (“Sinto alívio se praticar esportes intensos.” Média 4,1). E que raramente a amostra acaba tentando se distrair com pensamentos deprimentes (“Inconscientemente, acabo por usar para me distrair pensamentos/situações ainda mais deprimentes.” Média 2,32).

Goleman (2019), descreve o autocontrole como a capacidade de controlar ou redirecionar impulsos nocivos, sendo assim, pessoas que possuem desta competência são capazes de não fazer um julgamento precipitado e pensam muito antes de tomar qualquer decisão, as mesmas obtêm tranquilidade da ambiguidade e das mudanças. Com isso, é destacável que a amostra possui um bom autocontrole

de suas emoções, pois raramente acabam descontando sua raiva em pessoas ou objetos ao seu redor, a mesma também frequentemente procura o motivo de estar com fúria ou raiva e opta por focar seus pensamentos em outro

assunto, assim como normalmente acabam praticando exercícios físicos para a descontração.

4.4 ANÁLISE AUTOMOTIVAÇÃO

Nesta subseção serão apresentados os resultados obtidos através das perguntas relacionadas a automotivação, essas perguntas foram divididas em 3 blocos.

Quadro 9 – Primeiro Bloco de Perguntas Automotivação

8- Reconheço-me como uma pessoa:		
	Média	Desvio Padrão
Com capacidade para controlar os seus impulsos e agir após pensar.	4,95	1,52
Que não se importa de esperar para agir, mesmo em situações de desafio.	4,15	1,56
Que quando estou de mau humor, só me assolam recordações negativas.	3,32	1,54
Pessimista (faça o que fizer, vai correr mal).	2,2	1,44
Derrotista (não tenho sorte na vida).	1,8	1,21
Capaz de deixar-se dominar pela ansiedade e pela frustração.	3,17	1,7
Capaz de sair de qualquer problema.	5	1,5
Capaz de ter energia e habilidade para enfrentar os problemas.	5,15	1,56
Suficientemente flexível para mudar os meus objetivos (pessoais e profissionais), se estes se revelarem impossíveis.	5,12	1,45

Fonte: Autores (2021)

Através do quadro 9, “*Reconheço-me como uma pessoa*”, é possível afirmar que frequentemente a amostra é capaz de controlar seus impulsos (“*Com capacidade para controlar os seus impulsos e agir após pensar.*” Média 4,95), assim como é frequentemente capaz de enfrentar os problemas com energia e habilidade para sair dos mesmos (“*Capaz de sair de qualquer problema.*” Média 5,00 “*Capaz de ter energia e habilidade para enfrentar os problemas*” Média 5,15), também são flexíveis a mudanças de planos (“*Suficientemente flexível para mudar os meus objetivos (pessoais e profissionais), se estes se revelarem impossíveis.*” Média 5,12). A amostra raramente é pessimista e derrotista (“*Pessimista (faça o que fizer, vai correr mal).*” Média 2,2; “*Derrotista (não tenho sorte na vida).*” Média 1,8).

Quadro 10 – Segundo Bloco de Perguntas Automotivação

9- Imagine uma atividade profissional (preparar uma sessão letiva, lecionar, ensinar aluno/família, etc.). Durante atividade, normalmente sinto que:		
	Média	Desvio Padrão
Fico absolutamente focado no que estou a fazer, indiferente ao que me rodeia.	4,54	1,4
Perco a noção do tempo, do espaço e dos que me rodeiam.	3,49	1,45
Vou fazendo o que devo, com o estado de espírito preocupado com outras coisas.	3,61	1,38
Sou assaltado por pensamentos (será que as pessoas vão gostar? Será que vou ser criticado? Será que o chefe aprova?)	3,88	1,9
Experimento sensações de prazer.	4,61	1,43
Vou fazendo, e desviando de outros pensamentos que me ocorrem.	4,1	1,36

Quanto mais criativo é o trabalho, mais me absorve.	5,1	1,37
---	-----	------

Fonte: Autores (2021)

Com o quadro 10, *“Imagine uma atividade profissional (preparar uma sessão letiva, lecionar, ensinar aluno/família, etc.). Durante atividade, normalmente sinto que”*, é possível dizer que em situações em que a amostra precisa ensinar algo a alguém, a mesma com frequência consegue focar no que está fazendo e sentem prazer ao fazer isso, principalmente se o trabalho for criativo (*“Fico absolutamente focado no que estou a fazer, indiferente ao que me rodeia.”* Média 4,54; *“Quanto mais criativo é o trabalho, mais me absorve.”* Média 5,1), mas também normalmente acabam atraindo pensamentos desconfortais (*“Sou assaltado por pensamentos (será que as pessoas vão gostar? Será que vou ser criticado? Será que o chefe aprova?)”* Média 3,88).

Quadro 11- Terceiro Bloco de Perguntas Automotivação

10- Quando vivo em uma situação de rejeição pessoal (a nível íntimo, social, profissional), sinto que:	Média	Desvio Padrão
Penso no fato e imagino a humilhação.	3,71	1,83
Penso no fato e tento encontrar uma atitude temporizadora.	3,95	1,45
Invade-me a auto-piedade.	2,59	1,86
Invade-me o desprezo, o rancor.	2,73	1,73
Correu mal em consequência de um defeito pessoal, eu sou assim.	3,00	1,60

Fonte: Autores (2021)

Através quadro 11, *“Quando vivo numa situação de rejeição pessoal (a nível íntimo, social, profissional), sinto que”*, é possível dizer que quando a amostra se sente rejeitada a mesma normalmente pensam no fato e acabam imaginando humilhação e tentam entender ou se adaptar ao fato (*“Penso no fato e imagino a humilhação.”* Média 3,71; *“Penso no fato e tento encontrar uma atitude temporizadora.”* Média 3,95). E com pouca frequência a amostra acaba ficando com auto-piedade e desprezo e rancor (*“Invade-me a auto-piedade.”* Média 2,59; *“Invade-me o desprezo, o rancor.”* Média 2,73).

Segundo Goleman (2019), a automotivação é ter otimismo, acreditar em si mesmo, ter paixão por aquilo que faz e fazer o mesmo com energia e empenho, assim é possível dizer que a amostra possui desta competência já que raramente se consideram pessoas derrotistas e pessimistas, também focam no que estão fazendo e utilizam de energia e criatividade para sua conclusão.

4.5 ANÁLISE EMPATIA

Nesta subseção serão apresentados os dados obtidos através das perguntas relacionadas a empatia, as mesmas foram divididas em 3 blocos.

Quadro 12- Primeiro Bloco de Perguntas Empatia

11- Nas relações (pessoais, familiares, sociais) com os outros, ao longo da sua vida, fica-me a sensação de que sou capaz de:	Média	Desvio Padrão

"Registrar"/perceber os sentimentos dos outros.	5,10	1,39
Sintonizar-me com o que os outros estão a sentir, sem ligar às suas palavras.	4,34	1,39
"Ler" os canais não verbais (tom de voz, gestos com as mãos, expressão facial, direção do olhar, atitude, comportamental, posição, etc.).	4,85	1,54
Sintonizar-me com o que os outros estão a sentir, se usarem palavras esclarecedoras.	4,93	1,1

Fonte: Autores (2021)

Através do quadro 12, *“Nas relações (pessoais, familiares, sociais) com os outros, ao longo da sua vida, fica-me a sensação de que sou capaz de”*, é possível afirmar que a amostra nas relações com outras pessoas frequentemente é capaz de perceber os sentimentos dos mesmos, assim como também é capaz de entender através de olhares, gestos, atitudes o que os demais estão a sentir no momento (*“Registrar/perceber os sentimentos dos outros.”* Média; *“Ler os canais não verbais (tom de voz, gestos com as mãos, expressão facial, direção do olhar, atitude, comportamental, posição etc.)”* Média 4,85).

Quadro 13- Segundo Bloco de Perguntas Empatia

12- Reconheço que nas minhas relações, tenho tendência a valorizar mais:		
	Média	Desvio Padrão
A expressão verbal do outro (a forma como pronúncia as palavras, as palavras que escolhe).	4,68	1,35
A consonância entre as palavras e a atitude corporal da pessoa.	4,59	1,38
O tom de voz.	5,15	1,28
A direção do olhar (frontal; baixo; a olhar para cima; a buscar outras direções).	4,78	1,46
Os gestos (mãos, corpo).	4,39	1,50

Fonte: Autores (2021)

Através do quadro 13, *“Reconheço que nas minhas relações, tenho tendência a valorizar mais”*, é possível dizer que a amostra valoriza frequentemente o tom de voz dos outros, o jeito que os demais pronunciam as palavras e a direção do olhar (*“O tom de voz.”* Média 5,15; *“A direção do olhar (frontal; baixo; a olhar para cima; a buscar outras direções).”* Média 4,78), e normalmente valorizam os gestos e atitudes corporais, como o movimento das as mãos e dos pés ... (*“Os gestos (mãos, corpo).”* Média 4,39).

Quadro 14- Terceiro Blocos de Perguntas Empatia

13- No cotidiano, e numa situação de conflito dou-me conta de que:		
	Média	Desvio Padrão
Uso de calma (mas conscientemente) para ouvir.	4,63	1,36
Tendo a ficar receptivo à instabilidade do outro e desencadeio uma atitude instável.	3,24	1,37
Tendo a ficar receptivo à instabilidade do outro e desencadeio uma atitude serena, atenta.	4,15	1,31

Fonte: Autores (2021)

Com o quadro 14, *“No cotidiano, e numa situação de conflito dou-me conta de que”*, é possível dizer que em conflitos do dia a dia a amostra, frequentemente tende a ter calma para ouvir (*“Uso de calma (mas conscientemente) para ouvir.”* Média

4,63). E normalmente fica atenta a instabilidade do outro (*“Tendo a ficar receptivo à instabilidade do outro e desencadeio uma atitude serena, atenta.”* Média 4,15).

Em relação a isto, segundo Goleman (2019), ter empatia é estar atento e entender as emoções dos demais e saber tratar os mesmos de acordo com suas reações emocionais, sendo assim é possível dizer que esta competência da Inteligência Emocional é frequentemente presente na vida da amostra, onde a mesma afirma que com frequência é capaz de reconhecer e entender os sentimentos e as emoções alheias, conhecendo os sinais corporais e não verbais.

4.6 ANÁLISE DESTREZA SOCIAL

Por fim, nesta última subseção serão apresentados os dados obtidos através das perguntas relacionadas a destreza social, as mesmas foram divididas em 2 blocos.

Quadro 15 – Primeiro Bloco de Perguntas Destreza Social

14- No que diz respeito ao meu relacionamento com as outras pessoas (relações pessoais, sociais, profissionais), considero como procedimentos que normalmente me identificam:		
	Média	Desvio Padrão
Consigo perceber como é que as pessoas se estão a sentir.	4,88	1,35
Ajusto-me emocionalmente com os sentimentos que detecto (leio) num grupo, sem ser pela necessidade de gostarem de mim.	4,15	1,37
Consigo dar expressão verbal aos sentimentos coletivos.	4,20	1,44
Reconheço os sentimentos dos outros e consigo agir de maneira a influenciar esses sentimentos.	4,27	1,25
As minhas relações pessoais são estáveis e mantenho-as ao longo do tempo.	5,12	1,25
Tenho habilidade em controlar a expressão das minhas próprias emoções.	4,37	1,59
Nas minhas relações com outros digo sempre claramente o que penso, independentemente da opinião que manifestam.	4,56	1,63
Tenho domínio sobre os meus próprios sentimentos.	4,76	1,28

Fonte: Autores (2021)

Com o quadro 15, *“No que respeita ao meu relacionamento com as outras pessoas (relações pessoais, sociais, profissionais), considero como procedimentos que normalmente me identificam”*, é destacável que em relações com outras pessoas a amostra, com frequência consegue perceber os sentimentos e emoções dos demais e normalmente consegue agir de maneira que possa influenciar esses sentimentos (*“Consigo perceber como é que as pessoas se estão a sentir.”* Média 4,88; *“Reconheço os sentimentos dos outros e consigo agir de maneira a influenciar esses sentimentos.”* Média 4,27). Também é destacável que com frequência, as relações pessoais da amostra são estáveis e duradouras (*“As minhas relações pessoais são estáveis e mantenho-as ao longo do tempo.”* Média 5,12).

Quadro 16 – Segundo Bloco de Perguntas Destreza Social

15- Relativamente à comunicação com grupos (pessoas e/ou colegas de equipe), reconheço que me acontece:		
	Média	Desvio Padrão
Captar os sentimentos deles e parece que começo a absorvê-los.	3,68	1,56
Ter sensibilidade inata para reconhecer o que os outros estão a sentir.	4,20	1,52

Entrar em "sincronismo de estado de espírito".	3,95	1,38
Dar comigo a fazer os mesmos gestos ou gestos concordantes com a outra pessoa.	3,66	1,42
Preferir-me colocar frente a frente.	4,34	1,48
Sentir-me fisicamente sincronizado com os que me rodeiam.	4	1,43

Fonte: Autores (2021)

Já em relação ao quadro 16, "Relativamente à comunicação com grupos (pessoas e/ou colegas de equipe), reconheço que me acontece", destaca-se que a amostra em situações de comunicação com grupos, normalmente entra em sincronismo com os demais ("*Entrar em "sincronismo de estado de espírito".*" Média 3,95; "*Sentir-me fisicamente sincronizado com os que me rodeiam.*" Média 4,00.) Assim como normalmente acaba absorvendo os sentimentos do grupo ("*Captar os sentimentos deles e parece que começo a absorvê-los.*" Média 3,68).

Para Goleman (2019), ter destreza social é ter a capacidade de construir relações em grupos e conseguir conduzi-los na direção desejada, é ser capaz de encontrar um denominador comum e estabelecer uma relação de confiança, ou seja, é ser uma pessoa capaz de administrar relacionamentos. Com isso é possível dizer que a amostra normalmente possui desta competência, já que a amostra consegue reconhecer os sentimentos dos demais, sincronizar-se a esses sentimentos e assim influencia-los.

Por fim, após análise superior, serão destacadas as principais descobertas de cada competência, ou seja, as principais competências emocionais dos alunos em relação às cinco Competências da Inteligência Emocional. Começando pela autoconsciência onde os mesmos afirmam frequentemente conseguem ter consciência clara do que estão sentindo, tendem a fazer o possível para desviar o foco de sentimentos negativos, pois sabem que normalmente esses pensamentos negativos acabam alterando o nível de raciocínio e a capacidade de atenção.

Com o autocontrole é possível destacar que quando os alunos são tomados pelo sentimento de raiva os mesmos optam por desviar o pensamento, ficam pensativos e procuram se acalmar em algum lugar tranquilo ou praticando esportes, ou seja, os alunos normalmente conseguem se controlar e sabem como se acalmar.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho cumpriu o objetivo geral que era identificar quais são as competências da Inteligência Emocional dos discentes de administração da UERGS, através de sua autopercepção. Foi possível através do questionário aplicado, identificar muitas das afirmações de Daniel Goleman sobre as Competências Emocionais.

Dentre os resultados, é destacável que os alunos utilizam da Autoconsciência quando afirmam que conseguem sentir quando um sentimento está tomando conta do seu estado de espírito (média = 4,66); assim como quando identificam qual sentimento é este (média = 4,78). Utilizam do Autocontrole quando dizem que frequentemente em momentos de fúria/raiva procuram ficar calmos e pensativos (média = 4,61). Utilizam da Automotivação quando dizem que raramente se sentem pessimista (média = 2,20) ou derrotistas (média = 1,8). Utilizam da Empatia quando dizem que frequentemente conseguem perceber os sentimentos de outras pessoas (média = 5,1); assim como quando dizem que frequentemente conseguem ler os canais não verbais, como os gestos corporais, tom de voz e olhares (média = 4,85).

E, por fim, utilizam da Destreza Social quando dizem que reconhecem os sentimentos dos demais e assim conseguem agir de maneira a influenciar estes sentimentos, (média = 4,27).

Com todos esses dados obtidos pode-se concluir que a amostra dos alunos de administração da UERGS frequentemente utiliza das Competências da Inteligência Emocional, mas conforme Goleman (2019) “Uma coisa é certa: a inteligência emocional aumenta com a idade.”. Mas será que é somente com a idade que a inteligência emocional aumenta? Não será através de experiências pessoais ou profissionais? Será que pessoas mais velhas possuem mais inteligência emocional que os jovens?

Sendo assim os alunos devem procurar desenvolver cada dia mais de suas competências emocionais, para poder lidar melhor consigo mesmo e também com os demais. Dentre as limitações encontradas para o desenvolvimento deste trabalho a principal foi a falta de retorno dos alunos, onde de 1.085 alunos, apenas 41 alunos retornaram o questionário, sendo assim apenas 3,8% da população. Vários fatores podem ter influenciado isso, um deles pode ter sido o tamanho do questionário. E por causa disso foi impossível analisar profundamente os dados, impossibilitando o desenvolvimento de cruzamentos por exemplo.

Por fim, como sugestão para pesquisas futuras, indica-se um estudo qualitativo sobre como desenvolver essas Competências da Inteligência Emocional, pois este tema é algo que vem ganhando cada vez mais espaço nas organizações e estas competências estão cada vez mais sendo procuradas no mercado de trabalho, sendo assim seria de extrema importância aos alunos de administração.

REFERÊNCIAS

- BRANCO, M. A. R. V. **Competência emocional em professores**: um estudo em discursos do campo educativo. 2005. Dissertação (Doutorado em ciências da educação) – Faculdade de psicologia e ciências da educação, Universidade de Porto, 2005.
- CARUSO, David R.; SALOVEY, Peter. **Liderança com inteligência emocional**: liderando e administrando com competência e eficácia. São Paulo: M. Books, 2007.
- FONSECA, L. *et al.* Inteligência Emocional: uma competência da atualidade. In: CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO, 21; INOVARSE RESPONSABILIDADE SOCIAL APLICADA, 3, 12 – 3, 2016, Rio de Janeiro, RJ. **Anais [...]**. Rio de Janeiro: Congresso Nacional De Excelência Em Gestão e Inovarse, 2016. p. 1-23. Disponível em: <https://www.inovarse.org/node/4695>. Acesso em: 28 ago. 2020.
- GOLEMAN, D. O que define um líder?. In: GOLDEMAN D. *et al.*; HARVARD BUSINESS REVIEW. **Inteligência Emocional**. Rio de Janeiro: Sextante, 2019. p. 7- 26.
- GOLEMAN, D. **Inteligência Emocional**: A teoria revolucionária que redefiniu o que é ser inteligente. 2. ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.
- GOLEMAN, D.; BOYATZIS, R.; MCKEE, A. **O poder da inteligência emocional**: como liderar com sensibilidade e eficiência. Rio de Janeiro. Objetiva, 2018.
- LIMA, C. V.; SÃO PEDRO FILHO, S. F. Habilidade do administrador com foco na abordagem da inteligência emocional: estudo de caso na Cidade de Alvorada do Oeste, Estado de Rondônia (Brasil). **Revista Int. Investig. Cienc.**, Rondônia, v. 6, n. 2, p. 137-168, dez. 2010. Disponível em: <http://revistacientifica.uaa.edu.py/index.php/riics/article/view/39>. Acesso em: 28 ago. 2020.
- OLIVEIRA, M. F. **Metodologia Científica**: um manual para a realização de pesquisas em administração. Goiás: Catalão, 2011.
- WEISINGER, Hendrie. **Inteligência Emocional no Trabalho**: como aplicar os conceitos revolucionários da I.E., nas suas relações profissionais, reduzindo o stress, aumentando sua satisfação, eficiência e competitividade. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.