



**Universidade Estadual da Paraíba
Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas
Curso de Bacharelado em Administração**

JULIANA DALILA ARAÚJO

**A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL COMO UM MEIO DE INFLUÊNCIA NA
COMUNICAÇÃO: UM ESTUDO COM DISCENTES DO CURSO DE
ADMINISTRAÇÃO DE UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA**

**Patos - PB
2024**

JULIANA DALILA ARAÚJO

**A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL COMO UM MEIO DE INFLUÊNCIA NA
COMUNICAÇÃO: UM ESTUDO COM DISCENTES DO CURSO DE
ADMINISTRAÇÃO DE UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Coordenação do Curso de Administração da
Universidade Estadual da Paraíba, como requisito
parcial à obtenção do título de Bacharela em
Administração.

Orientador: Prof. Me. Francisco Anderson Mariano
da Silva.

Patos – PB

2024

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto em versão impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que, na reprodução, figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

A663i Araujo, Juliana Dalila.

A inteligência emocional como um meio de influência na comunicação [manuscrito] : um estudo com discentes do curso de administração de uma universidade pública / Juliana Dalila Araujo. - 2024.

60 f. : il. color.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas, 2024.

"Orientação : Prof. Me. Francisco Anderson Mariano da Silva, Coordenação do Curso de Computação - CCEA".

1. Inteligência emocional. 2. Comunicação. 3. Estudantes de Administração. I. Título

21. ed. CDD 658.4

JULIANA DALILA ARAUJO

A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL COMO UM MEIO DE INFLUÊNCIA NA
COMUNICAÇÃO: UM ESTUDO COM DISCENTES DO CURSO DE
ADMINISTRAÇÃO DE UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Coordenação do Curso
de Administração da Universidade
Estadual da Paraíba, como requisito
parcial à obtenção do título de
Bacharela em Administração

Aprovada em: 19/11/2024.

Documento assinado eletronicamente por:

- **Janine Vicente Dias** (***.697.174-**), em **28/11/2024 17:11:31** com chave **f54bc7d4adc411ef879906adb0a3afce**.
- **Francisco Anderson Mariano da Silva** (***.120.084-**), em **28/11/2024 17:04:01** com chave **e905ce30adc311efb6772618257239a1**.
- **Wellington Candeia de Araujo** (***.655.074-**), em **28/11/2024 19:25:55** com chave **bbe0b92eadd711efb9001a7cc27eb1f9**.

Documento emitido pelo SUAP. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QrCode ao lado ou acesse https://suap.uepb.edu.br/comum/autenticar_documento/ e informe os dados a seguir.

Tipo de Documento: Termo de Aprovação de Projeto Final

Data da Emissão: 29/11/2024

Código de Autenticação: 6aa02d



“Para o bem ou para o mal, quando são as emoções que dominam, o intelecto não pode nos conduzir a lugar nenhum”

Daniel Goleman

Dedico este trabalho a todos os pais que lutam incansavelmente para proporcionar educação aos seus filhos, especialmente os meus. E para todas as pessoas que assim como eu, permanecem firmes em seus sonhos, apesar de todas as dificuldades.

AGRADECIMENTOS

A presença de Deus sempre foi marcante nos meus estudos, me guiando para os melhores caminhos e me protegendo em cada passo. Não tendo um só dia, que eu não tenha orado para conseguir sair vitoriosa durante toda a minha trajetória estudantil. Então, nesses cinco anos de graduação, mesmo em meio a todas as dificuldades, minha maior gratidão está em ti Senhor. Obrigada por ter me mantido resiliente e firme nos meus sonhos, me dando forças para continuar, mesmo enquanto eu acreditava ser impossível.

Gostaria de agradecer e dedicar este trabalho também aos meus pais, meus dois guerreiros que não puderam estudar, mas lutaram incansavelmente para eu chegar até aqui, não medindo esforços para eu alcançar meus objetivos. E ao meu irmão Nelsinho por tudo. Amo vocês.

Agradeço ao meu tio Antônio por todo o auxílio em Patos, me permitindo ter uma maior estabilidade para estudar e a sua família.

Agradeço ao meu namorado Heitor por todo o apoio e confiança, sempre me dizendo que tudo daria certo, e nunca soltando a minha mão ou me permitindo desistir. Obrigada meu amor, você foi essencial.

Agradeço aos meus colegas de curso, que tornaram a experiência da graduação mais leve e proveitosa. Vocês foram muito importantes e torço muito pelo sucesso de todos.

Aos meus queridos amigos que me escutaram e encorajaram durante todo esse processo, obrigada por tudo, especialmente: GD, Ítalo, Poly, Gabriel, Stéfany, Savanna, Mara, Adriana, Jaedson, Aninha, Mari, Gabrielle, Wan, Nath, Breninha, Vítor, Julio e Isa. Sem vocês tudo seria muito mais difícil e desafiador. Amo vocês e torço demais pela prosperidade das suas vidas.

Agradeço ao meu orientador Francisco, pela confiança no meu potencial e incentivo durante todo o curso. Você foi essencial para essa conquista, muito obrigada. Que Deus te abençoe e saiba que te admiro muito.

Agradeço a Janine, Bruna, Francisco, Danielle, Aretuza, Mary e Luiz por serem professores incríveis. Gostaria que existissem mais profissionais como vocês no mundo. Obrigada por todos os ensinamentos, e saibam que vocês me inspiram e fizeram total diferença na minha graduação.

Agradeço as minhas queridas amigas da Vértice: Savanna, Lili, Klara, Myllena, Inerla, Leticia, Mikaelly, Rose, Yasmim, e meu amigo Felipe, por tudo. Vocês tornaram esse ano especial. E saibam que eu admiro muito vocês e desejo as melhores coisas. Em especial,

agradeço a Savanna por ter me apoiado até o fim deste trabalho, e me ajudado a nunca perder a fé e a Lili por todos os ensinamentos.

Por fim, mas sem perder a importância, eu agradeço a mim mesma por ter sido forte em suportar todas as provações e desafios que apareceram no meio do caminho.

RESUMO

A presente pesquisa foi baseada no alto nível de competitividade do mercado de trabalho atual, que exige dos profissionais o desenvolvimento de habilidades para se destacarem da concorrência, desde a sua formação. Desse modo, foram escolhidas duas habilidades que estão em evidência na contemporaneidade para serem estudadas nesse trabalho: a Inteligência Emocional e a Comunicação. Cujo objetivo geral foi analisar a influência da Inteligência Emocional nos processos comunicativos dos estudantes de Administração. A área estudada foi uma Universidade Pública localizada no estado da Paraíba, na qual não será especificada a fim de manter preservada a identidade da instituição e do corpo discente. A metodologia teve como base a pesquisa bibliográfica para compor a fundamentação teórica visando apresentar os principais conceitos sobre Inteligência Emocional e Comunicação e a pesquisa de campo de caráter online com os alunos de administração. O método utilizado foi o qualitativo e a técnica descritivo-explicativa, através da aplicação de um questionário online baseado na escala *Likert*. O desenvolvimento do questionário se deu por meio das ferramentas *Google Forms* onde ocorreu a sua elaboração e o *Google Drive* que serviu como um auxílio na geração e tabulação dos resultados. A distribuição foi realizada pelas redes sociais mais especificamente pelo *WhatsApp*, onde 53 alunos participaram. Os futuros Administradores confirmaram ter mais dificuldade na comunicação verbal e se destacam nos relacionamentos interpessoais. Dessa forma, conclui-se que apesar desses alunos conseguirem em sua maioria, identificar as próprias emoções, possuírem empatia e terem um bom relacionamento uns com os outros, isso não é suficiente para suprir o déficit no controle das suas emoções, afetando o seu desempenho acadêmico, a resolução de conflitos e a comunicação nesse ambiente.

Palavras-chave: Inteligência Emocional. Comunicação. Estudantes de Administração.

ABSTRACT

This research was based on the high level of competitiveness in today's job market, which requires professionals to develop skills that allow them to stand out from the competition, starting from their education. In this way, two skills that are prominent in contemporary times were chosen to be studied in this work: Emotional Intelligence and Communication. The general objective was to analyze the influence of Emotional Intelligence on the communicative processes of Business Administration students. The study was conducted at a public university located in the state of Paraíba, which will not be specified in order to protect the identity of the institution and its students. The methodology was based on bibliographic research to form the theoretical framework, presenting the main concepts of Emotional Intelligence and Communication, along with a field survey of an online nature involving Business Administration students. The method used was qualitative, and the technique was descriptive-explanatory, using an online questionnaire based on the Likert scale. The development of the questionnaire was carried out through Google Forms, where it was created, and Google Drive, which assisted in generating and tabulating the results. The distribution was done through social media, specifically WhatsApp, where 53 students participated. The future administrators confirmed having more difficulty with verbal communication and stood out in interpersonal relationships. Thus, it can be concluded that, although these students are mostly able to identify their own emotions, possess empathy, and maintain good relationships with each other, this is not sufficient to overcome the deficit in emotional control, affecting their academic performance, conflict resolution, and communication in this environment.

Keywords: Emotional Intelligence, Communication, Administration Students.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Linha do tempo dos principais autores da IE até a sua popularização.	17
Figura 2 - Representação do sistema límbico.....	20
Figura 3 - Divisão do cérebro segundo a neurociência	21
Figura 4 - Processo comunicativo	27
Figura 5 - Representação dos procedimentos metodológicos	34

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Local de realização do ensino fundamental	38
Gráfico 2 - Local de realização do ensino médio	38
Gráfico 3 - Existência de Ansiedade ou depressão nos estudantes	39
Gráfico 4 - Conhecimento sobre a Inteligência Emocional.....	40
Gráfico 5 - Identificação das próprias emoções em diferentes situações	40
Gráfico 6 - Autocontrole das emoções mesmo sob pressão	41
Gráfico 7 - A empatia como auxílio no fortalecimento das relações na universidade	41
Gráfico 8 - Expressando as ideias de forma clara e objetiva nas apresentações acadêmicas..	42
Gráfico 9 - A influência das emoções na forma como os estudantes se comunicam.	42
Gráfico 10 - O nervosismo tornando a comunicação menos eficaz desses discentes	43
Gráfico 11 - Ajustamento do tom de voz e da postura mediante o contexto da conversa.....	43
Gráfico 12 - Gerenciamento das emoções durante desentendimentos em trabalhos em grupo	43
Gráfico 13 - Lidar e reconhecer com as emoções dos colegas em discussões.	44
Gráfico 14 - Bom relacionamento com colegas e professores	45
Gráfico 15 - Sentir-se confortável em falar em público durante apresentações acadêmicas	45
Erro! Indicador não definido.	
Gráfico 16 - Confiança em expor a opinião em debates mesmo com temas polêmicos	46
Gráfico 17 - Elogios em relação a escrita, oratória e postura dos alunos pelos professores ..	46
Gráfico 18 - Melhora na produtividade acadêmica na existência de um equilíbrio emocional	47
Gráfico 19 - Desenvolvimento da IE na melhora do desempenho acadêmico em geral	47
Gráfico 20 - Maiores dificuldades em relação a comunicação verbal, não verbal e relacionamentos interpessoais	48

Gráfico 21 - Maiores desempenhos em relação a comunicação verbal, não verbal e relacionamentos interpessoais 48

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	15
2.1 Explorando o termo: Inteligencia Emocional	15
2.1.1 O surgimento da Inteligência Emocional	15
2.1.2 Os principais conceitos.....	18
2.2 O cérebro e as Emoções	19
2.2.1 Distúrbios emocionais: Ansiedade e Depressão	22
2.3 O ambiente universitário	24
2.3.1 A Inteligência Emocional nas universidades.....	24
2.3.2 A Comunicação nas universidades.....	27
2.3.3 A importância das Soft Skills na graduação	29
2.4 A comunicação assertiva e os estudantes de Administração	31
3 METODOLOGIA.....	33
3.1 Procedimentos Metodológicos	33
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO	36
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	50
6 REFERÊNCIAS	52
APÊNDICE	

1 INTRODUÇÃO

O desenvolvimento desse estudo científico, foi voltado para as emoções e a forma como os seres humanos se comunicam, exigindo imparcialidade, senso crítico e comprometimento com os fatos. Devido à complexidade dessa temática, sendo essencial considerar as pessoas como seres distintos, que apresentam muitas particularidades. Nesse contexto, a Inteligência Emocional e a comunicação são os conceitos principais estudados nesta pesquisa, cuja relação associa-se com o seu público-alvo que são os estudantes do curso de Administração de uma Universidade Pública Paraibana.

Em sua obra intitulada de “Inteligência Emocional: A teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente” Goleman (2001), afirma que as pessoas que possuem dificuldades em transmitir mensagens emocionais, sentem-se reprimidas e isoladas, apresentando déficits no contexto acadêmico desde a sua infância. Existindo maiores probabilidades de ocorrência em instituições de ensino público. Assim, prejudicando o desempenho, as interações sociais e a aprendizagem desses indivíduos, que podem se tornar marginalizados perante a sociedade. O autor ainda complementa, que essas adversidades contribuem para o surgimento de distúrbios emocionais, como a ansiedade e a depressão.

Em complemento, o estudo desenvolvido por Sahão e Kienen (2021), denominado de “Adaptação e saúde mental do estudante universitário: revisão sistemática da literatura”, identificou três motivos que se enquadram na temática proposta por esta pesquisa: A primeira são os problemas com relacionamentos interpessoais em 56,5%, a segunda é em relação ao desempenho acadêmico com 26,1% e por último o repertório de manejo de emoções apresentando 17,4% das justificativas. Interpretando essas informações, é possível encontrar indícios de uma insuficiência da Inteligência Emocional (IE) e de uma comunicação eficaz no ambiente universitário.

A pergunta norteadora para responder o problema de pesquisa deste trabalho foi: Como a falta de Inteligência Emocional influencia a Comunicação dos estudantes de Administração, assim como seus relacionamentos e interações no ambiente acadêmico?

O objetivo geral é analisar a influência da Inteligência Emocional nos processos comunicativos dos estudantes de Administração de uma Universidade Pública, localizada no estado da Paraíba. E para o alcance desse objetivo, foram desenvolvidos quatro objetivos específicos: 1 – Investigar o nível de Inteligência Emocional dos estudantes de Administração; 2 – Identificar a relação entre a Inteligência Emocional e a eficácia nos processos

comunicativos; 3 – Avaliar o impacto da IE na resolução de conflitos; 4 – Analisar a influência da Inteligência Emocional no desempenho acadêmico. E por último, propor estratégias que auxiliem no desenvolvimento da Inteligência Emocional nos estudantes de Administração.

A justificativa baseia-se no alto nível de competitividade do mercado de trabalho atual, que exige cada vez mais o desenvolvimento de habilidades comportamentais, as chamadas *Soft Skills*, para os futuros administradores desde a sua formação. Consequentemente, foram escolhidas duas habilidades que se destacam atualmente: A Inteligência Emocional e a Comunicação de forma assertiva, transformando a temática em algo ainda mais relevante. No contexto universitário, especialmente para os estudantes de Administração, a relevância sobre esse assunto é ainda mais significativa, em razão da associação do curso com a temática, no qual dedica-se a formar profissionais eficazes e eficientes.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Explorando o termo: Inteligência Emocional

2.1.1 O surgimento da Inteligência Emocional

Apesar do termo “Inteligência Emocional” ter sido popularizado apenas na década de 90, pelo psicólogo norte-americano Daniel Goleman, a necessidade de estudos que demonstrassem como os indivíduos lidam com as próprias emoções e as dos outros, é muito mais antiga. No século 384-322 a.C, o filósofo grego Aristóteles, já desenvolvia teorias sobre o equilíbrio entre razão e emoção, considerando as emoções como uma manifestação, que necessitava de um autocontrole (Markowicz, 2019).

Essa manifestação, segundo Aristóteles não se aplica como um problema desde que o indivíduo desenvolvesse um autocontrole dessas emoções. Goleman (1995), reafirma esse pensamento ao colocar as paixões como algo que traz benefícios aos sujeitos, necessitando ser bem exercidas para obter um êxito, contudo, sofrem frequentemente ações envoltas em erros.

Em contrapartida, Descartes (1596-1650), em seu pensamento conhecido como dualismo cartesiano, afirma a existência de uma divisão em relação ao corpo e a mente, considerando-os substâncias distintas, aonde a importância da mente eleva-se a do corpo. No sentido de que se a mente for prejudicada, o ser humano deixa de existir, mas se o corpo for comprometido, perdendo-se até mesmo uma parte dele, ainda é possível que o ser humano se sinta completo (Damásio, 1996).

No entanto, o interesse pela Inteligência Emocional (IE) só se tornou mais significativo a partir do século XIX, quando autores como Francis Galton, através dos seus estudos envolvendo a antropologia e a inteligência propôs uma capacidade humana geral e superior. Sugerindo que a inteligência humana era proveniente da genética, ou seja, as habilidades sensoriais e perceptivas eram transmitidas por meio dos genes. Galton, acreditava que a inteligência poderia sofrer evoluções positivas quando cruzamentos premeditados tivessem êxito. Esses testes não obtiveram sucesso, e foram consideradas inadequadas para medir a inteligência (Carroll, 1982).

Em 1905 pela solicitação do Ministério de Educação Francês para diagnosticar crianças que precisavam de uma educação especializada, surgiu o método de escala Binet-Simon, desenvolvido por Alfred Binet e Théophile Simon. Esse teste compreendia a linguagem e habilidades de raciocínio verbal e não verbal, sendo aplicado em vários países e servindo como

base para pesquisas posteriores que envolveriam também a avaliação mental para adultos (Matthews *et al.*, 2002).

Em 1920, o psicólogo Edward Thorndike introduziu o conceito de "inteligência social", definindo-a como "a habilidade de compreender e gerenciar homens e mulheres, meninos e meninas - para agir sabiamente nas relações humanas" (Thorndike, 1920, p. 228). Na década de 1940, Wechsler (1943) expandiu essa compreensão ao argumentar sobre a existência de "aspectos não-cognitivos da inteligência", destacando que elementos emocionais e pessoais eram essenciais para o sucesso na vida. Seus estudos foram fundamentais para começar a quebrar o paradigma de que o *QI* (Quociente de inteligência) era o único indicador relevante de inteligência.

Um marco significativo ocorreu quando Gardner (1983) publicou sua teoria das Inteligências Múltiplas (Quadro 1), incluindo as inteligências interpessoal e intrapessoal. O autor argumentava que a inteligência não era um conceito unitário, mas sim um conjunto de capacidades distintas. A inteligência interpessoal refere-se à capacidade de compreender as intenções, motivações e desejos dos outros, enquanto a intrapessoal envolve a capacidade de autocompreensão e autorregulação.

Quadro 1- Resumo das inteligências múltiplas proposta por Garner (1983).

INTELIGÊNCIAS MÚLTIPLAS	DEFINIÇÃO
Lógico matemático	Realização de operações numéricas e deduções com facilidade.
Linguística	Habilidade para aprender idiomas.
Espacial	Envolve a capacidade de reconhecer e manipular percepções visuais.
Físico cinestésica	Aptidão para usar o corpo.
Interpessoal	Capacidade de se relacionar bem com os outros.
Intrapessoal	Bom conhecimento e entendimento sobre si mesmo.
Musical	Potencial para a composição de padrões musicais.

Fonte: Desenvolvido pelo autor a partir da teoria de Garner (1983).

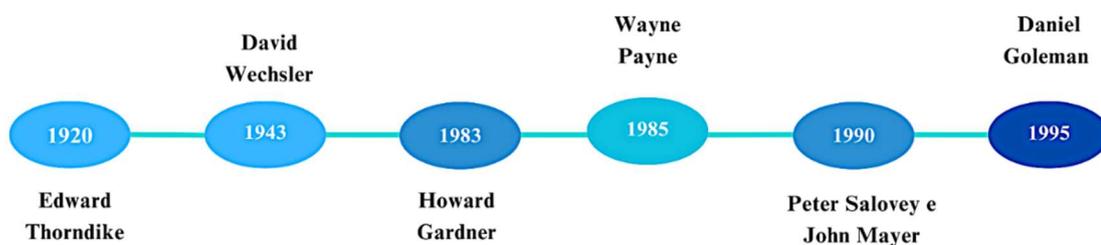
Para o autor, esses vários tipos de habilidades exibem a diversidade humana, tornando cada ser como único, no qual se destacam individualmente através dessas formas de

inteligências, podendo desempenhar as atividades com mais ou com menos facilidade do que as outras pessoas, mas não impedindo que esses indivíduos possuam mais de uma inteligência, mas a intensidade entre cada uma seria distinta, apresentando um grau de superioridade para apenas uma em específico. Esse marco, abre espaço para mensuração de novas pesquisas considerando outras formas de inteligências além do *QI*.

O termo "Inteligência Emocional" propriamente dito surgiu pela primeira vez em 1985, na tese de doutorado de Wayne Payne, intitulada "Um estudo sobre emoção: desenvolvendo a inteligência emocional". No entanto, o conceito ganhou maior fundamentação científica quando Salovey e Mayer (1990, p. 189), publicaram seu trabalho seminal, definindo a IE como "a capacidade de monitorar os sentimentos e emoções próprios e dos outros, discriminar entre eles e usar essa informação para guiar o pensamento e as ações".

Apesar disso, a verdadeira popularização do conceito ocorreu com a publicação do livro "Inteligência Emocional" de Goleman (1995). Baseando-se nas pesquisas anteriores e em suas próprias observações, o autor expandiu o conceito para o ambiente organizacional e profissional. Ele argumentou que a IE era tão importante quanto o QI para o sucesso na vida e no trabalho, apresentando um modelo que incluía cinco componentes principais: autoconsciência, autorregulação, motivação, empatia e habilidades sociais. Na Figura 1, está a representação da linha do tempo com os principais autores da IE até a sua popularização.

Figura 1 – Linha do tempo dos principais autores da IE até a sua popularização.



Fonte: Desenvolvido pelo autor, 2024.

Após a popularização do conceito, diversos pesquisadores contribuíram com modelos e teorias. Bar-On (1997) desenvolveu o conceito de "Inteligência Emocional-Social" e criou um dos primeiros instrumentos para medir a IE. Mayer, Salovey e Caruso (2000) refinaram sua teoria original, desenvolvendo o Modelo de Habilidades da IE, que se concentra em quatro áreas: percepção emocional, uso da emoção para facilitar o pensamento, compreensão emocional e gestão emocional.

A contextualização histórica sobre o assunto, foi importante para promover uma visão mais ampliada sobre o surgimento da IE. Que nesse caso, expôs a complexidade da mente, passando por várias teorias, métodos e testes durante os anos, objetivando desvendar o cérebro e a inteligência humana até chegar no gerenciamento das emoções. Na contemporaneidade, os estudos sobre Inteligência Emocional têm se beneficiado significativamente dos avanços na neurociência. Damásio (2012) tem demonstrado as bases neurológicas da relação entre emoção e razão, fortalecendo ainda mais a importância do conceito. Além disso, a IE tem encontrado aplicações práticas em diversos campos, desde a educação até o desenvolvimento organizacional.

2.1.2 Os principais conceitos

A Inteligência Emocional é um termo considerado recente, no qual o seu surgimento está diretamente relacionado na mudança do *QI* como um fator absoluto para uma nova perspectiva, que inclui os sentimentos e emoções na definição do que é ser inteligente. Segundo Goleman (2001), a Inteligência Emocional é responsável pelo sucesso ou insucesso de um indivíduo, sendo uma habilidade que pode ser aprendida e desenvolvida, visando gerenciar e compreender as próprias emoções e as dos outros. Fazendo com que esses sujeitos lidem melhor com as várias situações cotidianas e aperfeiçoem um equilíbrio emocional.

Goleman (2001, p. 46), define a Inteligência Emocional como:

Inteligência Emocional é a capacidade de criar motivações para si próprio e de persistir num objetivo apesar dos percalços; de controlar impulsos e saber aguardar pela satisfação dos 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.

O autor definiu a IE ou *QE* (Quociente emocional) em cinco pilares essenciais para medir a eficiência e eficácia dessa nova forma de inteligência: autoconsciência, a capacidade de identificar e entender as próprias emoções; autorregulação, responsável pelo controle das emoções, especialmente as negativas; motivação, o indivíduo auto motiva-se sem desistir dos seus objetivos mesmo em situações de dificuldade; empatia capacidade de se colocar no lugar do outro e validar os seus sentimentos e habilidades sociais, que envolvem o relacionamento de forma eficaz com outros sujeitos (Goleman, 1995).

Segundo por um raciocínio parecido, Salovey e Mayer (2007), aprofundaram seus estudos sobre IE desenvolvendo a definição de quatro grupos de habilidades relacionadas,

demonstrando que as emoções influenciam no desenvolvimento de pensamentos mais inteligentes, o que nos leva a lidarmos melhor com elas, desde que a regulação das emoções esteja presente.

A inteligência emocional implica a habilidade para perceber e valorar com exatidão a emoção; a habilidade para acessar e ou gerar sentimentos quando esses facilitam o pensamento; a habilidade para compreender a emoção e o conhecimento emocional, e a habilidade para regular as emoções que promovem o crescimento emocional e intelectual (Mayer; Salovey, 1997/2007, p. 32).

Já Reuven Bar-On (1997) sugere o conceito da "Inteligência Emocional-Social", evidenciando a IE como uma variedade de habilidades não-cognitivas responsáveis por como as pessoas reagem aos acontecimentos nos quais são expostas. Essas habilidades são divididas em: interpessoais (relacionamentos sociais); intrapessoais (autoconsciência), adaptabilidade (flexibilidade), administração do estresse (controle impulsivo) e humor geral (felicidade).

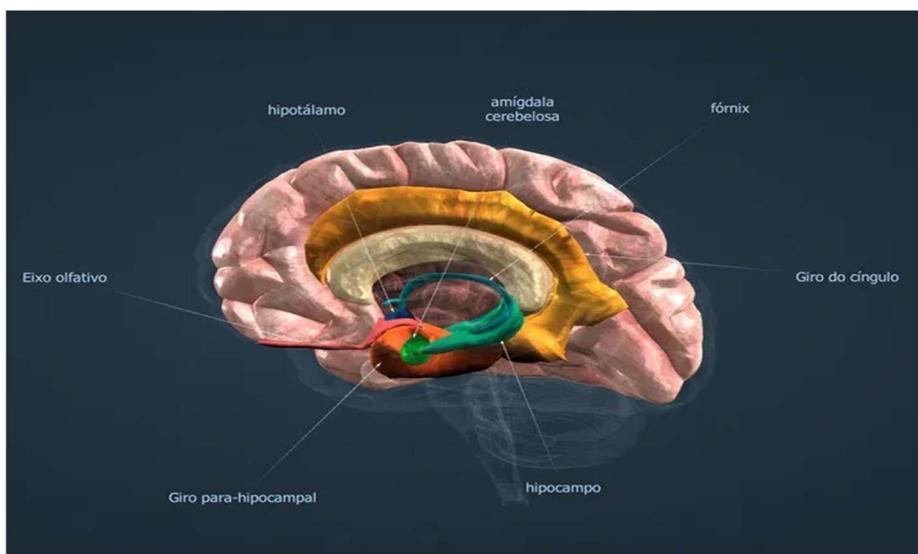
Nesse sentido, para uma pessoa ser considerada inteligente emocionalmente e socialmente, é necessário que ela aprenda a lidar com o gerenciamento das suas emoções, sendo otimista mesmo em situações desagradáveis. Não permitindo que emoções negativas interfiram na forma como o sujeito lida com as mais diversas situações (Bar-On, 2006).

Observando os conceitos propostos pelos autores Goleman, Salovey e Mayer e Reuven Bar-On, é possível identificar que as suas teorias tiveram uma base sólida, seguindo um raciocínio lógico que interliga uma à outra. Ou seja, todas estas, seguiram investigações já existentes apenas aprofundando-as por meio de novas perspectivas. O campo continua em evolução, com pesquisas recentes explorando a relação entre IE e tecnologia, incluindo suas aplicações em inteligência artificial e desenvolvimento de ferramentas digitais para avaliação e desenvolvimento emocional (Brackett, 2019). A importância da Inteligência Emocional tem se tornado ainda mais evidente no contexto atual, onde as habilidades socioemocionais são cada vez mais valorizadas no ambiente profissional e pessoal.

2.2 O cérebro e as Emoções

O funcionamento cerebral e sua relação com as emoções representa um dos campos mais fascinantes da neurociência moderna. LeDoux (2001) explica que as emoções são processadas por um conjunto complexo de estruturas cerebrais, com destaque para o sistema límbico, Figura 2, frequentemente chamado de "cérebro emocional".

Figura 2 - Representação do sistema límbico.

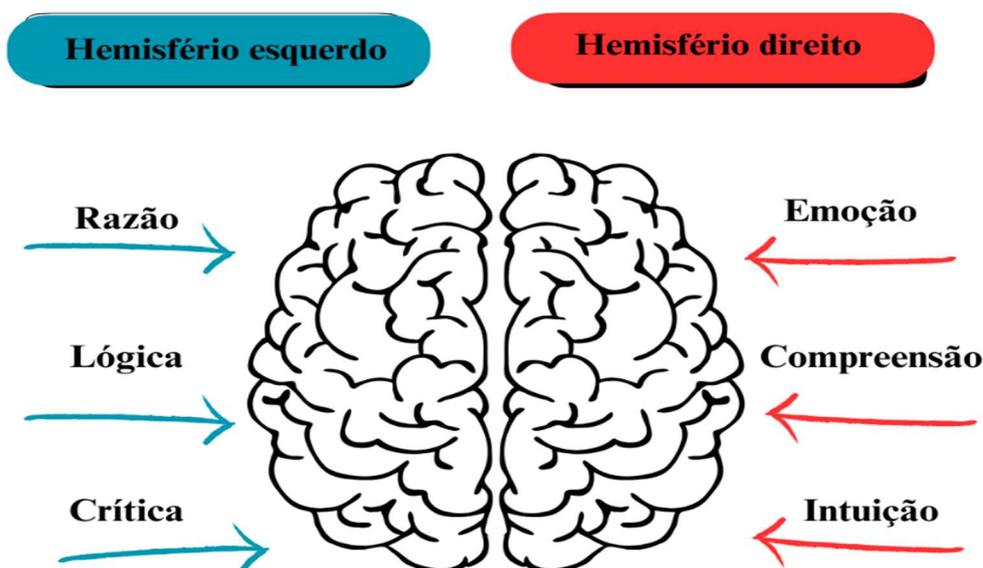


Fonte: Castilho (s.d.).

O sistema límbico, conforme explica Bear *et al.* (2017), inclui estruturas fundamentais como: Amígdala, responsável pelo processamento do medo e outras emoções básicas; hipocampo, essencial para a formação de memórias emocionais; hipotálamo, regulador das respostas hormonais às emoções; e o córtex cingulado, envolvido no processamento emocional e comportamento.

A mente humana pode ser dividida entre: Racional e Emocional, cientificamente chamada de hemisfério esquerdo e direito respectivamente (Figura 3), a primeira sendo responsável pela nossa consciência, já a segunda referindo-se muitas vezes aos pensamentos ilógicos e impulsivos. Assim, quanto maior for a intensidade dos nossos sentimentos, maior será o domínio da mente emocional em relação a racional, embora essas duas mentes geralmente atuem de forma harmoniosa, é necessário que exista uma certa cautela para que as emoções não se tornem prejudiciais nem para o próprio indivíduo muito menos para o seu entorno (Goleman, 2001).

Figura 3: Divisão do cérebro segundo a neurociência.



Fonte: Desenvolvido pelo autor de acordo com a neurociência (2024).

Goleman (2001), conceitua que “há um equilíbrio entre as mentes emocional e racional, com a emoção alimentando e informando as operações da mente racional, e a mente racional refinando e, às vezes, vetando a entrada das emoções.” Enquanto houver esse equilíbrio, as emoções são sentidas normalmente, sem nenhum malefício para o próprio sujeito ou para quem está ao seu redor.

De acordo com Damásio (2018, p. 45), "as emoções são programas complexos de ações, desencadeados por um estímulo emocionalmente competente". O autor destaca que estas respostas são automatizadas e estabelecidas pela evolução, embora possam ser modificadas pela cultura e aprendizado individual.

Izquierdo (2018) ressalta que as emoções influenciam diretamente a formação e consolidação das memórias, explicando por que lembramos mais facilmente de eventos com forte carga emocional. Essa memória afetiva nos interliga também a pessoas, objetos e quaisquer acontecimentos considerados marcantes emocionalmente pelo nosso cérebro tanto de forma positiva quanto negativa. Logo abaixo, no Quadro 2 estão as principais emoções consideradas primárias por Goleman (2001)

Quadro 2 - Principais emoções consideradas primárias segundo Goleman (2001).

EMOÇÕES	SIGNIFICADO
Ira	Raiva
Tristeza	Sofrimento
Medo	Apreensão
Prazer	Alegria
Surpresa	Espanto
Nojo	Repugnância
Vergonha	Humilhação

Fonte: Adaptado pelo autor a partir da teoria de Goleman (2001).

Apesar de existirem centenas de emoções que o ser humano possa sentir, que significam a distinção dos seus pensamentos e a forma pela qual eles se comportam, essas emoções podem sofrer mudanças e combinações, transformando-as em algo difícil de mensurar, por causa das suas inúmeras variações. A magnitude dessa comprovação nos mostra a dimensão da complexidade em definir um contexto emocional para cada indivíduo (Goleman, 2001).

2.2.1 Distúrbios emocionais: Ansiedade e Depressão

Os distúrbios emocionais são transtornos que prejudicam o sistema nervoso de uma pessoa, afetando as suas emoções, pensamentos e o os seus comportamentos. Levando a um comprometimento da sua saúde. Dentre esses distúrbios estão: ansiedade, sofrimento agudo em relação ao futuro; depressão, tristeza profunda; fobia social, aversão intensa para situações sociais; síndrome de burnout, esgotamento físico e mental; estresse, irritação; síndrome do pânico, medo profundo que aconteça algo desagradável e transtorno obsessivo compulsivo, junção de pensamentos negativos que levam a repetição aguda de algo (*American Psychiatric Association*, 2018). Nesta pesquisa, o foco está na Ansiedade e Depressão devido a sua maior incidência no público-alvo pesquisado.

De acordo com um levantamento de informações realizado por Sahão e Kienen (2021), o ingresso dos indivíduos no ambiente universitário pode desencadear experiências negativas para a mente desses estudantes, devido às fortes exigências impostas nesse tipo de ambiente.

Ocasionalmente no surgimento de distúrbios emocionais, nos quais se destacam a ansiedade e a depressão.

A OMS (2023) traz dados alarmantes sobre a saúde mental dos brasileiros, considerando o Brasil como o país mais ansioso do mundo e o quinto mais depressivo. A ansiedade, segundo a Organização Mundial da Saúde (*WHO*, 2021), afeta cerca de 264 milhões de pessoas globalmente. Barlow (2019) a define como uma resposta adaptativa que se torna patológica quando excessiva ou desproporcional aos estímulos. Suas características incluem: Hiperativação da amígdala, desregulação do eixo hipotálamo-hipófise-adrenal e alterações nos neurotransmissores (principalmente serotonina e *GABA*), ocasionando em um sofrimento profundo em relação ao futuro. A ansiedade transforma situações que nem se quer aconteceram, em realidades que já estão acontecendo na mente do sujeito.

O Hospital Santa Julia (2022), localizado em Manaus, na região norte do País, pontua os principais sintomas da ansiedade, que são eles: ver perigo em tudo; apetite desregulado; insônia; sono não reparador; tensão muscular; medo de falar em público; preocupações em excesso; ficar sempre próximo de ataques de nervos; medos irracionais; inquietação constante; dificuldades de concentração; pensamentos obsessivos ou negativos; perfeccionismo; problemas digestivos; dor ou aperto no peito; falta de ar ou respiração ofegante; tremores nas mãos e em outras partes do corpo; mãos geladas e suor frio; boca seca; fadiga; dor de barriga ou diarreia; dores de cabeça; náuseas e vômitos.

Já a depressão, conforme Stahl (2019), é caracterizada por alterações significativas em diversas áreas cerebrais, afetando: regulação do humor, cognição, ritmos circadianos e funções neurovegetativas. A depressão é uma doença associada a uma tristeza profunda e a um sentimento de desesperança, tendo relação ao passado da pessoa, podendo levá-la a atitudes drásticas, como é o caso do suicídio.

Entre os sintomas da depressão estão: presença constante de pensamentos negativos; sentimento de culpa; sensação de inutilidade; baixa autoestima; humor triste, ansioso ou sensação de vazio persistente; falta de prazer ou ânimo para atividades do dia a dia; sentimentos de desesperança, luto ou pessimismo; perda de interesse ou prazer pela vida, hobbies e atividades; falta de energia ou fadiga; mover-se ou falar mais devagar; sentir-se inquieto ou ter problemas para ficar sentado; dificuldade de concentrar, lembrar ou tomar decisões; dificuldade para dormir ou despertar de manhã cedo; mudança de apetite; dores de cabeça, cólicas ou problemas digestivos sem uma causa física clara ou que não melhoram mesmo com o tratamento (Hospital Santa Julia, 2022).

Kendler *et al.* (2020), destacam que ansiedade e depressão frequentemente coexistem, compartilhando: Bases genéticas comuns, alterações neuroquímicas similares, fatores de risco ambientais, respostas a tratamentos semelhantes. Goleman (2020), argumenta que tanto a ansiedade quanto a depressão podem impactar significativamente os componentes da IE, reduzindo a autoconsciência, comprometendo a autorregulação, diminuindo a capacidade empática e trazendo prejuízos nas habilidades sociais.

No contexto acadêmico, para uma pessoa com altos níveis de ansiedade destacar-se pode ser desafiador, já que a mente desses indivíduos está dominada por pensamentos negativos, que os levam a uma autossabotagem. A preocupação constante em cometer erros, contribui para um baixo desempenho nesse ambiente (Goleman, 2001).

A ansiedade também sabota todos os tipos de desempenho acadêmico: 126 diferentes estudos com mais de 36 mil pessoas constataram que, quanto mais a pessoa é propensa a preocupações, mais fraco é o seu desempenho acadêmico, não importa qual a espécie de medição (Goleman, 2001).

Esse pensamento mensura, que o desenvolvimento da Inteligência Emocional é capaz de prevenir e reduzir os níveis de Ansiedade e Depressão, trazendo uma melhor qualidade de vida e desempenho acadêmico para os indivíduos. Sendo crucial que as instituições de ensino incluam práticas envolvendo a IE desde a base estudantil, para as crianças aprenderem a lidar com suas emoções logo cedo, e conseqüentemente diminuindo as tendências futuras de adquirem algum distúrbio emocional.

2.3 O ambiente universitário

2.3.1 A Inteligência Emocional nas universidades

Para Pacheco e Berrocal (2018, p. 8), a falta de Inteligência Emocional pode afetar os estudantes de tal forma que atinge o seu bem-estar, desempenho acadêmico e até mesmo as suas relações interpessoais, gerando conflitos. Tornando esses sujeitos propensos a sofrerem casos de bullying (Carvalho, 2020).

Goleman (2001), complementa dizendo que o ambiente acadêmico desempenha um papel crucial na formação emocional dos indivíduos. E que déficits nesse tipo de ambiente compromete a sua aprendizagem, desempenho e os seus relacionamentos com os outros, indo desde a infância até a vida adulta, ou seja, não aprender a gerenciar desde cedo as próprias emoções afeta a vida inteira de uma pessoa.

A ausência da IE e de um equilíbrio emocional pode causar fortes impactos negativos no relacionamento entre os alunos e os professores nas instituições de ensino. Interferindo não só na aprendizagem, mas no ambiente como um todo (Nunes, 2014).

A falta de equilíbrio emocional, no entanto, esvazia até mesmo o sentido de teorias e competência técnica de quem lidera a sala de aula e abre uma enorme cratera no caminho entre professor e aluno, dificultando as relações e o aprendizado num sentido geral, isto é lamentável, com certeza, e é nestas horas que uma reflexão se faz necessária (Nunes, 2014).

Os professores desde a base de ensino até o curso superior exercem a responsabilidade de guiar os estudantes nesse meio, auxiliando na sua adaptação. No ambiente universitário, quando isso não acontece, pode desencadear consequências irreparáveis, envolvendo desmotivação, baixo desempenho e até mesmo o abandono do curso (Sahão; Kienen, 2021).

As instituições de ensino, precisam contar com docentes preparadores para desempenhar uma educação emocional para os seus alunos. Mediante a necessidade de capacitações, além da contribuição de profissionais especialistas nessa área, isto é, psicólogos. Promover a psicologia dentro desses locais, acarreta o acolhimento necessário para suprir as necessidades emocionais desses estudantes (Souza, 2020).

Como foi apontado até aqui, a relevância dos professores e do acolhimento da universidade como um todo, é de suma importância para a permanência do corpo discente na graduação. Por isso, é essencial que tanto de forma estrutural quanto no ensino propriamente dito, os docentes e as instituições estejam aptos para as demandas emocionais dos discentes.

É preciso ter estabilidade pessoal para conduzir uma turma no ensino superior, pois, apesar de o educador estar se relacionando profissionalmente com adultos, estes ainda possuem questionamentos dentro de si e, também são pessoas com as suas singularidades. Para que o docente tenha um bom convívio com os discentes e com a instituição de ensino em que atua, ele precisa ter afeição pelo cargo, pela profissão, pela disciplina que preside e conquistar seus ouvintes (Bartelle, 2020).

O desenvolvimento da IE para os futuros profissionais desde a sua formação é crucial para que eles já saiam da universidade para o mercado de trabalho dominando essa habilidade. O governo do Mato Grosso do Sul através do portal do RH (2024), desenvolveu oito estratégias para auxiliar no desenvolvimento da Inteligência Emocional nos profissionais, mas que também se aplicam aos estudantes:

- Criar consciência sobre o próprio comportamento e as reações: É necessário desenvolver um autoconhecimento buscando se auto-observar diariamente.

- Aprender a dominar as próprias emoções: É recomendado praticar técnicas que ajudem nesse controle, como é o caso daquelas que envolvem exercícios de respiração.
- Aperfeiçoar a comunicação: Buscar desenvolver a comunicação evita que ocorram conflitos por interpretações erradas sobre qualquer situação, sendo interessante utilizar, por exemplo, o que o indivíduo está sentindo na sua fala.
- Treinar o cérebro para não agir no automático: Esse treinamento envolve não tomar nenhuma atitude que tenha despertado uma reação forte emocional, sem antes analisar a situação com calma.
- Identificar as próprias forças, fraquezas e limites: Se autoconhecer verdadeiramente, permite que as pessoas consigam respeitar melhor a si mesmas.
- Praticar a empatia: Se colocar no lugar do próximo, validando as suas emoções e sentimentos auxilia em melhores relacionamentos com os outros.
- Desenvolva resiliência: Aprender a não desistir facilmente dos objetivos mesmo em meio as dificuldades contribui para o fortalecimento emocional.
- Buscar aprender a lidar com situações que envolvam pressão: Da graduação até o mercado de trabalho os indivíduos estarão sujeitos a passar por situações de pressão, sendo necessário não permitir que o estresse se torne um esgotamento físico e mental.

Essas estratégias servem como um direcionamento para que as pessoas consigam identificar, depois entender e por último gerenciar da melhor forma possível as suas emoções, tendo vantagens competitivas não só na universidade, mas também no mercado de trabalho. A Inteligência Emocional é uma habilidade valorizada no mundo globalizado atual, sendo um fator de destaque para as organizações. Que devido à alta competitividade do mercado, expande a necessidade de novas competências e habilidades (Bezerra, 2022).

Seus benefícios durante a graduação são diversos, incluindo a resiliência para o enfrentamento das dificuldades; fortalecimento dos relacionamentos interpessoais por meio de uma comunicação mais eficaz; melhora nas tomadas de decisões; melhor gerenciamento do estresse; autoconhecimento; preparo para os desafios profissionais e construção de uma base emocional sólida para o futuro (UNIFASE, 2023).

Nessa perspectiva a Inteligência Emocional se aplica na educação, na vida pessoal e profissional das pessoas, proporcionando a capacidade de distinção das situações que requerem mais atenção daquelas que são irrelevantes, mantendo um controle sobre as próprias emoções, e melhorando o vínculo e a convivência com as demais pessoas. Sendo possível pelo intermédio da comunicação (Boyatzis; Goleman; Rhee, 2002).

2.3.2 A Comunicação nas universidades

A convivência em sociedade é diretamente influenciada na forma pela qual nos comunicamos uns com os outros, determinando se ocorrerá de forma negativa ou positiva. Tornando a comunicação importante antes mesmo de completarmos um ano de existência, já que estamos balbuciando na tentativa de iniciar um processo comunicativo (Coelho, 2020)

A comunicação é, sobretudo, um exercício de mútua influência a partir da transmissão de informação, ideias ou emoções de uma parte para outra, utilizando códigos compartilhados pelo emissor e o receptor (Coelho, 2020).

O autor descreve o processo comunicativo (Figura 4) através do envio pelo emissor de uma mensagem que está codificada por um determinado canal, onde o receptor vai receber essa mensagem e tentar decodificá-la. Nessa decodificação, o receptor vai identificar se o que foi enviado é compreensível ou não, enviando feedbacks por meio de uma nova mensagem ao emissor.

Figura 4: Processo comunicativo.



Fonte: Diana (s.d.)

De acordo com Chiavenato (1989), para que exista uma comunicação eficaz, é necessário que ocorra uma real compreensão do que foi transmitido pelo outro. Sem isso, a comunicação é falha e não atinge o seu objetivo. Ao transmitir uma mensagem de forma incorreta, o sujeito corre o risco de ser mal interpretado.

Essa falha na comunicação, segundo Rego (1986) se dar através da falta de uma conexão, isto é, a mensagem ao ser enviada passa por obstáculos até chegar no receptor, podendo ocorrer distorções no caminho. Os processos a serem vencidos são: seleção; avaliação; interpretação e decisão de uso.

Para que a comunicação não tenha distorções ou ruídos, é necessário que o emissor envie a mensagem de modo que ela consiga ser selecionada, ou seja, usando, por exemplo, um tom de voz correto, assim ela passa pela avaliação para identificar se a linguagem é acessível, para ser realmente entendida. Se a mensagem for clara e objetiva ela será facilmente interpretada e decodificada. Seguindo para o último processo cabendo ao receptor a decisão do que fazer com a mensagem, se vai guardá-la, usá-la ou descartá-la (Rego, 1986).

A comunicação falada é imprescindível para o ser humano se distinguir dos animais irracionais, podendo transmitir ideias, sentimentos e emoções. O falar, não foi limitado apenas a comunicação verbal, proveniente de palavras, mas também com o passar do tempo aperfeiçoou a comunicação não verbal, usando gestos e sinais (Oliveira, 2011).

Quando se trata do ambiente universitário, é necessário fazer um panorama da base estudantil dos estudantes, para compreender se existem déficits na sua comunicação. Alunos advindos de escolas públicas e que são de baixa renda, sente-se em desvantagem quando ingressam em algum curso de ensino superior pelo nível de exigência que esse ambiente demanda, no qual, eles não foram preparados. Colocando essas pessoas em uma condição de difícil acompanhamento das atividades exigidas, tendo que suprir os déficits da sua base de ensino durante a graduação (Clem; Vinhal; Conceição, 2022).

Os autores ainda pontuam, outra desvantagem enfrentada por esses sujeitos, que se veem com carências no conhecimento em linguagens, especialmente a estrangeira, ou seja, esses estudantes ingressam no ambiente universitário com lacunas na sua comunicação, decorrentes do ensino fundamental e médio que receberam.

Como o ensino público contempla a grande maioria dos alunos brasileiros, esses fatores vêm perpetuando o ciclo de desigualdade social enfrentado pelo país. De acordo com um estudo sobre resiliência acadêmica conduzido pela OCDE, apenas 2,1% dos estudantes de baixa renda no Brasil atingem um nível educacional que efetivamente os prepara para assumir papéis ativos em suas comunidades e para aproveitar oportunidades pessoais e profissionais (Mizne, s/p, 2019).

A necessidade de uma ação mais atuante do governo em propor e colocar em prática mais políticas públicas que fomentem a permanência dos jovens e adultos das parcelas mais pobres no ensino superior, se faz imprescindível. Assim como, melhorar o ensino fundamental e médio das escolas públicas, contribuindo para diminuir a evasão desses alunos nas universidades (Santos, 2020).

Seguindo esse pensamento, comunicar-se bem é responsável pelo sucesso dos indivíduos em quaisquer ambientes que eles estejam inseridos. Sendo necessário que estes, acompanhem as mudanças que ocorrem no seu entorno. As mudanças mais significativas na

atualidade, envolvem a tecnologia e o comportamento das pessoas, transformando o mercado de trabalho, as interações e a comunicação (Oliveira; Silva; Linck; Silveira, 2022).

Logo, pode-se afirmar que, para uma comunicação efetiva, a inteligência emocional é imprescindível. Controlar as emoções em si e nos demais, além de distinguir e usá-las para guiar as ações e os pensamentos tanto seus quanto de outros é considerado como um dos principais trunfos para o sucesso pessoal e profissional, principalmente no intuito de atingir objetivos (Markowicz, 2019).

Diante disso, ser um bom comunicador é indispensável na graduação. Em razão das atividades envolvidas na escrita, fala, gestos, expressões, postura e relacionamentos interpessoais, que serão desempenhadas durante todo o curso. O domínio da comunicação serve como uma vantagem competitiva durante e depois a formação, já que esse aluno pode usar todo o conhecimento comunicativo adquirido, para se destacar no mercado de trabalho e academicamente.

2.3.3 A importância das *Soft Skills* na graduação

A Pesquisa Global Mckinsey (2021), mostrou a necessidade do mercado atual por novas habilidades, provocada pela ocorrência da Pandemia do Covid-19, que acelerou não só os avanços na tecnologia, mas provocou mudanças na sociedade como um todo. A partir daí, as organizações começaram a buscar soluções para as lacunas existentes de natureza social e emocional no ambiente de trabalho com mais urgência.

Nesse cenário, a facilidade ao acesso à educação elevou a competição no mercado de trabalho, aumentando o número de profissionais aptos tecnicamente para preencherem as vagas de emprego. Sendo o curso de Administração enfatizado, por estar entre os dez cursos que mais formam profissionais no país (INEP, 2020). Esse crescimento, impulsiona as organizações a procurarem colaboradores com características que não são facilmente encontradas em currículos, ou seja, indo além das *Hard Skills*, habilidades técnicas e observando mais as *Soft Skills*, habilidades sociais ou comportamentais (Al Asefer; Abidin, 2021; Fareri *et al.*, 2021).

O termo "*Soft Skills*" foi utilizado pela primeira vez no livro de Mertens (1996), em sua obra, o autor discorre sobre um conhecimento integrativo, que se relaciona com várias áreas de atuação, ou seja, é necessário que o profissional adquira habilidades que possibilite um

conhecimento suficiente para que ele intérprete a sua compreensão sobre o mundo e as pessoas ao seu redor (Bezerra, 2022).

De modo geral, apesar de não existir um consenso sobre a definição exata das *Soft Skills*, é possível caracterizá-las como habilidades pessoais que contribuem para as interações, relacionamentos e uma cooperação mais eficaz em atividades desempenhadas em conjunto para um determinado fim. No ambiente organizacional, essas habilidades influenciam a comunicação, resolução de problemas e adquirento de responsabilidades, além do seu desenvolvimento profissionalizante (Gruzdev, 2018).

Ainda que a relevância sobre essas habilidades seja comprovada no ambiente profissional, nas instituições de educação básica e superior, não se observa um estímulo claro para o seu desenvolvimento (Gutierrez; Agudo; Henriques, 2021; Ngah *et al.*, 2021; Sowell, 2020). A complexidade do conceito, provavelmente é uma das causas que dificulta a sua implementação curricular nessas instituições (Silva, 2020; Sowell, 2020). Esse déficit provoca nas organizações a responsabilidade de identificar quais habilidades esses sujeitos possuem e como desenvolvê-las, após a sua contratação (Gutierrez; Agudo; Henriques, 2021).

Essa escassez em relação ao desenvolvimento das *Soft Skills* nas instituições, potencializa as dificuldades na contratação de profissionais, mesmo em cargos mais simples. Necessitando que essas instituições de ensino, se empenhem em explorar essas habilidades ao invés de focarem apenas no conhecimento teórico em sua grande maioria (Granja, 2019).

Bastos e Augusto (2023), descrevem as habilidades que mais se destacam no âmbito pessoal e profissional, que entre elas estão as habilidades relacionais e ou de comunicação (favorecimento de relacionamentos interpessoais) e a Inteligência Emocional (responsável por reduzir os conflitos nas emoções).

Recomenda-se que os profissionais adquiram conhecimento sobre o tema através dos diversos materiais de fácil entendimento que envolvem comunicação e inteligência emocional e em conjunto desenvolvam o seu lado emocional. Para tanto, há profissionais especializados, como psicólogos, além de cursos e palestras. Sendo um aprendizado contínuo e o mercado sempre em transformação, aumenta a importância da constante atualização do profissional (Markowicz, 2019).

Portanto, para que os estudantes, especialmente os futuros administradores se sobressaíam da concorrência, é relevante que além das *Hard Skills*, eles também consigam aperfeiçoar as suas *Soft Skills*. Especialmente aquelas, referente a IE e a Comunicação, visando majoritariamente, ampliar o seu desempenho acadêmico, relacionamentos sociais, resolução de conflitos e o gerenciamento das próprias emoções.

2.4 A comunicação assertiva e os estudantes de Administração

Uma das habilidades mais valiosas para o mundo atual, é a capacidade de manter bons relacionamentos e interações para com os outros. As organizações, cada vez mais buscam por ambientes harmoniosos e saudáveis, sendo proporcionado pelo desenvolvimento de uma comunicação eficaz e eficiente pela gestão e pelos seus colaboradores. Para isso, alguns meios como a Inteligência Emocional são necessários (Primo; Bucci, 2020).

Para o alcance desse objetivo, Primo e Bucci (2020), apresentam uma forma de comunicação partindo do pressuposto da assertividade. Comunicar-se assertivamente segundo eles, envolve expor de forma clara e objetiva as ideias, sem forçar sobre o outro os nossos próprios interesses, preservando bons relacionamentos interpessoais e evitando conflitos se o sujeito possuir autoconhecimento e empatia.

Desse modo, a assertividade pode ser definida como:

A assertividade é uma classe de habilidades sociais de enfrentamento em situações que envolvem risco de reação indesejável do interlocutor, com controle de ansiedade e expressão apropriada de sentimentos, desejos e opiniões. Ela implica tanto na superação da passividade quanto no autocontrole da agressividade e de outras reações não habilidosas (Del prete; Del prete, 2005, p. 175).

Sendo assim, a comunicação assertiva não implica apenas na busca por transmitir corretamente uma mensagem, mas também que ela seja verdadeiramente compreendida em quaisquer situações, de modo que, não se tenha nenhuma incerteza sobre o que foi dito. Principalmente em acontecimentos considerados conflituosos, tendo em vista que, conflitos podem se tornar irreparáveis, sendo mais sábio, evitá-los ou contornar a situação rapidamente, presando por contribuir pelo seu controle, sem querer ter a razão a todo custo.

O comportamento assertivo promove a igualdade nas relações humanas, permitindo que possamos agir de acordo com nossos interesses, defender nossas posições sem ansiedade, expressar nossos sentimentos de maneira honesta e tranquila e exercer nossos direitos pessoais sem negar os dos outros (Alberti; Emmons, 2008, p.14).

O governo do Mato Grosso do Sul, através do portal do RH (2024), complementa, descrevendo os principais princípios que compõem a comunicação assertiva, baseados no termo intitulado de 4 "Cs":

- **Clareza:** A mensagem necessita ser clara, objetiva e tem que partir da necessidade da compreensão, ou seja, para que não exista nenhuma dificuldade de entendimento.

- Coerência: É necessário que exista uma consistência durante todo o processo comunicativo, desde as palavras usadas até a linguagem corporal.
- Concisão: Presa-se pela transmissão da mensagem de forma direta.
- Consideração: Baseado no princípio da empatia, buscando colocar-se no lugar do outro, respeitando suas opiniões e sentimentos.

Partindo desse pressuposto, vale ressaltar que a Administração é uma profissão caracterizada pela sua diversidade de atuação no mercado. O administrador pode atuar em diversas funções, sendo considerado um profissional de gestão que requer adaptabilidade e dinamismo. Em consequência dos altos níveis de competição na contemporaneidade, uma boa formação acadêmica, baseada no aperfeiçoamento de competências, determinará o sucesso do indivíduo na sua área (Oliveira, 2021).

Oliveira (2021) conclui a sua argumentação, fazendo uma alusão a negligência das instituições de ensino superior nos avanços em colocar a mesma importância do conhecimento cognitivo nas práticas, para esses futuros administradores. Sendo indispensável que esses estudantes, estejam alinhados as diversas mudanças cotidianas que vem ocorrendo, assim como nas competências, habilidades e atitudes que farão esse profissional se destacar desde a sua formação.

A globalização e a ascensão dos meios de comunicação permitem um diálogo intercultural, que está sujeito a erros na comunicação. Esses erros podem ser solucionados com o uso da empatia, para evitar mal-entendidos, já que seres empáticos conseguem identificar as sutilezas do outro, ser bons ouvintes e respeitar as diferenças culturais das pessoas, contribuindo não só na vida pessoal desse indivíduo, mas também no seu profissional, especialmente em cargos de liderança (Goleman, 2015).

Como foi pontuado até aqui, as mudanças na sociedade impulsionaram o aperfeiçoamento do processo comunicativo, a fim de evitar desentendimentos, conflitos e melhorar os relacionamentos nos mais variados ambientes. Portanto, esses futuros administradores devem necessariamente não só transmitir mensagens corretas, mas sim assertivas. Essa assertividade partindo do princípio da empatia.

3 METODOLOGIA

3.1 Procedimentos Metodológicos

A área escolhida para a amostragem desta pesquisa não será detalhada especificamente, a fim de preservar a identidade do corpo discente e o da universidade pesquisada, sendo expostos apenas superficialmente a localização e o público-alvo selecionado, proporcionando um entendimento real, porém limitado. Assim, os dados foram obtidos em um dos Campus de uma faculdade pública do estado da Paraíba, sendo considerada demograficamente como um local privilegiado pela sua proximidade entre dois estados, o que facilita o acesso de estudantes de várias cidades e regiões.

Esse estudo aborda inicialmente, informações importantes para contextualizar o tema, além da problemática, os objetivos e a justificativa para a sua realização. Em sequência, aponta os principais conceitos sobre Inteligência Emocional e Comunicação relacionando esses conceitos para compor a fundamentação teórica. No levantamento de dados, foram utilizadas pesquisas bibliográficas e o método da escala *Likert* por meio de um questionário online, obtendo 53 respostas, que auxiliaram no alcance dos objetivos estabelecidos. E nas partes finais, foram analisados e discutidos os resultados encontrados, além de apresentar as limitações e contribuições para estudos futuros e a exposição das referências utilizadas.

A sua viabilidade foi possível por intermédio do tema: “*A inteligência emocional como um meio de influência na comunicação: um estudo com discentes do curso de administração de uma universidade pública*”, cujo, os futuros administradores de quase todos os períodos da instituição, foram analisados. Para resumir e aprimorar a identificação visual deste estudo, foi desenvolvida uma ilustração com os principais procedimentos metodológicos utilizados, conforme a Figura 5 está demonstrando logo abaixo:

Figura 5: Representação dos procedimentos metodológicos.



Fonte: Desenvolvido pelo autor, 2024

A escolha da metodologia se deu através do levantamento de pesquisas bibliográficas em livros, artigos científicos, monografias entre outros, a fim de investigar a relação de influência entre a Inteligência Emocional e a Comunicação. Esses dois conceitos precisaram ser estudados separadamente pela escassez de trabalhos envolvendo essa relação na literatura, especialmente no meio acadêmico, trazendo mais importância, mas também limitando este estudo. Dessa forma, a pesquisa exploratória foi escolhida para aprofundar essa temática, ocorrendo em uma Universidade Pública Paraibana.

Através do método qualitativo foi possível investigar os alunos do curso de Administração de uma forma mais confiável, aprofundando o que foi proposto nos objetivos estabelecidos. A técnica utilizada foi de cunho descritivo permitindo um melhor detalhamento da pesquisa, apresentando um conteúdo relevante e acessível.

Os dados coletados basearam-se nas respostas ao questionário online realizado com 53 estudantes do curso de Administração, durante o período de 22 a 29 de outubro de 2024, no qual ficaram divididos da seguinte forma: Primeiro período (n – 20); segundo período (n – 11); terceiro período (n – 0); quarto período (n – 4); quinto período (n – 3); sexto período (n - 2); sétimo período (n – 0); oitavo período (n – 1); nono período (n – 2) e decimo período (n – 10).

Totalizando cinquenta e três respostas, onde não se teve retorno de nenhum aluno do terceiro e sétimo período.

Foram 25 perguntas fechadas no total, aonde 15 delas foram estabelecidas por meio da escala *Likert*. Esse tipo escala conforme afirmam Aguiar; Correia e Campos (2011, p. 2), é um autorrelato, ou seja, o entrevistado vai respondendo as perguntas conforme o seu grau de concordância, considerado por ele mais adequado, podendo existir maiores ou menores graus, a depender do autor da pesquisa. A escala utilizada por este trabalho, foi a escala de cinco pontos, sendo considerada aquela com resultados mais precisos, variando entre as seguintes opções: 1- discordo totalmente, 2- discordo, 3- neutro/indiferente, 4- concordo e 5- concordo totalmente.

A elaboração do questionário ocorreu pela plataforma *Google Forms*, devido a sua facilidade e praticidade na obtenção de dados. A distribuição do questionário ocorreu pela rede social *WhatsApp*, com um texto informativo sobre o que se tratava a pesquisa, assim como a disponibilidade da resolução de quaisquer dúvidas que esses alunos tivessem. O *Google drive* foi a ferramenta usada para tabulação das informações coletadas, e por último foi feita a interpretação e análise desses resultados de forma detalhada no decorrer dessa monografia.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A base estabelecida para os resultados e discussão dessa pesquisa, foi a descrição explicativa da relação entre a influência da Inteligência Emocional na Comunicação, apresentando um foco no meio acadêmico, mais especificamente nos alunos do curso de Administração que estão matriculados na instituição escolhida. As informações consideradas, basearam-se em estudos sobre a Inteligência Emocional e a Comunicação, relacionando esses dois conceitos, e as respostas adquiridas com os futuros administradores através de um questionário, porém devido aos escassos trabalhos na literatura que estudem essa relação de influência, assim como o público-alvo, a pesquisa teve limitações.

O adquirento dessas informações determinou três pontos essenciais: A problemática, que envolve problemas na base estudantil e na saúde mental dos estudantes. A solução, que busca maiores reconhecimentos por parte do governo na educação, assim como a promoção pelas instituições de ensino de capacitações para o corpo docente e a presença de psicólogos, e por último, o nível de importância existente, que visa o sucesso desses futuros profissionais, durante a graduação e no mercado de trabalho. Após uma análise minuciosa dos dados encontrados, foi possível identificar esses pontos principais na pesquisa, trazendo relevância para novos estudos envolvendo essa área.

Os alunos de Administração da Universidade Pública, localizada no estado da Paraíba, desempenharam o papel de fornecedores de dados para o questionário da pesquisa. No qual, cinquenta e três estudantes participaram, ficando divididos entre os seguintes períodos: Primeiro período (n – 20); segundo período (n – 11); terceiro período (n – 0); quarto período (n – 4); quinto período (n – 3); sexto período (n - 2); sétimo período (n – 0); oitavo período (n – 1); nono período (n – 2) e decimo período (n – 10), somando 53 respostas. Conforme é demonstrado na tabela a seguir, para um melhor entendimento visual envolvendo a quantidade de alunos que responderam em relação ao período de matrícula, gênero, idade e renda mensal.

Quadro 3: Representação da quantidade de alunos divididos por período, gênero, idade e renda mensal.

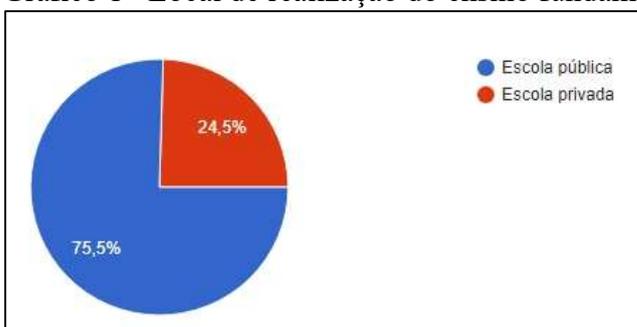
PERÍODO	QUANTIDADE DE ALUNOS
Primeiro	20
Segundo	11
Terceiro	0
Quarto	4
Quinto	3
Sexto	2
Sétimo	0
Oitavo	1
Nono	2
Decimo	10
	TOTAL= 53
GÊNERO	QUANTIDADE DE ALUNOS
Feminino	31
Masculino	21
Outro	1
	TOTAL= 53
IDADE	QUANTIDADE DE ALUNOS
De 18 a 24 anos	39
De 25 a 30 anos	10
De 31 a 40 anos	2
Acima de 40 anos	2
	TOTAL= 53
RENDA MENSAL	QUANTIDADE DE ALUNOS
Entre 1 e 3 salários-mínimos	27
Menos de 1 salário-mínimo	21
Entre 3 e 5 salários-mínimos	4
Acima de 5 salários-mínimos	1
	TOTAL= 53

Fonte: Próprio autor, 2024.

Sendo assim, a amostragem da pesquisa determinou que dos cinquenta e três alunos participantes, trinta e nove possuem idades entre 18 e 24 anos; dez possuem de 25 a 30 anos, dois de 31 a 40 anos e dois acima de 40 anos. 58,5% são do gênero feminino, ou seja, trinta e um estudantes; vinte e um alunos são do gênero masculino (39,6%) e um aluno se diz ser de outro gênero (1,9%). Com relação a renda, vinte e sete estudantes (50,9%) afirmam possuir uma renda mensal de 1 a 3 salários-mínimos; vinte e um (39,6%) sobrevivem com menos de um salário de mínimo; quatro com 3 a 5 salários-mínimos e uma pessoa com mais de 5 salários-mínimos. Assim, a predominância da pesquisa está em respostas de jovens mulheres entre 18 e 24 anos, de baixa renda e que estão iniciando o curso.

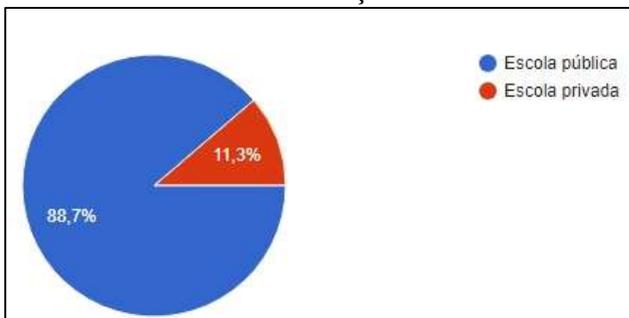
No total foram feitas 25 perguntas fechadas, aonde 15 delas foram realizadas através da escala Likert para identificar dados específicos sobre os estudantes envolvendo a temática. Os participantes foram questionados inicialmente sobre o tipo de escolas que eles frequentaram durante o ensino fundamental e o médio, a fim de identificar se eles foram alunos de escolas públicas ou privadas. Os Gráficos 1 e 2 demonstram a predominância dos alunos em instituições de ensino público, nos dois níveis de escolarização.

Gráfico 1– Local de realização do ensino fundamental.



Fonte: Próprio autor, 2024.

Gráfico 2– Local de realização do ensino médio.



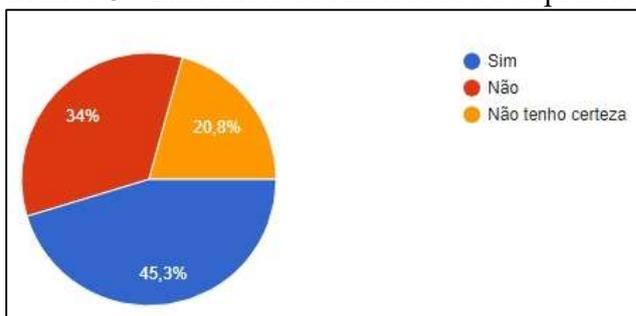
Fonte: O próprio autor, 2024.

Fazendo um comparativo entre esses dois gráficos é possível observar que, alguns alunos iniciaram a vida estudantil em escolas privadas, porém ao passarem para o ensino médio foram para escolas públicas. Essa pergunta foi realizada a fim de ser feito um panorama geral

sobre que tipo de base estudantil os estudantes de administração tiveram antes de ingressarem no ensino superior. Constatando que mais da metade dos estudantes da amostra, vieram de escolas públicas, essa constatação é importante pelo fato da existência de carências nesse tipo de escola, que apesar de não impedir a aprovação dos indivíduos, traz dificuldades durante a graduação.

Em relação a saúde mental dos estudantes, foi investigado a ocorrência de casos de Ansiedade e Depressão nesse meio, já que é um problema considerado global. E necessita cada vez mais da existência de ações mais ativas na sua prevenção e assistência para aqueles que já possuem algum desses distúrbios emocionais na academia. Em consequência, esses distúrbios interferem diretamente na Inteligência Emocional e na Comunicação dos sujeitos, além da sua saúde, formando um dado essencial a ser pesquisado

Gráfico 3– Existência de Ansiedade ou depressão nos estudantes.

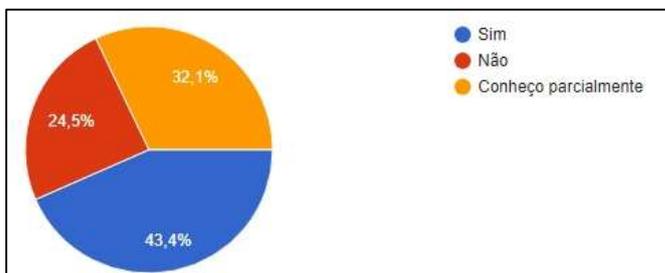


Fonte: Próprio autor, 2024.

No Gráfico 3, a maioria dos estudantes afirmou possuir ansiedade ou depressão totalizando 45,3% dos entrevistados, ou seja, vinte e quatro pessoas; dezoito (34%) dizem não ter o distúrbio e onze (20,8%) não tem certeza se possuem ou não, por essa resposta, provavelmente apresentam pelo menos um sintoma característico desses males na sua saúde mental, tornando-os indivíduos com alto risco de adquirir problemas emocionais. Fato esse, preocupante, pois somaria mais da metade dos estudantes da amostra, ou seja, 35 pessoas sofrendo com Ansiedade e Depressão na instituição.

A nível de conhecimento sobre IE, constatou-se que vinte e três dos futuros administradores confirmaram estar familiarizados com o conceito, treze não conhecem e dezessete só conhecem parcialmente. Como é demonstrado graficamente (Gráfico 4) logo abaixo:

Gráfico 4– Conhecimento sobre a Inteligência Emocional.

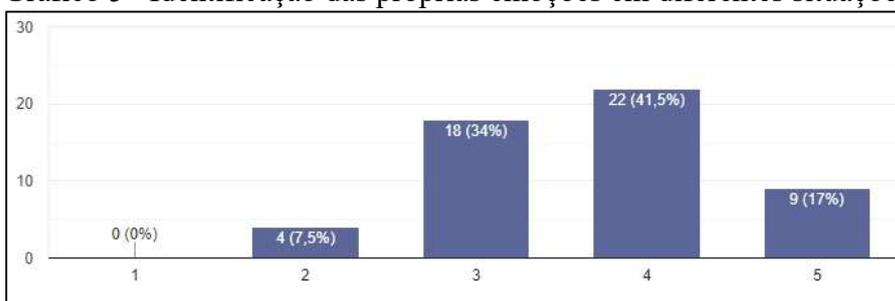


Fonte: Próprio autor, 2024.

A maior parte do público-alvo (Gráfico 4) demonstrou está familiarizado com o conceito de IE, porém com a junção dos alunos que não conhecem com aqueles que apenas sabem parcialmente, significa que existe uma insuficiência no nível de conhecimento sobre a Inteligência Emocional nesse ambiente, ou seja, esses estudantes precisam se aprofundar mais sobre o assunto, uma vez que, conhecer as emoções desempenha um papel crucial no gerenciamento delas.

As próximas perguntas estão relacionadas com a Escala *Likert* de cinco pontos, para expor os objetivos baseados nos níveis de IE, a relação de eficácia dos processos comunicativos mediante a Inteligência Emocional, resolução de conflitos e o desempenho acadêmico envolvendo os discentes de Administração, a fim de comprovar a influência da Inteligência Emocional na Comunicação. Os Gráficos 5, 6 e 7 contêm perguntas para a investigação do nível de IE nesses indivíduos.

Gráfico 5– Identificação das próprias emoções em diferentes situações.



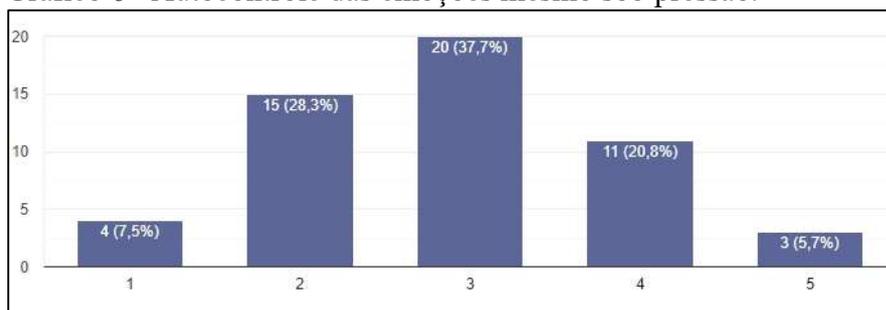
Fonte: Próprio autor, 2024.

Nessa quinta pergunta (Gráfico 5), objetivou-se confirmar se os estudantes dessa instituição conseguem identificar suas próprias emoções em situações distintas. As afirmativas nesse sentido, comprovaram em suma, uma boa identificação das próprias emoções, independente da situação por esses discentes, mas o ponto de neutralidade está representando

uma perspectiva relativamente alta, indicando que ainda é necessário um melhor autoconhecimento por eles, em relação aos próprios sentimentos.

A autorregulação permite que as pessoas lidem melhor com suas emoções, impedindo que o exagero delas, se torne algo prejudicial, ou que impeça um melhor desenvolvimento da IE. O Gráfico 6, mostra o nível de controle que essas pessoas possuem, perante as suas emoções, principalmente sob pressão.

Gráfico 6– Autocontrole das emoções mesmo sob pressão.

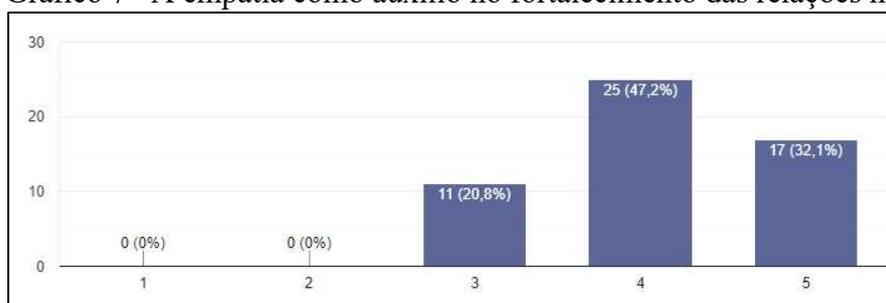


Fonte: Próprio autor, 2024.

A capacidade de controlar as emoções apresenta superioridade no seu ponto neutro, não sendo considerado algo favorável, principalmente pelos níveis de discordância superarem os de concordância, ou seja, esses alunos apresentam um autocontrole insuficiente, especialmente quando colocados em situações de pressão. Ao serem pressionados, as emoções dessas pessoas tornam-se descontroladas.

A empatia, isto é, a capacidade de se colocar no lugar do outro e ser compreensivo, é algo essencial para uma melhor convivência com os outros. No ambiente estudado, onde existem uma diversidade considerável de pessoas de várias classes sociais, origens, gêneros, entre outros, é crucial cultivar a empatia. Por isso, foi investigado se esse grupo de pessoas acreditam que a empatia delas, contribui para o fortalecimento das relações na faculdade.

Gráfico 7– A empatia como auxílio no fortalecimento das relações na universidade.

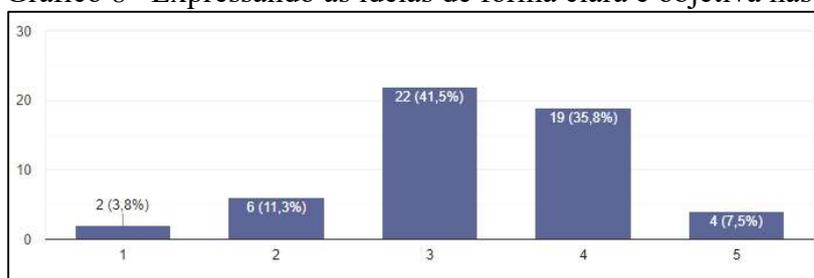


Fonte: Próprio autor, 2024.

Nessa perspectiva (Gráfico 7), as informações mostram, de forma favorável os níveis de concordância por parte desses alunos, que demonstram ter muita empatia pelo próximo nesse ambiente, não pontuando em nenhum ponto de discordância, ou seja, eles acreditam fielmente que ser empático com os outros colegas traz um melhor relacionamento entre eles.

Nos Gráficos 8, 9, 10 e 11, o foco está na identificação da relação entre a IE e os processos comunicativos provenientes da área de estudo, analisando se as habilidades emocionais influenciam a clareza e a eficiência na comunicação. No gráfico 8, foi questionado sobre a clareza e objetividade dos alunos nas apresentações acadêmicas, sendo de suma importância que esses discentes consigam expressar suas ideias claramente e de forma objetiva.

Gráfico 8– Expressando as ideias de forma clara e objetiva nas apresentações acadêmicas.

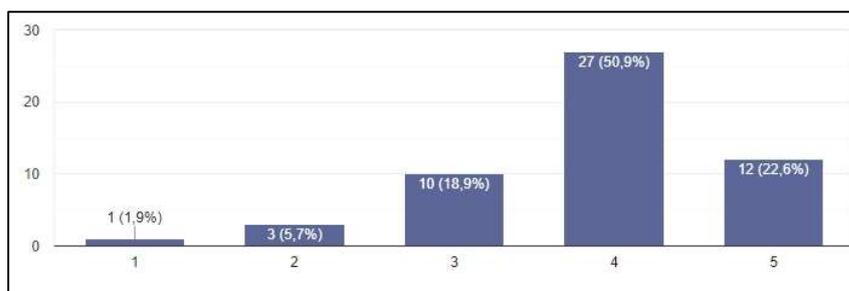


Fonte: Próprio autor, 2024.

A maioria das respostas (Gráfico 8) está no ponto de neutralidade, indicando a ocorrência de uma dificuldade por esses alunos na expressão das suas ideias de forma clara e objetiva. Sendo um fato significativo a se considerar, uma vez que a clareza das ideias permite um melhor desempenho na comunicação. Porém, juntos, os pontos de concordância superam essa neutralidade, indicando que apesar de ser necessário um melhoramento nessa questão, boa parte desses alunos se consideram bons comunicadores.

No Gráfico 9, o questionamento baseou-se em analisar se esses estudantes conseguem identificar a relação das emoções com a comunicação. Nessa perspectiva, o gráfico 9, representa a influência das emoções na forma como esses estudantes se comunicam em sala de aula.

Gráfico 9– A influência das emoções na forma como os estudantes se comunicam.



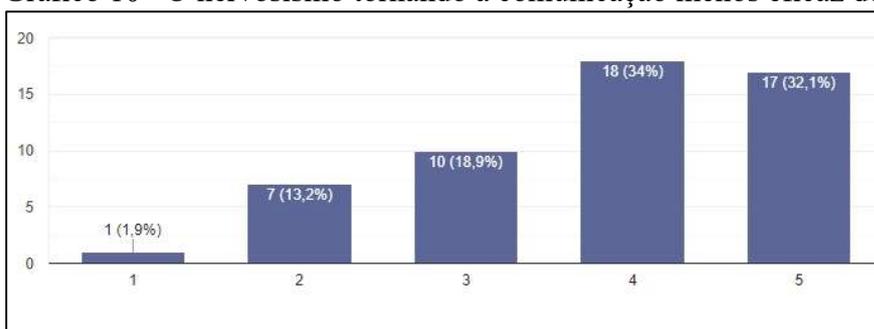
Fonte: Próprio autor, 2024.

No Gráfico 9, os níveis de concordância nesse caso, indicam que as emoções influenciam diretamente a forma como esses estudantes se comunicam em sala de aula.

Tornando a comunicação dependente das emoções que eles estiverem sentindo no momento, isto é, eles possuem insuficiências na autorregulação e autocontrole das suas emoções, interferindo em como eles se comunicam dentro da sala de aula.

É comum nas universidades, os estudantes se sentirem nervosos quando precisam comunicar-se, seja em apresentações, debates, na escrita ou até mesmo em simples interações. Então, o objetivo dessa pergunta foi observar se público-alvo tem a comunicação afetada quando eles estão nervosos.

Gráfico 10– O nervosismo tornando a comunicação menos eficaz desses discentes.

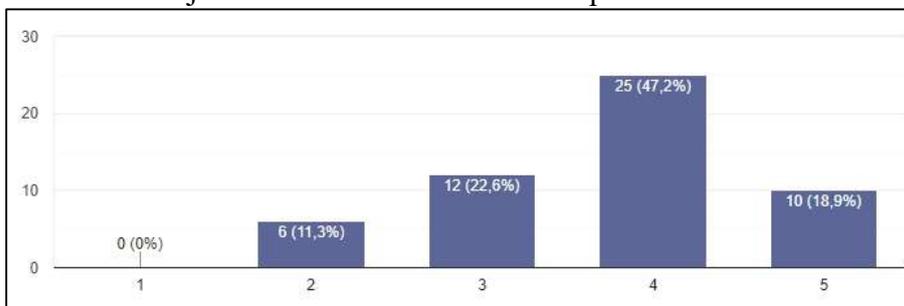


Fonte: Próprio autor, 2024.

O nervosismo interfere na comunicação eficaz desses alunos (Gráfico 10), que sentem que não conseguem comunicar-se bem quando estão nervosos. Sendo comprovado pela superioridade das respostas de concordância que diferem consideravelmente dos de discordância e neutralidade. Então, esses estudantes sentem dificuldade em manter uma constância comunicativa.

Atentar-se ao tom de voz e a postura corporal no contexto emocional da conversa, contribuem para um melhor entendimento e eficiência do que se quer comunicar. No gráfico 11, foram analisados a existência desse tipo comportamento em relação a esses alunos.

Gráfico 11– Ajustamento do tom de voz e da postura mediante o contexto da conversa.



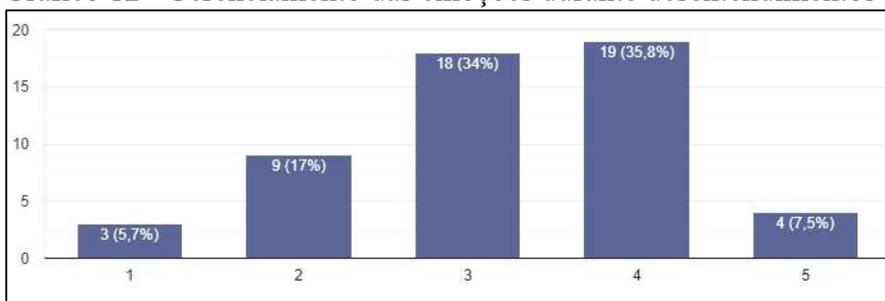
Fonte: Próprio autor, 2024.

Como é demonstrado no Gráfico 11, os alunos concordam que agem mudando o tom de voz e a postura de acordo com o contexto da conversa. O que demonstra desenvoltura e

discernimento em várias situações, permitindo que estes, consigam se adaptar de acordo com o meio que estão inseridos, durante aquele diálogo.

A partir dos Gráficos 12, 13 e 14, estão as perguntas relacionadas ao impacto da Inteligência Emocional na resolução de conflitos, durante interações e em atividades em grupo nesse ambiente universitário. O gráfico 12, expõem o gerenciamento das emoções durante desentendimentos nos trabalhos em grupos.

Gráfico 12– Gerenciamento das emoções durante desentendimentos em trabalhos em grupo.

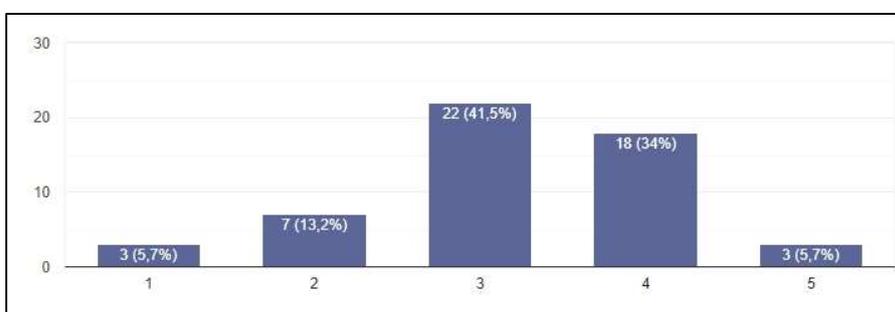


Fonte: Próprio autor, 2024.

Os bons níveis de concordância no Gráfico 12, coloca esses alunos de forma geral, como indivíduos que conseguem gerenciar as próprias emoções em desentendimentos, mas a presença dos pontos neutros e de discordância em respostas consideráveis coloca essas informações em uma variável desfavorável para a eficácia do gerenciamento das emoções durante desentendimentos relacionados aos trabalhos em grupo. Então, esses estudantes precisam melhorar a forma como gerenciam seus sentimentos em discussões negativas.

Não considerar os sentimentos do próximo em discussões, pode trazer um pioramento da situação e desconfortos futuros em um ambiente de convivência diária. Nesse cenário, saber reconhecer e lidar com as emoções dos colegas é saber manter um melhor convívio com essas pessoas.

Gráfico 13– Lidar e reconhecer as emoções dos colegas em discussões.



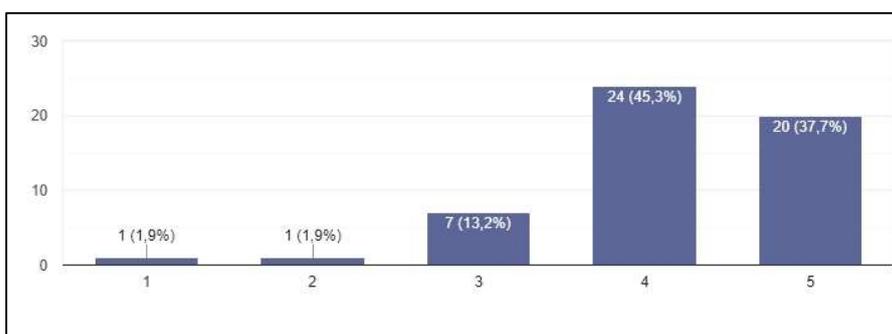
Fonte: Próprio autor, 2024.

Esses alunos, necessitam melhorar a forma como eles lidam e reconhecem as emoções dos colegas em discussões, já que, a superioridade encontra-se no ponto neutro sobrepondo a

junção dos níveis de concordância. Porém, esses discentes demonstram em boa parte, conseguirem ter atitudes que respeitem as emoções do próximo (Gráfico 13).

Nessa próxima questão, os alunos foram perguntados sobre a qualidade dos seus relacionamentos com os colegas e professores, ou seja, se eles estão alinhados em um cenário de boa convivência, sem situações de divergências entre eles.

Gráfico 14– Bom relacionamento com colegas e professores.

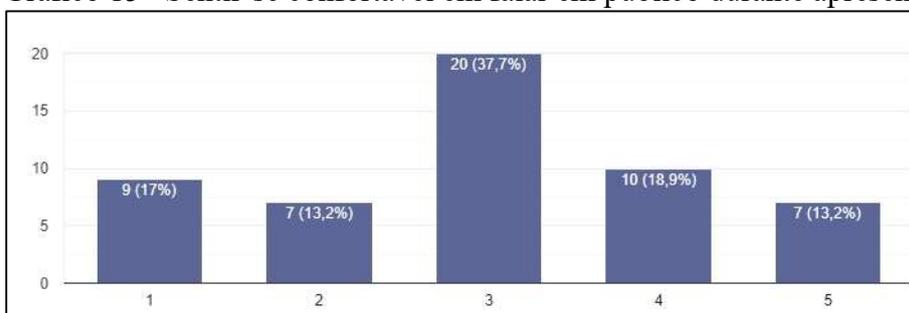


Fonte: Próprio autor, 2024.

De forma geral, é possível observar, que a maioria dos estudantes confirmaram conviver entre si de forma harmoniosa, ou seja, eles dizem não ter problemas em seus relacionamentos com outros colegas e com seus professores. Possuindo assim, um demonstrativo de um bom relacionamento interpessoal entre esses indivíduos (Gráfico 14).

Os gráficos 15, 16, 17 e 18, buscam analisar a influência da IE no desempenho acadêmico desses discentes, relacionando habilidades emocionais com a capacidade de comunicação em apresentações, debates e discussões em sala de aula. Sendo assim, falar em público pode ser desafiador para algumas pessoas, que constantemente podem não se sentir confortáveis em tal ato (Gráfico 15).

Gráfico 15– Sentir-se confortável em falar em público durante apresentações acadêmicas.

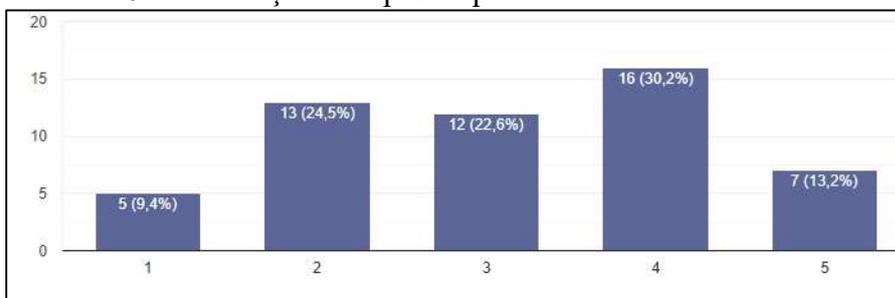


Fonte: Próprio autor, 2024.

Na análise desse gráfico (Gráfico 15), evidencia-se o desconforto que esses estudantes possuem em falar em público nas apresentações acadêmicas. Mostrando a necessidade desses sujeitos em melhorar esse fato, para um melhor desempenho comunicativo durante a graduação.

A confiança em expor a própria opinião mesmo em assuntos polêmicos, revela segurança e desenvoltura no que se acredita. O Gráfico 16, expõe a confiança dos discentes durante debates acadêmicos mesmo em temas de cunho polêmico.

Gráfico 16– Confiança em expor a opinião em debates mesmo com temas polêmicos.

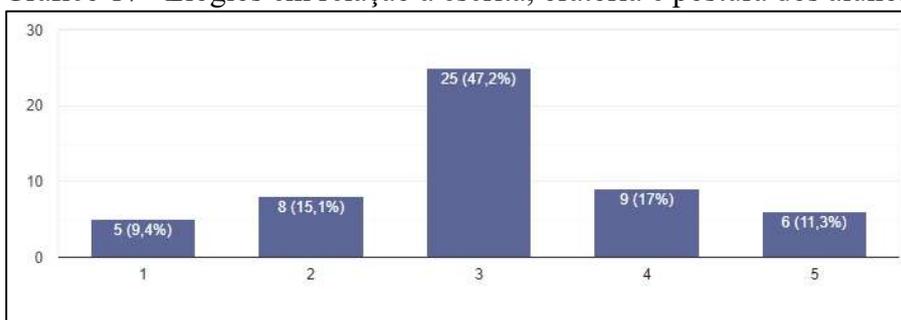


Fonte: Próprio autor, 2024.

Os alunos se mostram confiantes em sua maioria, não sofrendo interferências em discutir nos debates a sua opinião, independente do tema, porém a neutralidade e a discordância estão apontando um ponto relevante a ser considerado, já que estão exibindo uma forte insegurança por parte dos demais alunos (Gráfico 16).

A escrita, a oratória e a postura corporal são fatores extremamente relevantes na graduação, determinando o nível de dificuldade que esses alunos vão ter em atingir um bom desempenho nesse tipo de ambiente. Dessa forma, foi perguntado aos discentes se os professores costumam elogiar esses pontos, conforme mostra o Gráfico 17.

Gráfico 17– Elogios em relação a escrita, oratória e postura dos alunos pelos professores.

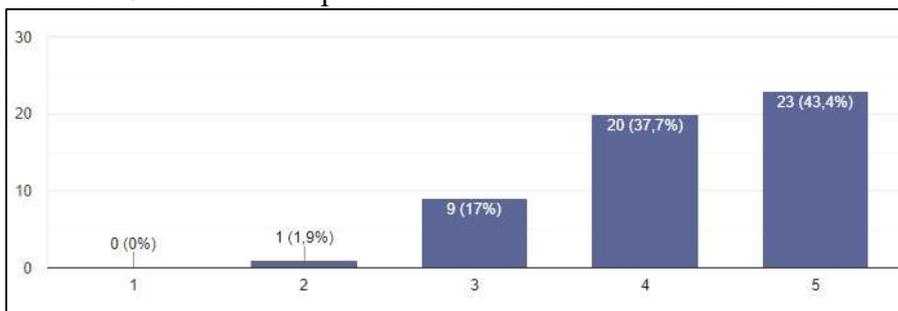


Fonte: Próprio autor, 2024.

Segundo os estudantes a partir do Gráfico 17, os seus professores não costumam elogiar tanto assim a forma pela qual eles escrevem, falam e se comportam, como é mostrado pelo nível de neutralidade existente, ou seja, a maioria deles sentem dificuldades nesses fatos, precisando ser revistos para que esses discentes tenham um melhor desenvolvimento na graduação e no mercado de trabalho.

As emoções podem interferir na produtividade das pessoas em vários âmbitos da vida, não sendo diferente durante a graduação. Nesse ponto, foi questionado se o equilíbrio das emoções auxilia na produtividade acadêmica desses indivíduos.

Gráfico 18– Melhora na produtividade acadêmica na existência de um equilíbrio emocional.

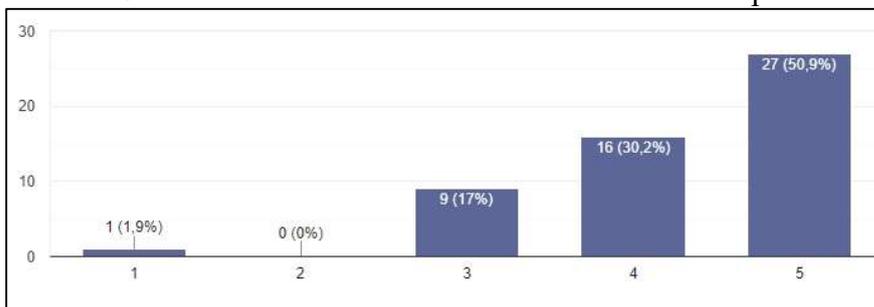


Fonte: Próprio autor, 2024.

Para esses indivíduos (Gráfico 18), a produtividade na universidade está totalmente ligada ao equilíbrio emocional existente na vida deles, ou seja, quando eles não estão emocionalmente bem, eles não conseguem produzir academicamente com eficácia e eficiência, prejudicando o seu desempenho durante esse período.

Por meio de tudo o que foi questionado, tornou-se necessário identificar se o desenvolvimento da Inteligência Emocional traria melhores resultados acadêmicos para esses discentes. Sendo demonstrado a opinião deles sobre isso em seguimento (Gráfico 19).

Gráfico 19– Desenvolvimento da IE na melhora do desempenho acadêmico em geral.

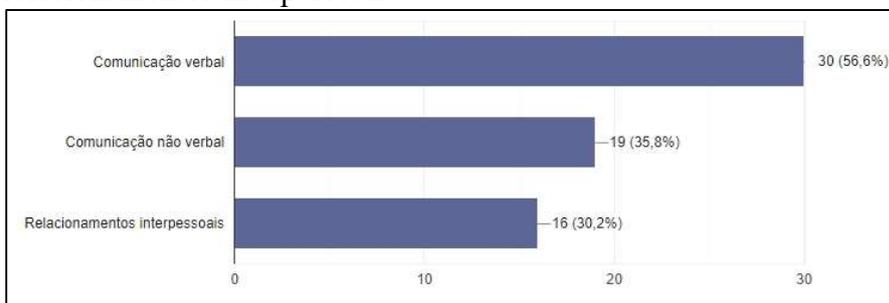


Fonte: Próprio autor, 2024.

Os futuros administradores consideram que o desenvolvimento da Inteligência Emocional neles, melhora o seu desempenho na graduação de forma geral. Mostrando que as emoções impactam consideravelmente a forma como eles desempenham suas atividades na graduação, afetando o seu desempenho (Gráfico 19).

Os dois últimos Gráficos buscaram analisar as maiores dificuldades e os pontos fortes que mais destacam com relação a comunicação verbal, não verbal e relacionamentos interpessoais. No Gráfico 20, estão as maiores dificuldades desses estudantes.

Gráfico 20 – Maiores dificuldades em relação a comunicação verbal, não verbal e relacionamentos interpessoais.

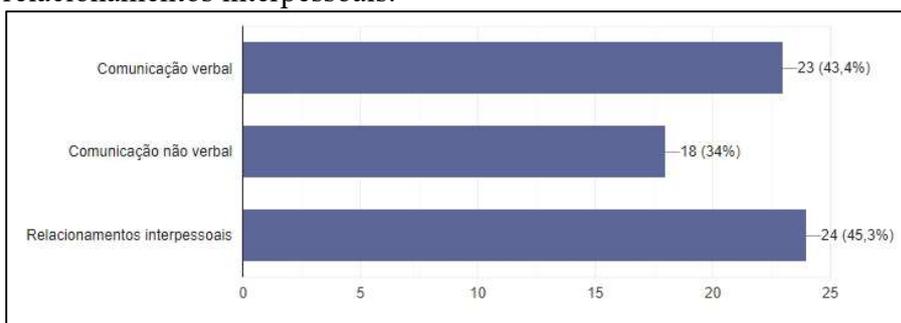


Fonte: Próprio autor, 2024.

A comunicação verbal, isto é, a fala e a escrita desses estudantes é considerada o fator de maior dificuldade por eles. Seguido por problemas na comunicação não verbal e por último estão os relacionamentos interpessoais, ou seja, esses alunos acreditam que precisam melhorar a sua fala e a escrita, além dos seus gestos, expressões faciais e afins, mas consideram que conseguem se sair favoravelmente bem ao se relacionarem com as demais pessoas (Gráfico 20).

No último Gráfico, os estudantes mostraram entre a comunicação verbal, não verbal e relacionamentos interpessoais, quais eles consideram se destacar mais na universidade. Podendo fazer um panorama comparativo entre as maiores dificuldades e o que eles consideram que possuem maior facilidade em desempenhar no final.

Gráfico 21 – Maiores desempenhos em relação a comunicação verbal, não verbal e relacionamentos interpessoais.



Fonte: Próprio autor, 2024.

Os relacionamentos interpessoais aparecem como um ponto de destaque para esses discentes. Porém, apesar de terem afirmado possuírem dificuldades na comunicação verbal, no questionamento anterior, ainda assim, essa forma de comunicação é considerada como um bom desempenho por eles, e por último vem a comunicação não verbal, isto é, eles consideram ter um bom relacionamento com as outras pessoas, e mesmo sentindo divergências na sua

comunicação verbal, ela ainda possui um desempenho considerável segundo eles, porém a comunicação não verbal é considerada como um ponto fraco de modo geral (Gráfico 21).

Todas as perguntas foram desenvolvidas para evidenciar a influência da Inteligência Emocional na Comunicação. O propósito da pesquisa surgiu a partir de observações no meio acadêmico e sobre a ascensão dos conceitos principais pelo mercado de trabalho na atualidade, sendo considerados um diferencial competitivo. Embora a escassez de estudos científicos sobre a relação de influência da temática tenha limitado e dificultado o adquirimento de dados, a relação entre esses dois conceitos precisa ser aprofundada.

Após a análise dos dados coletados, foi possível identificar uma insuficiência na Inteligência Emocional dos estudantes de Administração. Assim como, a necessidade de uma autorregulação das emoções, que afetam o desempenho acadêmico, a resolução de conflitos e a comunicação desses estudantes. Foram identificados também, problemas na comunicação verbal e na saúde mental desses indivíduos.

Em contrapartida, apesar dessa insuficiência em relação a Inteligência Emocional nesses discentes, eles apresentam um bom desempenho em sua maioria, na identificação das próprias emoções, na empatia, em ajustar o tom de voz de acordo com o contexto da conversa e no bom relacionamento com colegas e professores. Outrossim, esses estudantes se destacam nos relacionamentos interpessoais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No decorrer desse trabalho, foram abordados diversos pontos para a comprovação da influência da Inteligência Emocional na Comunicação nos discentes de Administração. Aonde a base educacional e a saúde mental desses indivíduos são os principais fatores de influência encontrados. Tendo o governo e as instituições educacionais como grandes responsáveis por prestar a solução necessária para essa problemática.

Com relação aos resultados desse estudo, as informações adquiridas se deram a partir do que foi encontrado na literatura e da investigação com os discentes do curso de Administração de uma Universidade Pública Paraibana. O que foi encontrado, propõem uma reflexão sobre a educação e a saúde mental dos estudantes brasileiros.

O público-alvo apresenta bons princípios de empatia, autoconsciência e habilidades sociais em sua grande maioria, sendo expostos através da identificação das próprias emoções, na empatia com os colegas de curso, em ajustar o tom de voz de acordo com o contexto da conversa e em possuir um bom relacionamento com colegas e professores, ou seja, eles se destacam nos relacionamentos interpessoais.

Porém, esses dados não são suficientes para suprir os déficits na autorregulação. Aonde os próprios discentes afirmam que o desenvolvimento da Inteligência Emocional contribuiria para um melhor desempenho acadêmico de forma geral, além de confirmarem que quando estão sob pressão ou nervosos, as suas emoções são quem dominam o seu intelecto e afetam a sua comunicação.

Assim, é fundamental que as instituições de ensino, estejam mais preparadas para lidar com as demandas emocionais dos estudantes. Capacitando os professores e especialmente no Campus estudado, prevenir e prestar assistência aos alunos com distúrbios emocionais. Sendo possível com a contratação de psicólogos e ações mais ativas no acolhimento para com esses discentes. Assim como, uma atuação mais ativa do governo no melhoramento da educação básica e mais políticas públicas para que diminuam a desigualdade no ensino superior.

As limitações desse estudo encontram-se na escassez de trabalhos na literatura sobre a influência da Inteligência Emocional na Comunicação. Devido esse campo ainda ser consideravelmente recente e da especificidade dessa pesquisa, esse fator trouxe dificuldade para a conclusão desse trabalho. Além da quantidade de respostas ao questionário que poderiam ter sido maiores. Porém, é esperado que essa investigação obtenha relevância e provoque interesse por parte de outros pesquisadores.

Espera-se que no futuro, mais estudos sobre essa área sejam desenvolvidos. Promovendo investigações diretamente na base escolar, em relação aos administradores formados e empresários, além de outros cursos no Estado da Paraíba e no País. Já que esse campo de estudo é abrangente e necessita de mais pesquisas na área devido a sua importância.

Os futuros administradores ao adentrarem no mercado de trabalho em cargos de gestão ou como colaboradores, vão lidar frequentemente com pessoas. E para que os relacionamentos e as interações ocorram de forma harmoniosa, não basta somente saber se comunicar, mas utilizar uma comunicação assertiva aonde um bom gerenciamento das emoções é indispensável para o sucesso desses vínculos. Desse modo, é através da inclusão de uma educação com princípios emocionais que esses sujeitos podem desenvolver e aperfeiçoar os déficits encontrados nesse trabalho.

Portanto, conclui-se que as emoções quando em níveis excessivos, especialmente as negativas, podem provocar distúrbios emocionais. Esses distúrbios, podem ser evitados ou amenizados com o desenvolvimento da Inteligência Emocional aonde a educação básica desempenha um papel fundamental, por intermédio do corpo docente. Na área estudada, a maior parte dos discentes apresentam problemas emocionais ou estão propensos a tê-los, especificamente ansiedade e depressão. Afetando a qualidade do seu desempenho acadêmico, a resolução de conflitos e a comunicação. Sendo assim, os objetivos estabelecidos foram supridos mesmo com a dificuldade em encontrar materiais para fundamentação dos argumentos propostos.

REFERÊNCIAS

- ADMIN. Os 42 principais sintomas da ansiedade e depressão. Disponível em: <<https://hospitalsantajulia.com.br/2022/01/18/sintomas-ansiedade-e-depressao/>>. Acesso em: 28 out. 2024.
- AGUIAR, B.; CORREIA, W.; CAMPOS, F. Uso da Escala Likert na Análise de Jogos. simpósio brasileiro de games (sbgames), 10., 2011, [s.l.]. Anais... [s.l.], 2011. p. 1-5.
- BAR-ON, R. The emotional quotient inventory (EQ-i): A test of emotional intelligence. Toronto: Multi-Health Systems, 1997.
- BARLOW, D. H. Manual clínico dos transtornos psicológicos. 5. ed. Porto Alegre: Artmed, 2019.
- BARTELE, Liane Broilo. Inteligência emocional nos educadores do ensino superior. Revista Contemporânea de Educação, v. 15, n. 32, p. 26-43, 2020.
- BEZERRA, Jéssica Martins. A importância das soft skills para a atuação profissional do administrador: um estudo com discentes do curso de administração da UEPB – Campus I. Trabalho de conclusão de curso—UEPB: [s.n.]. 2022.
- BRACKETT, M. Permission to feel: Unlocking the power of emotions to help our kids, ourselves, and our society thrive. New York: Celadon Books, 2019.
- Brasil tem população muito ansiosa. Disponível em: <https://auniao.pb.gov.br/noticias/caderno_paraiba/brasil-tem-populacao-muito-ansiosa>. Acesso em: 28 out. 2024.
- CARVALHO, Nivia Maciel de. A importância da inteligência emocional no contexto escolar. 2020.
- Carroll, J. B. (1982). The measurement of intelligence. In R. J. Sternberg (Ed.), Handbook of human intelligence (pp. 29-122). New York: Cambridge University Press.
- CASTILHO, Rubens. Sistema Límbico. Toda Matéria, [s.d.]. Disponível em: <https://www.todamateria.com.br/sistema-limbico/>. Acesso em: 28 out. 2024
- CLEM, E. L. do V.; VINHAL, J. M.; CONCEIÇÃO, M. I. G. Desafios de estudantes de baixa renda na educação superior pública. Caderno Pedagógico, [S. l.], v. 21, n. 5, p. e4178, 2024. DOI: 10.54033/cadpedv21n5-045. Disponível em: <https://ojs.studiespublicacoes.com.br/ojs/index.php/cadped/article/view/4178>. Acesso em: 28 out. 2024.
- DAMASIO, A. O Erro de Descartes: emoção, razão e o cérebro humano. São Paulo: Companhia das Letras, 1996.
- DAMÁSIO, A. O erro de Descartes: emoção, razão e o cérebro humano. 3. ed. São Paulo: Companhia das Letras, 2012.
- DAMÁSIO, A. A estranha ordem das coisas. São Paulo: Companhia das Letras, 2018.

DIANA, Daniela. Elementos da Comunicação. Toda Matéria, [s.d.]. Disponível em: <https://www.todamateria.com.br/elementos-da-comunicacao/>. Acesso em: 27 out. 2024

DUMAN, R. S.; DUMAN, C. H. Neurobiology and treatment of anxiety: signal transduction and neural plasticity. Handbook of Experimental Pharmacology, v. 251, p. 201-226, 2020.

Entenda a importância da inteligência emocional para o desenvolvimento do aluno. Disponível em: <<https://www.unifase-rj.edu.br/entenda-a-importancia-da-inteligencia-emocional-para-o-desenvolvimento-do-aluno>>. Acesso em: 28 out. 2024.

GOLEMAN, Daniel. Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente. 1. ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

GOLEMAN, Daniel. Liderança: a inteligência emocional na formação de um líder de sucesso. 1. ed. Rio de Janeiro: Objetiva. 2015.

GOLEMAN, D. Inteligência emocional: teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente. 2. ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 2020.

ISSA/, A. ARTIGO – O que é comunicação assertiva e como melhorar no trabalho? Disponível em: <<https://www.portaldorh.ms.gov.br/artigo-o-que-e-comunicacao-assertiva-e-como-melhorar-no-trabalho/>>. Acesso em: 28 out. 2024.

ISSA/, A. ARTIGO – Inteligência Emocional: O que é, Importância e como desenvolver. Disponível em: <<https://www.portaldorh.ms.gov.br/artigo-inteligencia-emocional-o-que-e-importancia-e-como-desenvolver/>>. Acesso em: 28 out. 2024.

IZQUIERDO, I. Memória. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2018.

LeDOUX, J. O cérebro emocional: os misteriosos alicerces da vida emocional. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

KENDLER, K. S. et al. The genetic and environmental sources of resemblance between normative personality and personality disorder traits. Journal of Personality Disorders, v. 34, n. 1, p. 25-47, 2020.

MARKOWICZ, C. M. A influência da inteligência emocional na comunicação do engenheiro de segurança do trabalho. Capes.gov.br, 2019.

MATTHEWS, G., ZEIDNER, M., & ROBERTS, R. D. (2002). Emotional intelligence: Science and myth. Cambridge, MA: Massachusetts Institute of Technology.

MAYER, J. D.; SALOVEY, P.; CARUSO, D. R. Models of emotional intelligence. In: STERNBERG, R. J. (Ed.). Handbook of intelligence. Cambridge: Cambridge University Press, 2000. p. 396-420.

MAYER, J. D.; SALOVEY, P. Qué es la inteligencia emocional In J. M. M., Navas, & P. F., Berrocal. (Coord.). Manual de inteligencia emocional. Madrid: Anaya 2007.

OLIVEIRA, Tatiane de et al. o mercado de trabalho para o administrador: Estudo com acadêmicos e egressos da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, Campus de Naviraí/MS. 2021.

PRIMO, F. V.; BUCCI, S. Comunicação assertiva como recurso da inteligência emocional no ambiente corporativo. Empreendedorismo, Gestão e Negócios. 2020.

SAHÃO, E.; KIENEN, N. adaptação e saúde mental do estudante universitário: revisão sistemática da literatura. Psicologia Escolar e Educacional, v. 25, 2021.

SALOVEY, P.; MAYER, J. D. Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, v. 9, n. 3, p. 185-211, 1990.

SANTOS, Carolina Silva. Comunicação pela educação: o acesso ao ensino superior no Brasil e o papel da Comunicação Pública. 2020. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2020. Disponível em: <https://bdta.abcd.usp.br/directbitstream/cfa8c162-36be-4873-a229-46e15c3db310/tc4396-carolina-santos-comunicacao.pdf>. Acesso em: 26 out. 2024.

SOUZA, Lanúbia Karlla Oliveira Vale de . Concepções de educação emocional e a coordenação pedagógica. *Revista Caparaó*, v. 2, n. 2, p. e25-e25, 2020.

STAHL, S. M. *Psicofarmacologia: bases neurocientíficas e aplicações práticas*. 4. ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2019. THORNDIKE, E. L. Intelligence and its uses. *Harper's Magazine*, v. 140, p. 227-235, 1920.

WECHSLER, D. Non-intellective factors in general intelligence. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, v. 38, n. 1, p. 101-103, 1943.

WORLD HEALTH ORGANIZATION (WHO). *Depression and Other Common Mental Disorders: Global Health Estimates*. Geneva: WHO, 2021.



**Universidade Estadual da Paraíba
Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas
Curso de Bacharelado em Administração
Campus VII – Patos - Paraíba**

**QUESTIONÁRIO APLICADO AOS ESTUDANTES DE ADMINISTRAÇÃO DE UMA
UNIVERSIDADE PÚBLICA PARAIBANA: MÉTODO DA ESCALA LIKERT**

INFORMAÇÕES DEMOGRÁFICAS

1. Qual a sua faixa etária?
 - () 18 - 24 anos
 - () 25 - 30 anos
 - () 31 - 40 anos
 - () Acima de 40 anos
2. Qual o seu gênero?
 - () Feminino
 - () Masculino
 - () Outro
3. Renda mensal familiar:
 - () Menos de 1 salário-mínimo
 - () De 1 a 3 salários-mínimos
 - () De 3 a 5 salários-mínimos
 - () Acima de 5 salários-mínimos
4. Ensino fundamental cursado em:
 - () Escola pública
 - () Escola privada
5. Ensino médio cursado em:
 - () Escola pública
 - () Escola privada

6. Período que você está cursando atualmente na faculdade?
- 1º período
 - 2º período
 - 3º período
 - 4º período
 - 5º período
 - 6º período
 - 7º período
 - 8º período
 - 9º período
 - 10º período
7. Você possui ansiedade ou depressão?
- Sim
 - Não
 - Não tenho certeza
8. Você está familiarizado com o conceito de Inteligência Emocional?
- Sim
 - Não
 - Conheço parcialmente

ESCALA LIKERT: INSTRUÇÕES: Este questionário foi elaborado para coletar as informações relacionadas ao nível de inteligência emocional e como ela pode influenciar a comunicação no ambiente acadêmico em relação aos estudantes de Administração. Utilizando a Escala Likert para cada um dos objetivos específicos relacionados ao estudo. Defina o seu grau de concordância a partir dessas opções de resposta: (1) Discordo totalmente, (2) Discordo, (3) Neutro, (4) Concordo, (5) Concordo totalmente. Sendo importante responder com sinceridade, para uma análise correta dos dados.

9. Tenho facilidade de identificar minhas próprias emoções em diferentes situações.
- 1 – Discordo totalmente
 - 2 - Discordo
 - 3 - Neutro
 - 4 - Concordo
 - 5 – Concordo totalmente
10. Sou capaz de controlar minhas emoções, mesmo quando estou sob pressão

- () 1 – Discordo totalmente
 - () 2 - Discordo
 - () 3 - Neutro
 - () 4 - Concordo
 - () 5 – Concordo totalmente
11. Sinto que minha empatia pelos outros ajuda a fortalecer minhas relações no ambiente acadêmico
- () 1 – Discordo totalmente
 - () 2 - Discordo
 - () 3 - Neutro
 - () 4 - Concordo
 - () 5 – Concordo totalmente
12. Consigo expressar minhas ideias de forma clara e objetiva em apresentações acadêmicas.
- () 1 – Discordo totalmente
 - () 2 - Discordo
 - () 3 - Neutro
 - () 4 - Concordo
 - () 5 – Concordo totalmente
13. Minhas emoções influenciam diretamente na maneira como me comunico em sala de aula
- () 1 – Discordo totalmente
 - () 2 - Discordo
 - () 3 - Neutro
 - () 4 - Concordo
 - () 5 – Concordo totalmente
14. Quando estou nervoso(a), minha comunicação se torna menos eficaz
- () 1 – Discordo totalmente
 - () 2 - Discordo
 - () 3 - Neutro
 - () 4 - Concordo
 - () 5 – Concordo totalmente

15. Eu costumo ajustar meu tom de voz e postura corporal de acordo com o contexto emocional da conversa
- () 1 – Discordo totalmente
 - () 2 - Discordo
 - () 3 - Neutro
 - () 4 - Concordo
 - () 5 – Concordo totalmente
16. Eu consigo gerenciar minhas emoções durante desentendimentos em trabalhos em grupo
- () 1 – Discordo totalmente
 - () 2 - Discordo
 - () 3 - Neutro
 - () 4 - Concordo
 - () 5 – Concordo totalmente
17. Eu sou capaz de reconhecer e lidar com as emoções de outros colegas durante discussões acadêmicas.
- () 1 – Discordo totalmente
 - () 2 - Discordo
 - () 3 - Neutro
 - () 4 - Concordo
 - () 5 – Concordo totalmente
18. Tenho um bom relacionamento com meus colegas e professores
- () 1 – Discordo totalmente
 - () 2 - Discordo
 - () 3 - Neutro
 - () 4 - Concordo
 - () 5 – Concordo totalmente
19. Eu me sinto confortável em falar em público durante apresentações acadêmicas
- () 1 – Discordo totalmente
 - () 2 - Discordo
 - () 3 - Neutro
 - () 4 - Concordo
 - () 5 – Concordo totalmente

20. Posso confiar em expressar minhas ideias durante debates acadêmicos, mesmo com temas polêmicos
- 1 – Discordo totalmente
 - 2 - Discordo
 - 3 - Neutro
 - 4 - Concordo
 - 5 – Concordo totalmente
21. Os professores costumam elogiar a minha escrita, oratória e postura.
- 1 – Discordo totalmente
 - 2 - Discordo
 - 3 - Neutro
 - 4 - Concordo
 - 5 – Concordo totalmente
22. Quando estou emocionalmente equilibrado, minha produtividade acadêmica melhora.
- 1 – Discordo totalmente
 - 2 - Discordo
 - 3 - Neutro
 - 4 - Concordo
 - 5 – Concordo totalmente
23. Desenvolver minha inteligência emocional me ajudaria a ter um melhor desempenho acadêmico em geral
- 1 – Discordo totalmente
 - 2 - Discordo
 - 3 - Neutro
 - 4 - Concordo
 - 5 – Concordo totalmente
24. Entre a comunicação verbal (escrita ou falada), a não verbal (gestos, expressões faciais, postura) e os relacionamentos interpessoais (interação e conexão entre duas ou mais pessoas), quais você considera que sente mais dificuldade?
- Comunicação verbal
 - Comunicação não verbal
 - Relacionamentos interpessoais

25. Entre a comunicação verbal (escrita ou falada), a não verbal (gestos, expressões faciais, postura) e os relacionamentos interpessoais (interação e conexão entre duas ou mais pessoas), quais você considera que mais se destaca?

() Comunicação verbal

() Comunicação não verbal

() Relacionamentos interpessoais