

**UNIVERSIDADE DE SOROCABA  
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO E ASSUNTOS ESTUDANTIS  
CURSO DE RELAÇÕES PÚBLICAS**

**Carla Monique de Lucena Góes**

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E RELAÇÕES PÚBLICAS: UM ESTUDO SOBRE OS  
ESTUDANTES DE RELAÇÕES PÚBLICAS DA UNIVERSIDADE DE SOROCABA**

**Sorocaba/SP  
2022**

**Carla Monique de Lucena Góes**

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E RELAÇÕES PÚBLICAS: UM ESTUDO SOBRE OS ESTUDANTES DE RELAÇÕES PÚBLICAS DA UNIVERSIDADE DE SOROCABA**

Trabalho de Conclusão do Curso apresentado como exigência parcial para obtenção do diploma de Graduação em Relações Públicas, da Universidade de Sorocaba.

Orientadora: Profa. Dra. Ana Cristina da Costa Piletti Grohs

**Sorocaba/SP  
2022**

**Carla Monique de Lucena Góes**

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E RELAÇÕES PÚBLICAS: UM ESTUDO SOBRE OS ESTUDANTES DE RELAÇÕES PÚBLICAS DA UNIVERSIDADE DE SOROCABA**

Trabalho de Conclusão do Curso apresentado como exigência parcial para obtenção do diploma de Graduação em Relações Públicas da Universidade de Sorocaba

Aprovado em: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA:**

Prof.(a) Dr.(a) Nome Completo do(a) Examinador(a)  
Instituição a que ele(a) pertence

Prof.(a) Dr.(a) Nome Completo do(a) Examinador(a)  
Instituição a que ele(a) pertence

Prof.(a) Dr.(a) Nome Completo do(a) Examinador(a)  
Instituição a que ele(a) pertence

## RESUMO

Este trabalho foi realizado com o objetivo identificar as habilidades de inteligência emocional entre os estudantes de graduação do curso de Relações Públicas da Universidade de Sorocaba. Foi utilizado um estudo teórico-prático no contexto da formação da graduação em Relações Públicas aplicando a Medida de Inteligência Emocional desenvolvida por Siqueira, Barbosa e Alves (1999). Para isso, realizou-se uma revisão de bibliografia em autores como Goleman (1995), Kunsch (2009) entre outros. Como resultados, no campo da pesquisa bibliográfica constatou-se que a inteligência emocional é a capacidade do indivíduo utilizar habilidades emocionais para resolver problemas da vida diária, contemplando habilidades de empatia, sociabilidade, autocontrole, autoconsciência e automotivação. No campo das Relações Públicas, verificou-se que este profissional atua por meio da comunicação para estabelecer relacionamentos com diferentes públicos, sendo necessário o uso de inteligência emocional nas suas atividades laborais. Foi aplicado questionário com 58 pessoas de 65 estudantes de Relações Públicas na Uniso, constatou-se que a habilidade de autocontrole é a que precisa ser mais desenvolvida entre os estudantes de Relações Públicas da Universidade de Sorocaba.

Palavras-chave: Inteligência emocional. Relações Públicas. Comunicação. Formação Acadêmica. Carreira profissional.

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Habilidades Integrantes Da Inteligência.....	12
Quadro 2 – Gatilhos Emocionais.....	14
Quadro 3 – Incivildades no ambiente de trabalho.....	18
Quadro 4 – Tabulação das respostas.....	21
Quadro 5 – Médias obtidas dos níveis de inteligência emocional.....	23

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	7
2	INTELIGÊNCIA EMOCIONAL.....	9
2.1	Inteligência emocional: conceito e histórico.....	9
2.2	Inteligência emocional e o mercado de trabalho.....	13
3	RELAÇÕES PÚBLICAS E O GERENCIAMENTO DAS EMOÇÕES .....	16
3.1	Relações Públicas: origem, função e perfil profissional .....	16
3.2	Inteligência emocional e Relações Públicas .....	18
4	PESQUISA APLICADA.....	20
4.1	Metodologia de pesquisa .....	20
4.2	Apresentação e análise de resultados.....	21
5	CONCLUSÃO .....	277
	REFERÊNCIAS.....	29

## 1 INTRODUÇÃO

Inteligência Emocional é um conceito criado pelos pesquisadores Peter Salovey e John Myers na década de 1990, se popularizou a partir de 1995 com a obra de Daniel Goleman, para quem a inteligência emocional inclui características de automotivação, resiliência, controle de impulsos, empatia entre outros fatores intrapessoais e interpessoais (ANDRADE NETA; GARCÍA; GARGALLO, 2008).

No Brasil, as pesquisadoras Siqueira, Barbosa e Alves (1999), a partir dos estudos de Salovey e Myers e de Goleman construíram e validaram uma Medida de Inteligência Emocional para avaliar cinco habilidades da inteligência emocional: autoconsciência, automotivação, autocontrole, empatia e sociabilidade.

Neste sentido, Queiroz (2016), utilizou este instrumento de pesquisa para analisar os níveis de desenvolvimento das habilidades de inteligência emocional dos estudantes de Administração da Universidade Federal da Paraíba – UFPB.

No campo das Relações Públicas, estudo realizado com 10 executivos de comunicação e 342 docentes de Relações Públicas revelaram que a inteligência emocional é uma competência requerida no mercado profissional, portanto, necessária ser desenvolvida na formação profissional dos estudantes (GROHS; FERRARI, 2016)

Assim, a inteligência emocional é fundamental para o profissional de Relações Públicas, porque este é responsável pelos relacionamentos com os públicos (KUNSCH, 2009) e, como tal, precisa ser capaz de construir e fortalecer elos entre os indivíduos. No mais, a partir de busca preliminar no Google Acadêmico não foram localizados estudos que revelassem como a inteligência emocional tem sido abordada nos cursos e no mercado de trabalho de Relações Públicas.

A escolha deste tema também se justifica pela afinidade da estudante com o assunto. Como empreendedora mãe e aluna do curso de Relações Públicas vivencia o desafio de equilibrar razão e emoção na tomada de decisão no seu negócio, na sua família e nos seus estudos.

Os motivos acadêmicos para a escolha do tema relacionam-se com a possibilidade de entender como a inteligência emocional pode contribuir para o sucesso dos profissionais de Relações Públicas, assim como no contexto da Universidade de Sorocaba, diagnosticar como estão os estudantes com relação a

esta habilidade, podendo os resultados contribuir para docentes e gestores do curso adequarem a aprendizagem com as necessidades emocionais dos alunos.

Tendo em vista que os estudantes de hoje serão os profissionais de amanhã, por este motivo, chegou-se a seguinte pergunta: Quais os níveis de desenvolvimento? Das habilidades relacionadas à inteligência emocional dos estudantes de Relações Públicas da Universidade de Sorocaba?

Para responder esta pergunta, na mesma linha do estudo de Queiroz (2016), delineou-se ainda como objetivos específicos: a) compreender o que é inteligência emocional e sua relevância no mundo acadêmico e do trabalho; b) conhecer a formação do profissional de Relações Públicas, bem como as competências necessárias para atuação no mercado de trabalho; c) identificar junto aos estudantes de Relações Públicas da Universidade de Sorocaba quais os níveis de desenvolvimento das habilidades de inteligência emocional.

Como metodologia, o estudo conta com uma pesquisa bibliográfica para responder aos dois primeiros objetivos específicos e um estudo de campo, em especial, um levantamento de opinião baseado no instrumento de pesquisa desenvolvido por Siqueira, Barbosa e Alves (1999) para identificar as habilidades de inteligência emocional nos estudantes de Relações Públicas da Universidade de Sorocaba.

Por fim, estruturou-se o trabalho em três capítulos além desta introdução, sendo os dois primeiros dedicados à revisão teórica e o terceiro a pesquisa aplicada. Ao final, tem-se a conclusão que apresenta as considerações finais da autora relacionando os principais resultados com as possíveis contribuições para o campo profissional e acadêmico das Relações Públicas.



## 2 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Este capítulo tem como objetivo compreender o que é inteligência emocional e sua relevância no mundo do trabalho.

### 2.1 Inteligência emocional: conceito e histórico

A Inteligência e a emoção são temas ainda muito debatidos no meio acadêmico, pois há um campo extenso e profundo para teorização e pesquisas. Desde o século XIX, neurologistas, psiquiatras, psicólogos e estudiosos se envolveram com o tema inteligência, motivados pelo interesse em compreender os processos mentais. Algumas perguntas instigantes acerca do assunto são: O que é inteligência? A inteligência é hereditária ou adquirida? Existe apenas um tipo de inteligência?

Myers (2006) explica que a inteligência é um conceito socialmente construído, exemplificando que, na área rural do Quênia, ser inteligente pode significar saber diferenciar quais são as ervas nativas que podem curar uma doença, enquanto que, em culturas ocidentais pode significar ter desempenho superior em tarefas cognitivas. Contudo, ressalta que para a maioria dos psicólogos, a inteligência consiste na “habilidade de aprender a partir da experiência, de resolver problemas e de se adaptar a situações novas” (MYERS, 2006, p. 314).

Outra controvérsia que circunda o tema é se a inteligência é inata ou adquirida. Diferentes estudos foram realizados neste sentido, inclusive com gêmeos idênticos e crianças adotadas, apontando para a contribuição hereditária nos níveis de inteligência. Por outro lado, os mesmos estudos comparam crianças em ambientes enriquecidos ou empobrecidos de estímulos, bem como em diferentes culturas, revelando que as experiências de vida influenciam de maneira significativa nos níveis de inteligência (MYERS, 2006, p. 329).

Por fim, a questão se existe apenas um tipo de inteligência também é um debate histórico. Tal assunto pode ser entendido sobre dois aspectos. O primeiro relaciona-se à perspectiva que entende a inteligência como agente de função integradora das diversas habilidades intelectuais, ou seja, uma competência geral

única. O segundo relaciona-se ao entendimento da inteligência como um conjunto de aptidões independentes (SIQUEIRA; BARBOSA; ALVES, 1999).

Com relação ao primeiro aspecto, por volta de 1905, foram desenvolvidas escalas para avaliar diferenças intelectuais, que constituíram os primeiros testes realizados com crianças com deficiência mental. A revisão destes testes deu origem ao Quociente Intelectual Stanford-Binet, passando a levar em consideração a idade cronológica como uma variável importante para compreender o significado da idade mental do indivíduo (TELFORD; SAWREY, 1968/1977 apud SIQUEIRA; BARBOSA; ALVES, 1999). Este passou a ser o modelo de inteligência pelo quociente intelectual (Q.I) estimulando a visão da inteligência como a capacidade de processamento de informações, ligadas as necessidades para o sucesso acadêmico. Estes testes matemáticos e linguísticos, em um ambiente escolar, eram utilizados como forma de avaliar os alunos e separá-los por nível intelectual.

Por volta da década de 1960, baseado em Guilford (1959 apud SIQUEIRA; BARBOSA; ALVES, 1999), tem-se a segunda perspectiva da inteligência. Por meio de um conjunto de aptidões independentes, verifica-se a inteligência a partir da capacidade de realizar operações, dar origem a produtos, e manifestar conteúdos a nível intelectual. As aptidões independentes apontadas por Guilford (1959 apud SIQUEIRA; BARBOSA; ALVES, 1999) são à compreensão verbal, fluência verbal, aptidão numérica, rapidez, perspectiva, aptidão espacial, memória e raciocínio (ALMEIDA, 1966 apud SIQUEIRA; BARBOSA; ALVES, 1999).

Estes dois aspectos deram origem a vários testes multifatoriais, úteis para escolas e empresas em situações de avaliação psicológicas e testes vocacionais.

Simultaneamente a esses estudos, surge também o eixo da inteligência social, cuja base é decodificar informações do contexto social. Ou seja, as proposições de cunho lógico-matemático e linguístico ressaltados no contexto acadêmico passam a ser redirecionadas para as habilidades com ênfase nos sinais produzidos na vida social (SIQUEIRA; BARBOSA; ALVES, 1999).

As inteligências múltiplas, de Gardner, considera uma ineficiência nos testes de "QI" pois os testes de QI tem uma relevância limitada para a vida real, apresenta uma leitura mais ampla, ligada às múltiplas habilidades, desenvolvidas, ao longo da história de formação por cada um dos seres humanos, como teoria e que existe vários tipos diferentes de inteligência, e que se aplica a diversas áreas como lógico

matemático, espacial visual, verbo linguística, inteligência interpessoal, inteligência intrapessoal, inteligência naturalista, corporal cenestésica e a inteligência musical.

Questões como “por que pessoas com altas aptidões cognitivas não necessariamente eram bem sucedidas em seus casamentos, na criação dos filhos ou em suas carreiras?” (MYERS, 2006) ainda desafiavam pesquisadores.

A resposta poderia estar no que, na década de 1990, Salovey e Mayer denominaram de inteligência emocional, isto é, uma parte da inteligência social responsável por “perceber, expressar, entender e regular as emoções” (MYERS, 2006, p. 311). Ou seja, para Salovey e Myers (1990 apud ROBERTS, MENDONZA, NASCIMENTO, 2002, p. 78)

os seres humanos se distinguiriam num certo tipo de inteligência social que estaria vinculada ao **conhecimento das próprias emoções** (capacidade para descrever, expressar ou comunicar os próprios sentimentos), ao **controle das emoções** (reter as emoções, porém sem reprimi-las e canalizá-las conforme a situação e o momento mais oportuno), ao **reconhecimento das emoções alheias** (sensibilidade aos sinais não verbais das outras pessoas) e ao **controle das relações sociais** (eficácia interpessoal).

Desta forma, a inteligência emocional incluiria três processos, quais sejam:

1) A avaliação das emoções pessoais e as dos outros, observando as informações verbais e não verbais, uma auto avaliação para escolher a maneira de expressar suas emoções, em relação a outro indivíduo o comportamento de sua empatia pessoal na expressão do estado emocional alheio.

2) O controle das emoções em si, avaliar e direcionar seus humores para os outros, avaliar e direcionar suas respostas afetivas externas, direcionar o melhor comportamento social, durante a interação social.

3) A utilização das emoções para solucionar problemas do cotidiano por meio da complexidade de raciocínio, o uso correto das emoções gera uma habilidade de traçar planos para o futuro, pensamentos criativos, capacidade de direcionar atenção e humor ao mesmo tempo, motivar-se persistindo, mesmo diante de dificuldades, em seus propósitos estabelecidos anteriormente.

A partir dos estudos de Salovey e Myer (1990 apud SIQUEIRA; BARBOSA; ALVES, 1999) sobre inteligência emocional, torna-se plausível a ideia elaborada por Gardner (1993/1995 apud SIQUEIRA; BARBOSA; ALVES, 1999) na apresentação das inteligências intrapessoal e interpessoal como duas habilidades cognitivas

relevantes para lidar com conteúdos emocionais. Assim, firmou-se definitivamente no campo de pesquisa que as habilidades intelectivas tornaram associadas às experiências emocionais. (SIQUEIRA; BARBOSA; ALVES, 1999).

Por volta do ano de 1995, por meio dos estudos de Gardner, surge no meio científico a perspectiva da inteligência como capacidade de resolver problemas que são importantes a um determinado ambiente ou comunidade cultural.

Esta é uma visão pluralista da inteligência humana, uma vez que considera as inteligências múltiplas como um conjunto de aptidões, multidimensionais e não um conjunto de aptidões independentes, ou seja, conforme o indivíduo tenha necessidade de criar um produto cultural tais inteligências se manifestam. Entre os tipos de inteligências, Gardner inclui: a musical, a espacial, corporal-sinestésico, ressaltando possíveis influências socioculturais sobre o potencial humano, entre as quais estão as sócio emocionais, denominadas intrapessoal e interpessoal. (SIQUEIRA; BARBOSA; ALVES, 1999).

Por fim, com o objetivo de criar uma Medida de Inteligência Emocional Siqueira; Barbosa; Alves (1999), a partir dos estudos de Salovey e Goleman, demarcaram cinco diferentes habilidades mentais para lidar com a natureza emocional do indivíduo no contexto social, tendo cada um recebido uma avaliação positiva ou negativa, conforme observado no Quadro 01:

**Quadro 01:** Habilidades Integrantes Da Inteligência Emocional

<b>Habilidade</b>	<b>Conotação positiva</b>	<b>Conotação negativa</b>
Autoconsciência	Facilidade de lidar com os próprios sentimentos no que se refere a identificação, nomeação, avaliação, reconhecimento e atenção a estes sentimentos	Dificuldade de lidar com os próprios sentimentos no que se refere a identificação, nomeação, avaliação, reconhecimento e atenção a estes sentimentos.
Automotivação	Facilidade de elaborar planos para a própria vida, de modo a criar, acreditar, planejar, persistir e manter situações propícias para a concretização das metas futuras. Manter-se esperançoso e otimista nas diversas fases da vida.	Dificuldade de elaborar projetos para a vida. Duvidar dos projetos e ser pessimista e desesperanço.
Autocontrole	Facilidade de administrar os próprios sentimentos, impulsos, pensamentos e comportamentos.	Dificuldade de administrar os próprios sentimentos, impulsos, pensamentos e comportamentos.

Empatia	Facilidade de identificar os sentimentos, desejos, intenções, problemas, motivos e interesses dos outros, através da leitura e compreensão de comportamentos não verbais de comunicação, tais como, expressões faciais, tom de voz e postura corporal.	Dificuldade de identificar os sentimentos, desejos, intenções, problemas, motivos e interesses dos outros, através da leitura e compreensão de comportamentos não verbais de comunicação, tais como, expressões faciais, tom de voz e postura corporal
Sociabilidade	Facilidade de iniciar e preservar as amizades, ser aceito pelas pessoas, valorizar as relações sociais, adaptar-se a situações novas, liderar, coordenar e orientar as ações das outras pessoas.	Dificuldade de iniciar e preservar amizades, ser pouco aceito pelas pessoas, evitar reuniões sociais, não se adaptar a situações novas, bem como possuir dificuldades em liderar e coordenar grupos ou ações de outras pessoas.

Fonte: elaborado a partir de Siqueira; Barbosa e Alves (1999, p.147)

## 2.2 Inteligência emocional e o mercado de trabalho

A partir de 1995, o psicólogo e redator Daniel Goleman (1995) publicou o livro *Inteligência Emocional* com apoio de pesquisas sobre o cérebro e divulgou o conceito de inteligência emocional baseado nas cinco habilidades básicas e interdependentes denominadas por autoconsciência, automotivação, autocontrole, empatia e sociabilidade, tais como descreveu Salovey na década de 90.

Segundo Goleman (1995 p.162) trabalhar em controle com o coração produz harmonia no trabalho, contribui com o trabalho em equipe, possibilita canais de comunicação abertos, cooperação, saber escutar e dizer o que pensa, são elementos fundamentais da inteligência social e devem ser enfatizados em treinamentos juntamente com habilidades técnicas de determinada instituição.

O autor apresentou resultados de um estudo com 250 administradores executivos constatando que a maioria achava que o trabalho exigia suas cabeças e não os seus corações. Os entrevistados acreditavam que a empatia poderia ser entendida como piedade e entrar em conflito com as metas estabelecidas. Também acreditavam que seria melhor evitar as emoções para serem capazes de tomar decisões difíceis exigidas nos negócios. Porém, a ausência das emoções nas organizações podem trazer efeitos destrutivos para a equipe de trabalho. Perda de produtividade, atrasos na entrega de projetos e trabalhos, erros e acidentes são

alguns exemplos. (GOLEMAN, 1995 p.163). Isso ocorre porque o fator emocional interfere na atenção, no engajamento e no comprometimento dos indivíduos.

Goleman (1995) recomenda o uso das aptidões emocionais básicas como estar em sintonia com os sentimentos do outro e saber lidar com discordâncias. Destaca ainda que liderança não é dominação e sim a habilidade de convencer as pessoas a trabalharem juntas por um objetivo comum. Assim, um líder com habilidades emocionais sabe fornecer feedback de um modo construtivo evitando constrangimento, desconforto e outros problemas emocionais e de relacionamento na equipe. Destaca também que a ausência de feedback também causa frustração podendo refletir negativamente na produtividade e engajamento dos funcionários.

As vicissitudes emocionais no ambiente de trabalho são a pior forma de motivar alguém, sendo as críticas destrutivas percebidas como ataques pessoais. Esta postura conduz ao campo da defensiva e da fuga da responsabilidade, uma vez que a pessoa mantém uma resistência passiva ao se sentir tratada injustamente. (GOLEMAN, 1995 p.165).

Assim, a inteligência emocional contribui para uma crítica habilidosa por meio de mensagens mais proveitosas, movendo a pessoa para o âmbito de pensamento de como poderia fazer melhor determinada tarefa.

Goleman (1995) sugere o uso de frases do tipo “*eu gostaria que você pensasse*” ou “*veja se descobre uma maneira*” como oposto da crítica destrutiva. Em vez de criar sentimento de impotência e rebelião oferece a esperança melhoria e estimula a pensar em um plano para isso. Concentra-se no que a pessoa fez e o que pode fazer e não em uma dificuldade ou no que não consegue fazer. Afinal, se o sujeito acredita que o fracasso se ocasionou por um déficit imutável em si mesmo, perde a esperança e a motivação.

No mais, Gonzaga e Rodrigues (2018) explicam que o construto da inteligência emocional no espaço organizacional concebe-se ao entender a relação entre as emoções e o comportamento humano, independente da cultura. Para isso, apresenta os gatilhos que dão origem a algumas emoções, conforme Quadro 02:

**Quadro 02:** Gatilhos Emocionais

<b>Emoção</b>	<b>Tema universal/Gatilho associado por:</b>
Raiva	Reação a ataque, defesa de próprios interesses.
Medo	Sensação de ameaça iminente
Tristeza	Perda de algo de valor
Nojo	Violação a gostos ou preferencias pessoais
Surpresa	Alguma novidade que se apresenta
Alegria	Presença ou percepção de algo de valor

Fonte: Adaptado pelos autores de Ekman (2011 apud GONZAGA E RODRIGUES, 2018).

Para Gonzaga e Rodrigues (2018) o comportamento humano chegou ser considerado como resultado único de nossa cognição e interação cultural e que nossa capacidade de pensar e decidir sobre a realidade era apenas um processo de educação e socialização. Porém, com os avanços das pesquisas verificou-se que nossas crenças, valores e percepções do mundo assim como nossas emoções precedem nossos pensamentos. Nesta perspectiva, a racionalidade depende das emoções para fazer avaliações subjetivas da realidade, podendo comprometer o julgamento na tomada de decisões. Sendo assim, o autor elucida que temos duas mentes em paralelo, a instintiva e emocional que é rápida e percebe muitas coisas ao mesmo tempo e a mente lógica racional que compreende a memória de trabalho ou domínio de nossa consciência.

### 3 RELAÇÕES PÚBLICAS E O GERENCIAMENTO DAS EMOÇÕES

Este capítulo trata do papel das Relações Públicas no gerenciamento das emoções, relacionando tal atividade com as habilidades da inteligência emocional, a exemplo da autoconsciência, automotivação, autocontrole, empatia e sociabilidade (SIQUEIRA, BARBOSA, AMLEIDA, 1999). Para isso utilizou-se autores como Nassar, Farias e Oliveira (2016), Kunsch (2009) e Cury (2016)

#### 3.1 Relações Públicas: origem, função e perfil profissional

As Relações Públicas começaram a ser praticada em 1914 no meio corporativo sendo a atividade relacionada à gestão de comunicação nas organizações, em especial, no relacionamento da organização com seus públicos. Contudo, como atividade profissional, no Brasil, consolidou-se em 1967 com a regulamentação da profissão a partir da criação da Lei 5.377, ano no qual foi criado o primeiro curso superior.

Embora tenha sido uma profissão regulamentada desde 1967, a licença não garante o exercício da profissão apenas aos profissionais registrados. A legalização da profissão pelo governo militar foi em grande parte para restringir e controlar o direito à liberdade de expressão e das relações sociais, principalmente na área da comunicação social. **Atualmente, as empresas brasileiras contratam profissionais de várias formações acadêmicas, como, por exemplo, jornalismo, publicidade, marketing, administração, direito, ciências sociais, além de relações-públicas, para gerenciar seus departamentos de comunicação corporativa.** Esta área ou departamento dentro de uma empresa raramente é chamado de Relações Públicas; são adotados nomes como comunicação corporativa, comunicação institucional, comunicação empresarial ou apenas comunicação. (NASSAR; FARIAS e OLIVEIRA 2016, p. 154).

Para além da discussão sobre a regulamentação da profissão e o exercício da atividade de Relações Públicas por diferentes profissionais de comunicação, é latente que o corpo teórico e técnico que subsidia as Relações Públicas contemple a formação humanista e social deste profissional.

Na sua definição legal, Relações Públicas consiste no esforço deliberado, planejado e contínuo para esclarecer e manter compreensão mútua entre uma instituição pública ou privada e os grupos e pessoas a que esteja direta ou indiretamente ligada (Artigo 1º do Decreto nº 63.283, de 26/09/1968).



Ou seja, a atividade de Relações Públicas exige competências racionais expressas no esforço deliberado, planejado e contínuo, no qual é necessário decidir planejar e de forma constante manter os relacionamentos com os públicos. Compreensão mútua exige no mínimo autoconsciência, empatia e sociabilidade, habilidades de inteligência emocional descritas por Siqueira et al (1999). Para Kunsch (2009, p. 54):

As Relações públicas, como campo acadêmico e atividade profissional, têm como objetos as organizações e seus públicos, instâncias distintas, mas que se relacionam dialeticamente. É com elas que a área trabalha, promovendo e **administrando relacionamentos** e, muitas vezes, **mediando conflitos**, valendo-se para tanto de estratégias e de programas de comunicação de acordo com diferentes situações reais do ambiente social.

O objetivo de manter a compreensão mútua, expresso na definição legal da profissão, foi largamente explorado por diferentes autores da área. Kunsch (2009), por exemplo, destaca o papel do profissional de relações-públicas como administrador de relacionamento, seguindo a concepção norte-americana da profissão, bem como a seu papel de mediador de conflitos.

Decerto, mediar conflitos exige autocontrole e administrar relacionamentos não é possível sem automotivação, pois para motivar outras pessoas é necessário primeiro ser capaz de acreditar e direcionar esforços para alcançar os projetos vislumbrados para a própria vida.

Logo, a formação do profissional de relações públicas demanda uma sólida formação humanística, bem como o desenvolvimento de habilidades específicas para o exercício pleno e técnico de suas atividades profissionais.

Entre as habilidades gerais e específicas contempladas nas Diretrizes Curriculares Nacionais para os cursos de Graduação em Relações Públicas (2014) estão, entre outras, a capacidade de integrar teoria e prática, atuar em consonância com os princípios considerando questões de direitos humanos e sustentabilidade e gerir crises e controvérsias.

Assim, as habilidades de empatia e sociabilidade fazem parte da essência das Relações Públicas, porque tais atividades utilizam-se da comunicação, processo essencialmente humano, para criar e manter relacionamento. A comunicação que é um processo essencialmente social e a criação de relacionamentos duradouros somente torna-se possível a partir de uma comunicação empática e mão dupla.

### 3.2 Inteligência emocional e Relações Públicas

Considerando que o profissional de Relações Públicas atua como gestor de relacionamentos nas organizações é necessário conhecer como são as relações no ambiente de trabalho e qual é o papel da comunicação.

Cury (2016) ao tratar da comunicação para o desenvolvimento organizacional apresenta uma relação de maus comportamentos denominados incivildades no ambiente de trabalho que ocasionam uma série de impactos nas organizações. Tais constatações foram baseadas no estudo conduzido por Pearson e Porath (2009 apud CURY, 2016) realizado durante dez anos com 9 mil pessoas nos Estados Unidos e Canadá. Para ilustrar os exemplos de incivildade, as autoras da pesquisa elaboraram o quadro de incivildades.

Imediatamente a autora desse trabalho fez uma correlação entre o quadro de medidas da inteligência emocional que constam no capítulo anterior, para cada caso de incivildades no ambiente de trabalho, como ilustra o quadro 03.

**Quadro 03:** Incivildades no ambiente de trabalho.

<b>Incivildades</b>	<b>Aplicabilidade de habilidades da I.E Relacionado com incivildades</b>
Apropriar-se do crédito de esforço alheio	Ausência de automotivação
Culpar os outros por seus próprios erros	Ausência de autocontrole
Checar e-mails ou enviar mensagens durante reuniões	Ausência de autoconsciência
Enviar más notícias por e-mail para não ter de fazê-lo face a face com receptor	Ausência de empatia
Demonstrar desinteresse pela opinião de outras pessoas	Ausência de Sociabilidade
Não ouvir	Ausência de empatia
Espalhar rumores sobre colegas	Ausência de Sociabilidade
Transferir a culpa pelos próprios erros	Ausência de autoconsciência
Não dizer "por favor," ou "obrigado"	Ausência de autoconsciência
Chegar atrasado ou abandonar reunião sem explicações	Ausência de Sociabilidade
Desconsiderar ou depreciar o esforço alheio	Ausência de Sociabilidade
Deixar mensagens arrogantes	Ausência de autocontrole
Reter informações	Ausência de Sociabilidade
Deixar bagunça para que outros limpem	Ausência de empatia
Passar à frente o e-mail dos outros para fazê-lo sentir-se mal	Ausência de empatia
Assumir para si tarefas fáceis, deixando as mais difíceis para os outros.	Ausência de automotivação
Dar pouca atenção ou demonstrar pouco interesse pela opinião dos outros	Ausência de empatia

Evitar alguém	Ausência de sociabilidade
Excluir alguém de uma rede ou da equipe	Ausência de autocontrole
Agir com irritação com alguém pede um favor	Ausência de autocontrole
Fazer observações humilhantes ou depreciativas a alguém	Ausência de autocontrole
Tomar recursos de que outros precisam	Ausência de autoconsciência
Não retornar telefonemas ou e-mails	Ausência de sociabilidade

Fonte: Pearson e Porati (2009 apud CURY, 2016, p. 201)

Observa-se que as incivildades descritas como “passar a frente o e-mail dos outros para fazê-lo senti-lo mal” ou “ainda dar pouca atenção ou demonstrar pouco interesse pela opinião dos outros” ou “não ouvir” revelam falta de empatia, um dos componentes da inteligência emocional. Em incivildades como “fazer birra” e “espalhar os rumores sobre os colegas” e “agir com irritação quando alguém pede um favor”, pode-se relacionar com a falta de autocontrole. No mais, “desconsiderar ou depreciar o esforço alheio” ou “deixar mensagens arrogantes” podem relacionar-se com falta de sociabilidade. Assim, as incivildades ou maus comportamentos no ambiente organizacional podem demonstrar falta de inteligência emocional.

No estudo de Pearson e Porati (2009 apud CURY, 2016), entrevistas com executivos, funcionários e gerentes de empresas pesquisadas, mostraram o impacto destas incivildades no ambiente de trabalho, sendo elas:

- a) perda de produtividade,
- b) ameaça para o trabalho em equipe,
- c) riscos para a reputação organizacional,
- d) consequências para o ofensor,
- e) danos à liderança e
- f) prejuízos financeiros.

A falta de inteligência emocional manifestada nos comportamentos descritos como incivildades são barreiras de comunicação que dificultam o relacionamento entre as pessoas, bem como ocasionam conflitos interpessoais.

Retomando o papel do profissional de Relações Públicas que deve gerenciar tais relacionamentos e conflitos por meio da comunicação, necessário que este desenvolva habilidades de inteligência emocional.

## 4 PESQUISA APLICADA

Este capítulo tem como objetivo descobrir entre os estudantes de Relações Públicas da Universidade de Sorocaba os atuais níveis de inteligência emocional a partir da medida de inteligência emocional descrita por Siqueira, Barbosa e Alves (1999). A partir da aplicabilidade da medida de inteligência emocional, verificar junto aos representantes de sala do curso de Relações Públicas, ações que podem ser aplicadas em sala de aula. Tais como: dinâmicas em grupo, jogos competitivos, jogos colaborativos, seminários, rodas de conversa, oficinas de arte, palestras com terapeutas e profissionais da área da saúde mental, workshop com dicas de autocontrole, trabalhos em grupo ou outros, caso queiram propor algo diferenciado.

### 4.1 Metodologia de pesquisa

Foi aplicado um questionário entre os estudantes do curso de Relações Públicas da Universidade de Sorocaba, consistindo em um levantamento de opinião, no qual os próprios estudantes realizaram uma auto avaliação em relação aos quesitos que compõe as categorias da inteligência emocional, ou seja, empatia, sociabilidade autocontrole, automotivação, autoconsciência. As afirmações que compõem cada categoria e constituem a medida de inteligência emocional descrita por Siqueira, Barbosa e Alves (1999) estão em (Apêndice 01).

Este questionário também contou com um conjunto de perguntas sobre o perfil dos estudantes, ou seja, idade, gênero, período do curso, renda familiar, estado civil, ocupação, atividades de relações públicas que pretende seguir, e meios de comunicação que mais utiliza.

O primeiro passo do estudo foi um mapear o número de estudantes do curso. Junto ao coordenador do curso verificou-se que existem 65 alunos matriculados no curso de Relações Públicas da Universidade de Sorocaba

Na sequência, após a produção do instrumento de pesquisa no *Google Forms* (Apêndice 02), este foi enviado aos alunos via grupos de *WhatsApp* no período entre março e abril de 2022, e foram colhidas 58 amostras da pesquisa, contendo ainda o termo de consentimento e garantindo o sigilo dos dados dos respondentes, com ilustração de gráficos em (Apêndice 03).

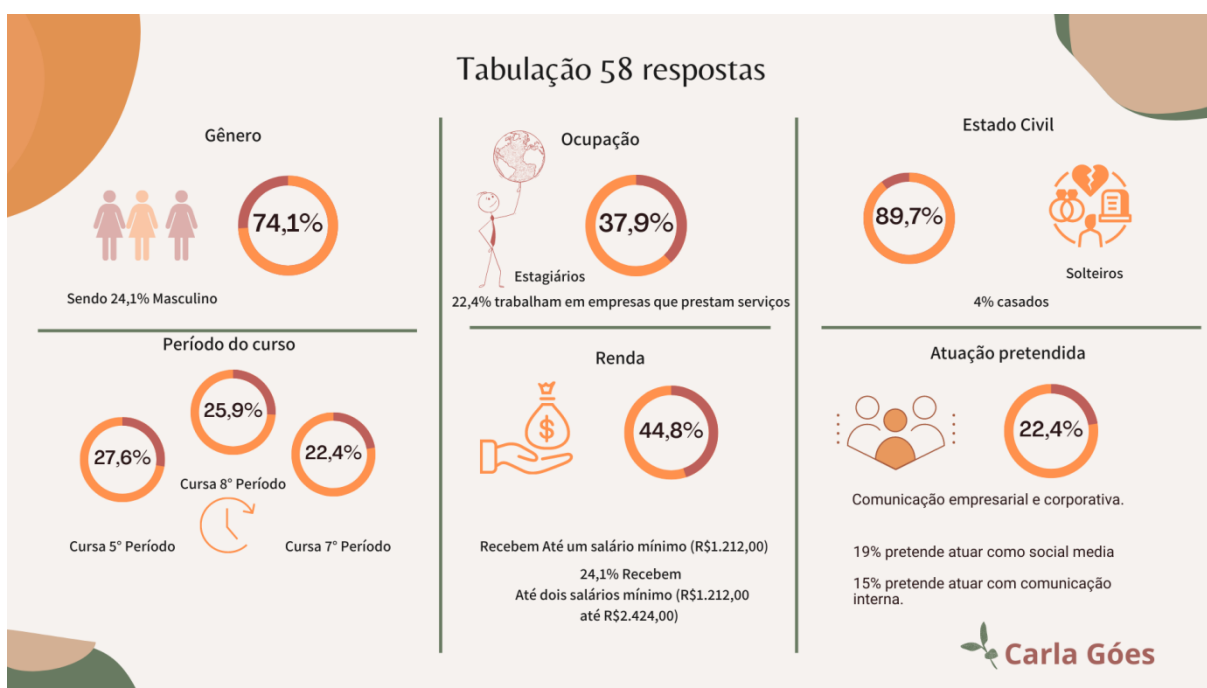
Por fim, os resultados foram tabulados e analisados a partir dos conceitos estudados nos capítulos anteriores. (Apêndice 04)

A partir do levantamento dos níveis de inteligência emocional dos estudantes, foi aplicado um questionário juntos a oito representantes de sala, com questões pertinentes ao desenvolvimento de um comportamento com o uso habilidades de inteligência emocional. Produzido por meio de instrumento de pesquisa no *Google Forms* (Apêndice 05), este foi enviado aos representantes de sala via mensagem de *WhatsApp* no período de maio de 2022, e foram colhidas 8 amostras da pesquisa.

## 4.2 Apresentação e análise dos resultados

Obteve-se 58 respostas, ou seja, 88% do total de alunos matriculados no curso atualmente. Com relação ao perfil dos entrevistados: conforme ilustra o infográfico no quadro 4 a seguir:

**Quadro 4 – Tabulação das respostas**



Fonte: elaborado pela autora.

### Idade:

Dos 58 entrevistados, constatou-se que a idade mínima foi de 18 anos e o máximo 54 anos e a idade média dos entrevistados é de 23 anos tendo a maioria 21 anos de idade, está média é explicada por ser um público jovem e universitário,

esclarece ainda que há estudantes mais velhos, visto que a maior idade foi de 54 anos, conclui-se que não é predominante no curso de Relações Públicas na Uniso.

#### **Gênero:**

Constatou-se que 74% é de gênero feminino e 24,1% masculino esse resultado apresenta o total de entrevistados, por tanto constatou-se que há um numero menor de pessoas do gênero masculino e que a porcentagem do numero de estudante é do grupo feminino, e há uma predominância de mulheres no curso relações públicas da Uniso.

#### **Ocupação:**

Os estudantes declaram sua ocupação, sendo 38% a maioria estagiária, 22% trabalhando com prestação de serviços, 12% somente estudam entre outros na indústria, autônomos, empresas de familiares e servidor público. Este dado reforça a renda familiar identificada uma vez que a maioria dos entrevistados ainda está iniciando a carreira no mercado de trabalho.

#### **Estado Civil:**

Conforme demonstra sobre o estado civil, entende-se que por se tratar de um público mais jovem, predominantemente com 90% declaram-se solteiro, com minoria, casado, divorciado e viúvo.

#### **Período do curso:**

Com relação ao período, observou-se uma predominância, entre 5º, 8º e 7º período, sendo a maioria das repostas por alunos que já estão vivenciando os estudos que competem à grade de relações públicas e os demais completam o quadro do total de respostas fornecendo os dados que constam nesta pesquisa.

#### **Renda:**

Da renda mensal, prevalece em 45% dos alunos que recebem até um salário mínimo, demonstrando a maior parte atua como estagiários, 24% de um a dois salários mínimos, 17% de dois a cinco salários mínimos, 10% ganham acima de cinco salários mínimos e menos de 10% preferem não dizer seus ganhos como demonstra o gráfico 3. Ou seja, mais de 60% recebe até dois salários mínimos, uma renda pequena, porém representativa de pessoas que ainda estão ingressando no mercado de trabalho como estagiários ou cargos de inicio de carreira.

#### **Atuação pretendida:**

Observou-se que a variações dentre as áreas, sendo bem diversificadas com 22% em pretensão de atuar na comunicação empresarial, 19% em

comunicação digital, 16% em comunicação interna, 9% em gestão de crise entre outras áreas de comunicação como, eventos, cerimonial, professor na docência acadêmica, comunicação governamental e assessoria de imprensa.

Para melhor visualização, em **Apêndice 03**, encontram-se os resultados com a ilustração dos gráficos.

Quanto aos níveis de inteligência emocional, cada estudante avaliou as afirmações correspondentes a cada habilidade descrita por Siqueira et al (1999), ou seja, automotivação, autoconsciência, sociabilidade, empatia e autocontrole, em uma escala de 1 a 4 sendo, 1 (nunca), 2 (poucas vezes) 3(muitas vezes) e 4 (sempre), a frequência com qual apresentava cada comportamento, conforme em **Apêndice 04** . A partir das respostas calculou-se a média considerando avaliação de 1 e 4 e a quantidade de respostas, chegando-se aos seguintes resultados gerais:

**Quadro 5 – Médias obtidas dos níveis de inteligência emocional**

<b>Habilidades de inteligência Emocional</b>	<b>Médias obtidas</b>
<b>Automotivação</b> (lidar com os próprios sentimentos no que se refere a identificação, nomeação, avaliação, reconhecimento e atenção a estes sentimentos)	2,69
<b>Autoconsciência</b> (elaborar planos para a própria vida, de modo a criar, acreditar, planejar, persistir e manter situações propícias para a concretização das metas futuras).	2,68
<b>Sociabilidade</b> (iniciar e preservar as amizades, ser aceito pelas pessoas, valorizar as relações sociais, adaptar-se a situações novas, liderar, coordenar e orientar as ações das outras pessoas).	2,35
<b>Empatia</b> (identificar os sentimentos, desejos, intenções, problemas, motivos e interesses dos outros, através da leitura e compreensão de comportamentos não verbais de comunicação, tais como, expressões faciais, tom de voz e postura corporal).	2,35
<b>Autocontrole</b> (administrar os próprios sentimentos, impulsos, pensamentos e comportamentos)	2,00

Fonte: elaborado pela autora.

A partir das médias gerais de cada habilidade constatou-se que o autocontrole é a que mais necessita ser desenvolvida nos estudantes, sendo representadas por comportamentos como, “devolver insultos na mesma moeda” e “tomar decisões por impulso”. Ou seja, faz-se necessário um aprimoramento desta habilidade durante a formação dos estudantes visando o desenvolvimento destes comportamentos, uma vez que os futuros profissionais de Relações Públicas devem construir relacionamentos de excelência entre os públicos nas instituições.

A empatia e a sociabilidade tiveram as mesmas médias entre os estudantes, existindo comportamentos com notas baixa. Entre os comportamentos que tiveram notas baixas nesta habilidade foram: “ter poucos amigos”, “ficar calado” ou até mesmo “não identificar as intenções de uma pessoa logo que começam a falar”. Esses comportamentos de empatia e sociabilidade são necessários para os profissionais de Relações Públicas.

Destaca-se que a empatia é a facilidade de identificar os sentimentos, desejo e intenções do outro, fundamental para profissionais que lidam com comunicação e relacionamentos.

Este resultado demonstra indicadores para novas ações em sala de aula por meio de atividades e dinâmicas entre os alunos de Relações Públicas da Universidade de Sorocaba.

Além disso, estudo feito com 250 executivos que achavam que o uso da empatia poderia ser vista como piedade e entrar em conflito com as metas da organização constatou que a ausência das emoções causam efeitos destrutivos para equipe de trabalho como a perda de produtividade, atrasos nas entregas de projetos, ou seja, os fatores emocionais interferem diretamente na atenção e engajamento das pessoas (GOLEMAN, 1995).

As médias das habilidades de automotivação e autoconsciência demonstraram uma porcentagem mais alta dos níveis de inteligência emocional, esses comportamentos geram um perfil mais sólido entre os estudantes de Relações Públicas, sendo a maioria com esses mesmos comportamentos.

Em automotivação, a maioria persiste em seus objetivos mesmo diante dos obstáculos e carregam otimismo em relação aos seus projetos. Observa-se presente o entusiasmo e a facilidade de elaborar projetos pessoais.

Verificou-se que algumas dificuldades podem ser encontradas no comportamento dos alunos, como a dúvida de realizações de metas futuras, onde



orientam as ações no presente motivadas pelos planos futuros e planeja em situações para concretização de seus objetivos. A dinâmica desse comportamento de segurança pode ser trabalhada pelos professores para que cada vez mais os alunos possam estar motivados em suas realizações.

Em autoconsciência são descritos comportamentos como “conhecer sentimentos de alegria e tristeza”, “conversar com si mesmo dos seus próprios sentimentos” e foram positivamente identificados entre os estudantes.

Ainda assim, alguns comportamentos precisam ser trabalhados a exemplo da reflexão sobre o que estão sentindo, podendo ajudar no crescimento emocional desses estudantes.

Esses resultados demonstram a importância da inteligência emocional na vida dos estudantes na academia e na carreira profissional.

Na sequência, tendo em vista estes resultados, buscou-se junto aos alunos representantes de sala dos oito períodos do curso de Relações Públicas para identificar quais estratégias e atividade didáticas poderiam contribuir para melhorar os comportamentos relacionados às habilidades de autocontrole, sociabilidade e empatia. Para isso, foi enviado um formulário contendo três questões semiabertas (**Apêndice 05**) para que indicassem as atividades que julgassem mais adequadas para esta finalidade.

Todos os oito representantes de sala participaram do estudo respondendo ao questionário que foi aplicado ao final do mês de maio de 2022.

Com relação ao autocontrole, as principais atividades indicadas foram:

- 1º lugar: Workshop com dicas de autocontrole e palestras com terapeutas e profissionais da área da saúde mental.
- 2º lugar: Rodas de conversa e oficinas de arte.
- 3º lugar: Dinâmicas em grupo e uso de jogos colaborativos.

Com relação à sociabilidade, as principais atividades indicadas foram:

- 1º lugar: Rodas de conversa
- 2º lugar: Dinâmica em grupo.
- 3º lugar: Uso de jogos colaborativos e oficinas de arte.

Com relação à Empatia, as principais atividades indicadas foram:

- 1º lugar: Rodas de conversa.
- 2º lugar: Dinâmicas em grupo, Jogos colaborativos e Oficinas de arte.
- 3º lugar: Seminários.

No questionário foram apresentadas diferentes atividades para o estudante escolher, podendo este sugerir outras caso julgasse necessário. Não foram propostas nenhuma atividade diferente das propostas.

Com relação aos resultados, observa-se que para trabalhar habilidades de sociabilidade e empatia foram sugeridas atividades similares, sendo estas baseadas no diálogo (rodas de conversa) e interação entre as pessoas (dinâmicas, jogos e oficinas). Quanto à habilidade de autocontrole destacou-se workshop com dicas sobre o tema e palestras com terapeutas e profissionais da área da saúde mental. Neste sentido, recomenda-se maior integração entre os cursos de Relações Públicas e Psicologia.

Por fim, uma observação relevante entre as respostas dos representes foi que ninguém optou pela opção de jogos competitivos. Esta escolha pode estar relacionada com a dificuldade dos estudantes lidarem com frustrações e decepções, bem como de se conterem diante adversidades e respostas contrárias as suas expectativas, situações nas quais se ativa o gatilho emocional da raiva.

## 5 CONCLUSÃO

O presente trabalho foi desenvolvido para descobrir os níveis de inteligência emocional dos alunos do curso de Relações Públicas da Universidade de Sorocaba.

A partir dos estudos teóricos, conclui-se que as emoções fazem parte das nossas ações, no dia a dia, sendo necessário identificá-las e compreendê-las para manter a saúde mental e física na vida acadêmica, pessoal ou no trabalho.

Logo, o indivíduo que consegue identificar o que está sentindo tem a possibilidade de refletir e direcionar seus humores, podendo se reeducar conforme sua vivência e experiência com o tipo de problema. Ou seja, ter ferramentas para manter o equilíbrio emocional.

Para identificar os níveis de inteligência emocional, Siqueira, Barbosa e Almeida (1999) elaboraram uma medida de inteligência emocional que foi utilizada no estudo aplicado desta monografia.

Entre 58 estudantes de Relações Públicas da Universidade de Sorocaba, constatou-se que entre todos os níveis das habilidades avaliadas, ou seja, Automotivação, Autocontrole, Autoconsciência, Empatia e Sociabilidade, não foram observadas diferenças significativas. Contudo, verificou-se uma diferença relevante nas pontuações dos comportamentos da habilidade de Autocontrole, isto é, a habilidade de Autocontrole é a que precisa ser mais desenvolvida entre os estudantes. Tal habilidade relaciona-se ao gatilho emocional de raiva que gera o descontrole.

Entre os comportamentos que precisam ser melhorados estão “devolver com a mesma moeda um insulto que recebeu”, “ter respostas para um insulto na ponta da língua” e “reagir imediatamente a agressões”, uma vez que são ações que podem prejudicar a comunicação, de uma forma que pode afetar negativamente o futuro profissional do Relações-Públicas no mercado de trabalho.

Algumas soluções para ações de Autocontrole são, antes de qualquer resposta desequilibrada, seria uma respiração profunda, pensar a maneira mais adequada de transmitir a informação e de que forma podemos ser mais assertivos, ou até mesmo responder adequadamente a um insulto.

Como elucidado no capítulo dois, dar feedbacks de uma forma construtiva, evitar o constrangimento na informação passar mensagens mais proveitosas, conforme recomendado por Goleman (1995), o uso de frases do tipo “*eu gostaria*

*que você pensasse*” ou *“veja se descobre uma maneira”*, frases desse tipo oferece esperança e melhoria descarta o sentimento de rebelião e impotência, saber lidar com esses gatilhos emocionais contribuem para uma comunicação de qualidade, engajamento na equipe e bons resultados como um todo, trabalhar esse tipo de conceito e adequação dentro do curso de Relações Públicas, transformará o profissional em uma referência de comunicação de excelência.

Em síntese, a partir das respostas obtidas junto aos representantes de sala constatou-se que atividades didáticas, dinâmicas, dialógicas, interativas e que valorizem a construção coletiva e cooperativa, são fundamentais para o desenvolvimento das habilidades de sociabilidade, empatia e autocontrole. No mais, recomenda-se que parcerias com cursos de Psicologia e Arte podem contribuir na tarefa de tornar os estudantes mais fortalecidos emocionalmente.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE NETA, Nair Floresta; GARCÍA, Emilio García; GARGALLO, Isabel Santos. A Inteligência Emocional No Âmbito Acadêmico: Uma aproximação teórica e empírica. **Psicologia Argumento**, [S.l.], v. 26, n. 52, p. 11-22, nov. 2017. ISSN 1980-5942. Disponível em: <https://periodicos.pucpr.br/index.php/psicologiaargumento/article/view/19807>. Acesso em: 04 out. 2021.

CURY, Vânia Bueno. Comunicação para o desenvolvimento organizacional. In: KUNSCH, Margarida Maria Krohling (Org.). **Comunicação organizacional estratégica**: aportes conceituais e aplicados. São Paulo: Summus, 2016. Cap. 10 p.193 - 212.

GOLEMAN, Daniel, **Inteligência Emocional a Teoria revolucionaria que redefine o que é ser inteligente**. 22ª edição. São Paulo: Objetiva, 1995.

GONZAGA, Alessandra Rodrigues; RODRIGUES, Marcelo do Carmo, Inteligência emocional nas organizações. **Unila Salle**. [online]. 2018, Canoas RS. Disponível em [file:///D:/Downloads/4709-14632-2-PB%20\(2\).pdf](file:///D:/Downloads/4709-14632-2-PB%20(2).pdf) Acesso em: 22 nov. 2021.

GROHS, Ana Cristina da Costa Piletti; FERRARI, Maria Aparecida. Competências necessárias na formação dos estudantes de relações públicas: uma visão de professores e profissionais do mercado. Anais.. São Paulo: [s.n.], 2016. Disponível em <http://www3.eca.usp.br/sites/default/files/form/biblioteca/acervo/producao-academica/002835881.pdf> Acesso em: 04 out. 2021.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. Relações Públicas e Organizacional das práticas à institucionalização acadêmica. **Organicom** [online]. 2009, nº 10/11 edição especial. Ano 6 Disponível em [https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5123571/mod\\_resource/content/1/Kunsch\\_R\\_P\\_e\\_CO.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5123571/mod_resource/content/1/Kunsch_R_P_e_CO.pdf) Acesso em: 22 nov. 2021

MYERS, David G. **Psicologia**. Rio de Janeiro: LTC, 2006.

NASSAR, Paulo; FARIAS, Luiz Alberto; OLIVEIRA, Mateus Furlanetto. Cenário histórico das relações públicas no Brasil. **Organicom** [online]. 2016, 1º Sem. nº24. Ano 13 Disponível em <http://www.revistas.usp.br/organicom/article/download/139324/134665> Acesso em: 22 nov.2021.

QUEIROZ, Naclelson Silva. Gerenciamento das emoções: análise da inteligência emocional dos estudantes de Administração da Universidade Federal da Paraíba. Paraíba: UFFA. Trabalho de Conclusão de Curso – Administração, 2016. Disponível

em [https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/2017?locale=pt\\_BR](https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/2017?locale=pt_BR) Acesso em: 04 out. 2021.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias; BARBOSA, Nilton Cesar; ALVES, Matianny Thyssen. Construção e validação fatorial de uma medida de inteligência emocional. **Psicologia: Teoria e Pesquisa** [online]. 1999, v. 15, n. 2 pp. 143-152. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0102-37721999000200007> . Acesso em: 04 out. 2021.

## ANEXO 01 – MEDIDA DE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

A medida de inteligência emocional (MIE) desenvolvida por Siqueira; Barbosa; Alves (1999) é composta por 126 comportamentos distintos distribuídos em cinco diferentes habilidades mentais (autoconsciência, automotivação, autocontrole, empatia, sociabilidade) para lidar com a natureza emocional do indivíduo no contexto social.

Com relação à habilidade de **autoconsciência** é composta por dez afirmativas, quais sejam:

- a) Reconheço meus sentimentos com grande facilidade.
- b) Falo comigo mesmo sobre os meus sentimentos
- c) Avalio meus sentimentos para compreender
- d) Preocupo-me com o que estou sentindo
- e) Reconheço em mim sentimentos de alegria e tristeza
- f) Evito refletir sobre o que estou sentindo.
- g) Evito analisar o que estou sentindo.
- h) Identifico todos meus sentimentos
- i) Consigo nomear os sentimentos que marcaram a minha vida.
- j) Reconheço meus sentimentos contraditórios.

Quanto à habilidade de **automotivação**, as afirmativas que a representam e foram utilizadas no instrumento de pesquisa são doze sendo elas:

- a) Persisto em meus objetivos mesmo diante de fortes obstáculos.
- b) Enfrento qualquer obstáculo para conseguir o que quero na vida.
- c) Fixo minha atenção nos planos que selecionei para a minha vida.
- d) Ajo com otimismo em relação aos meus projetos.
- e) Oriento minhas ações no presente pelos planos que fiz para o futuro
- f) Elaboro com entusiasmo um projeto pessoal
- g) Planejo situações para concretização de meus objetivos.
- h) Duvido da realização das minhas metas futuras.
- i) Tenho entusiasmo com minha vida.

- j) Alcanço os objetivos que estipulo para minha a vida.
- k) Deixo de realizar projetos importantes para a minha vida.
- l) Dirijo meus sentimentos para agir com sabedoria.

Com relação à habilidade de **autocontrole** são compostas por dez afirmativas, quais sejam:

- a) Procuo pensar antes de responder a algo que me desagradou.
- b) Procuo reagir com cautela diante de provocações.
- c) Reajo imediatamente diante de uma agressão.
- d) Tenho na ponta da língua uma resposta para um insulto.
- e) Conto até dez antes de responder a um desaforo.
- f) Devolvo na mesma moeda um insulto que recebi.
- g) Falo o que vem à cabeça.
- h) Freio os meus impulsos em uma situação de conflito.
- i) Tomo decisões com base em meus impulsos.
- j) Controlo os sentimentos que me perturbam.

Com relação à habilidade de **empatia** são compostas por quatorze afirmativas, quais sejam:

- a) Identifico com facilidade os sentimentos das pessoas
- b) Sei quando uma pessoa está com problemas mesmo que ela não fale
- c) Reconheço os sentimentos de uma pessoa através do modo como ela fala.
- d) Reconhece quando uma pessoa está com problemas
- e) Entendo o que uma pessoa está querendo mesmo que ela não fale
- f) Identifico as intenções de uma logo que começa a falar
- g) Reconheço como um amigo se sente através dos seus gestos não verbais
- h) Descubro com facilidade o que um amigo está sentindo
- i) Descubro as intenções de uma pessoa pela forma como ela age
- j) Identifico quando alguém que conheço está com problemas
- k) Sei quando um amigo precisa de minha ajuda
- l) Consigo nomear os sentimentos das pessoas mais próximas
- m) Identifico os interesses das pessoas com quem convivo



No que diz respeito à habilidade de **sociabilidade** é composta por treze afirmativas, quais sejam:

- a) Tenho muitos amigos
- b) Aumento o número de pessoas do meu ciclo de amizades
- c) Prefiro ter poucos amigos
- d) Relaciono-me bem com qualquer pessoa
- e) Trato alguém que acabei de conhecer como se fôssemos velhos amigos
- f) Faço com que as pessoas se sintam bem ao meu lado
- g) Prefiro ficar calado a conversar com pessoas desconhecidas
- h) Converso animadamente com um desconhecido
- i) Deixo as pessoas à vontade perto de mim
- j) Encontro alguém conhecido na maioria dos lugares aonde vou
- k) Prefiro trabalhar sozinho
- l) Consigo animar qualquer ambiente
- m) Fico à vontade entre pessoas recém-conhecidas.

## APÊNDICE 02 – QUESTIONÁRIO APLICADO COM ESTUDANTE

### **Termo de consentimento:**

Inteligência Emocional e Relações Públicas Este questionário faz parte de um Trabalho de Conclusão de Curso de Relações Públicas da Universidade de Sorocaba desenvolvido pela aluna Carla Monique de Lucena Góes. Ao responder o questionário “Relações Públicas e Inteligência Emocional”, estou ciente de que aceitei participar por minha própria vontade, sem receber qualquer incentivo financeiro ou ter qualquer ônus e com a finalidade exclusiva de contribuir para o sucesso deste trabalho. Fui informado que o objetivo do estudo, em linhas gerais, é identificar os níveis de inteligência de emocional dos estudantes de Relações Públicas da Universidade de Sorocaba. Além disso, estou ciente que as informações poderão ser utilizadas para fins acadêmicos e científicos, no entanto, não haverá identificação do nome do participante, sendo assegurado o sigilo da minha identidade.

1 ) Qual a sua idade? \*

2) Qual é o seu Gênero?

Feminino

Masculino

Prefiro não dizer

3) Qual período você está cursando Relações Públicas? \*

1° Período 2° Período 3° Período 4° Período 5° Período 6° Período 7° Período 8° Período

4) Qual a sua renda mensal, aproximadamente? \*

5) Qual seu estado Civil

Solteiro

Casado

União estável

Divorciado ou separado Viúvo

6) Qual sua ocupação no momento? \*

Somente Estudante

Estagiário

Trabalho no comércio

Trabalho na Indústria

Trabalho em uma empresa que presta serviços

Sou autônomo/ empreendedor/ empresário

8) Em que área de relações públicas pretende atuar? Assinale apenas a de maior preferência \*

Governamental/ comunicação pública

Eventos/ cerimonial

Comunicação empresarial e corporativa

Comunicação digital/

Social media Professor/

Docência em relações públicas

Comunicação interna

Gestão de crises

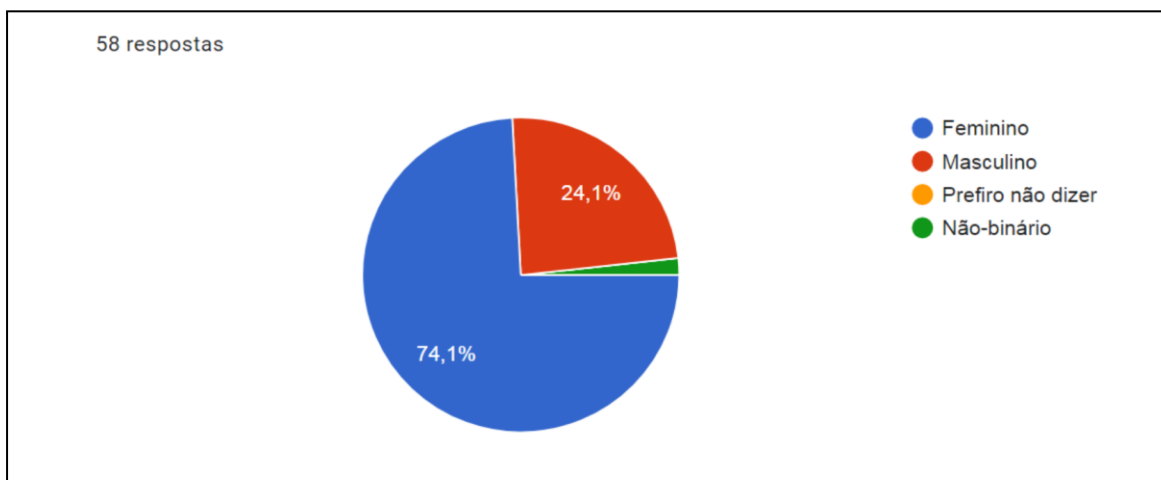
Assessoria de imprensa

Comunicação mercadológica

Pesquisa de mercado

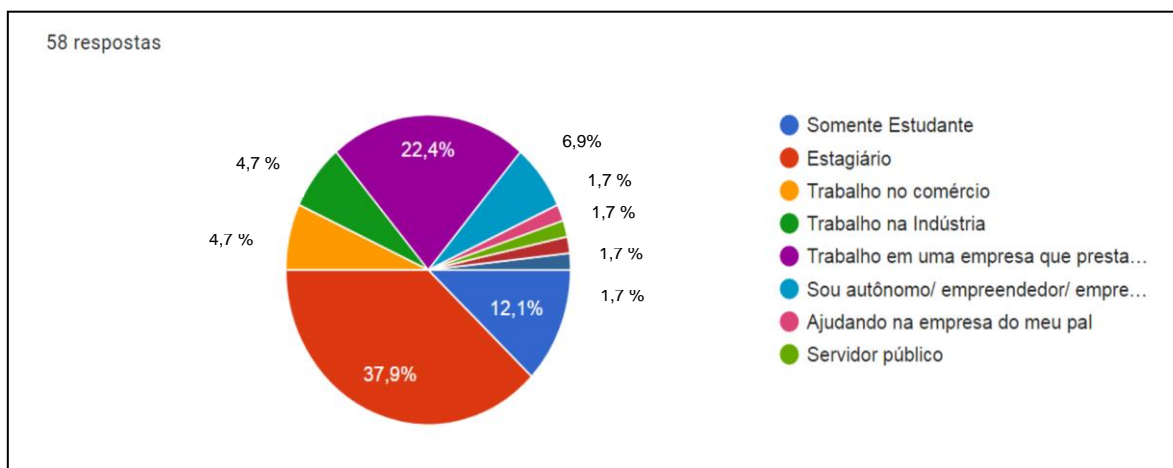
### APÊNDICE 3 – Ilustração, amostra dos resultados gráficos:

#### Gráfico 1- Gênero



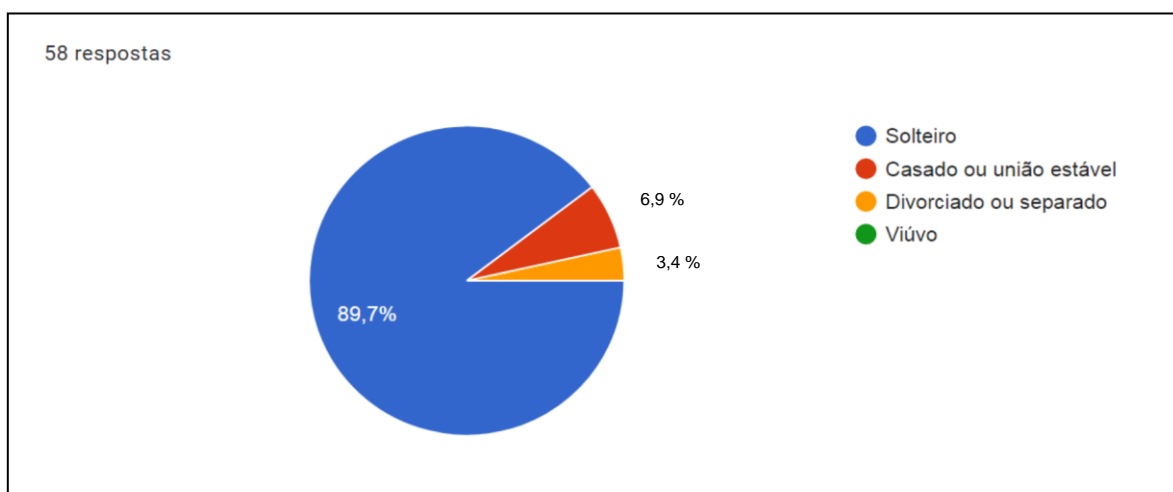
Fonte: elaborado pela autora.

#### Gráfico 2- Ocupação



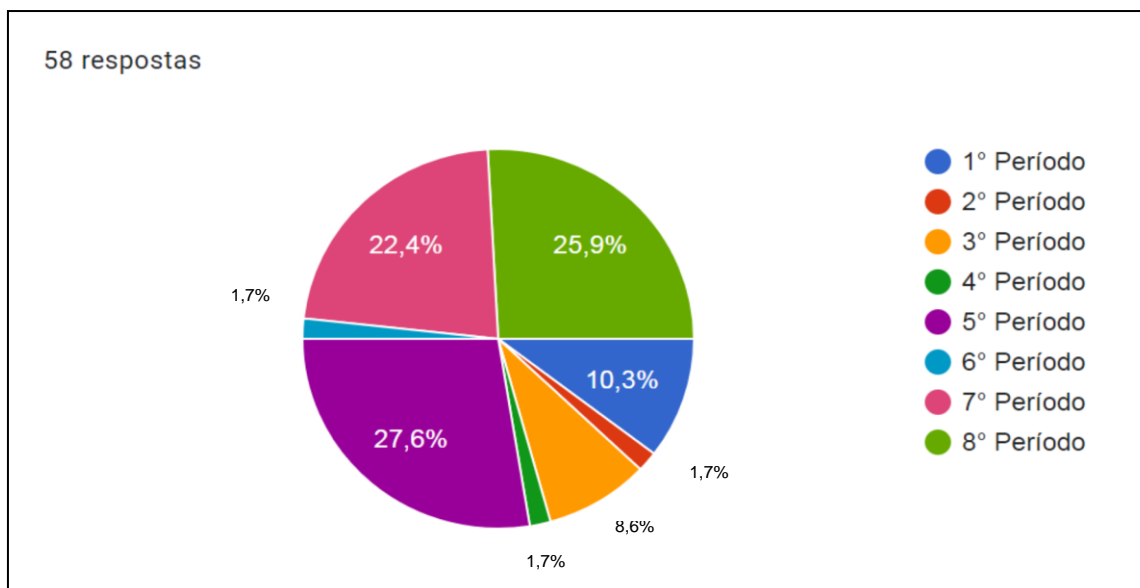
Fonte: elaborado pela autora.

#### Gráfico 3- Estado civil



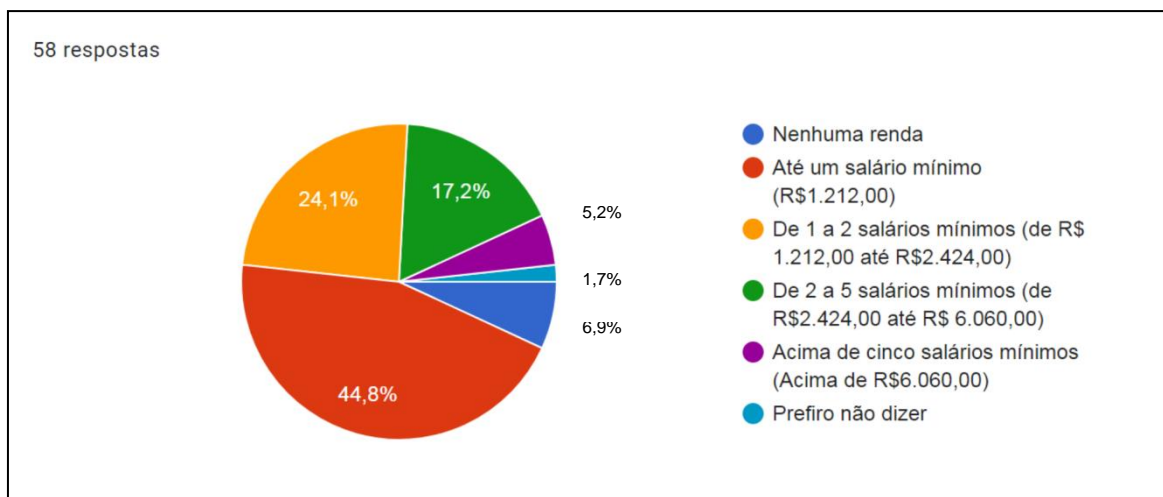
Fonte: elaborado pela autora

Gráfico 4- Período



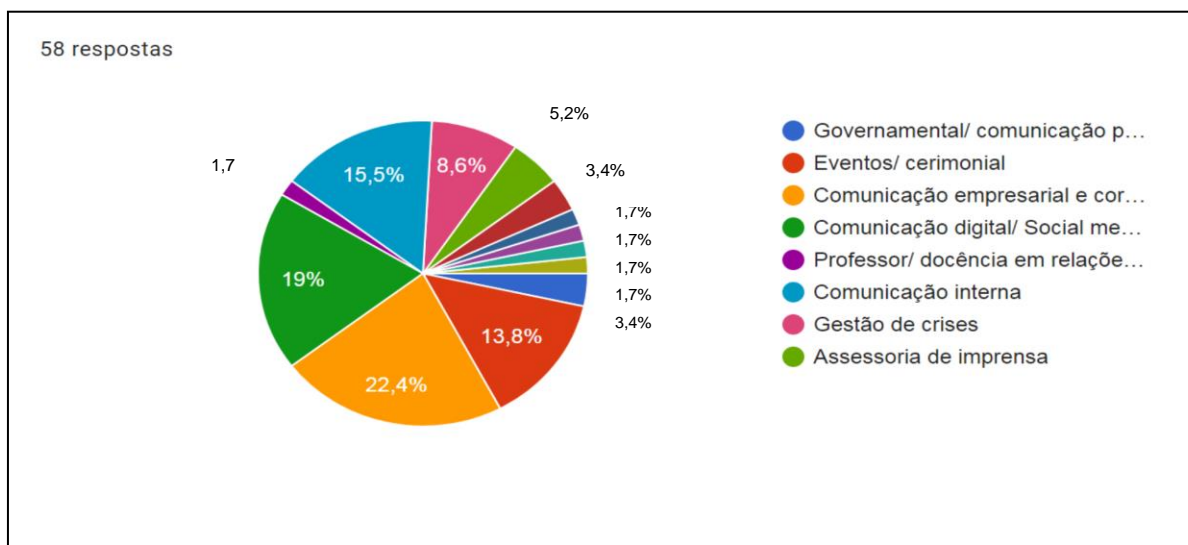
Fonte: elaborado pela autora.

Gráfico 3- Renda



Fonte: elaborado pela autora.

**Gráfico 6 - Área de Relações Públicas que pretende atuar**



Fonte: elaborado pela autora.

**APÊNDICE 4** – Médias e descrição das respostas obtidas junto aos estudantes de relações públicas relacionadas às cinco habilidades que compõem a inteligência emocional

#### Habilidade de autoconsciência

Autoconsciência	Média
Reconheço em mim sentimentos de alegria e tristeza	3,52
Falo comigo mesmo sobre os meus sentimentos	3,24
Preocupo-me com o que estou sentindo	3,21
Reconheço meus sentimentos com grande facilidade.	3,12
Avalio meus sentimentos para compreender	2,91
Reconheço meus sentimentos contraditórios.	2,88
Consigo nomear os sentimentos que marcaram a minha vida.	2,66
Identifico todos meus sentimentos	2,02
Evito refletir sobre o que estou sentindo.	1,72
Evito analisar o que estou sentindo.	1,50
<b>Média geral</b>	<b>2,68</b>

Observa-se que o comportamento “reconheço em mim sentimentos de alegria e tristeza” foi o mais desenvolvido entre os estudantes, seguido de falo comigo mesmo sobre meus sentimentos e preocupo-me com o que estou sentindo, demonstrando que os pesquisados tenha uma auto percepção subjetiva dos seus sentimentos, em

especial quando se observa que os pontos negativos desta habilidade tiveram as médias mais baixa, por exemplo, evito refletir e analisar sobre o que estou sentindo.

### Habilidade de automotivação

<b>Automotivação</b>	<b>Média</b>
Persisto em meus objetivos mesmo diante de fortes obstáculos.	3,09
Ajo com otimismo em relação aos meus projetos.	3,09
Tenho entusiasmo com minha vida.	3,05
Elaboro com entusiasmo um projeto pessoal	3,00
Duvido da realização das minhas metas futuras.	2,55
Deixo de realizar projetos importantes para a minha vida.	2,21
Oriento minhas ações no presente pelos planos que fiz para o futuro	2,98
Planejo situações para concretização de meus objetivos.	2,93
Enfrento qualquer obstáculo par conseguir o que quero na vida.	2,90
Fixo minha atenção nos planos que selecionei para a minha vida.	2,74
Alcanço os objetivos que estipulo para minha a vida.	2,71
Dirijo meus sentimentos para agir com sabedoria.	2,67
<b>Média geral</b>	<b>2,69</b>

Entre os estudantes de relações públicas observa-se como pontos positivos a habilidade de automotivação onde a maioria persiste em seus objetivos mesmo diante dos obstáculos. Podemos afirmar que esta é uma característica em comum entre os pesquisados, bem como o otimismo em relação aos seus projetos.

Na sequência, observa-se presente o entusiasmo em na vida dos estudantes de um modo geral, sendo que possuem facilidade de elaborar projetos pessoais mesmo que duvidem das realizações de metas futuras. Também se orientam as ações no presente motivadas pelos planos futuros e planejam situações para concretização de seus objetivos, mesmo obtendo uma porcentagem menor sobre a conquista de seus objetivos ainda permanecem motivados para dar continuidade nos seus sentimentos de busca e agem com sabedoria.

### Habilidade de autocontrole

<b>Autocontrole</b>	<b>Média</b>
Procuro reagir com cautela diante de provocações.	2,43
Procuro pensar antes de responder a algo que me desagradou.	2,31
Freio os meus impulsos em uma situação de conflito.	2,21
Controlo os sentimentos que me perturbam.	2,02

Conto até dez antes de responder a um desaforo.	1,97
Falo o que vem à cabeça.	1,95
Reajo imediatamente diante de uma agressão.	1,86
Tenho na ponta da língua uma resposta para um insulto.	1,83
Tomo decisões com base em meus impulsos.	1,83
Devolvo na mesma moeda um insulto que recebi.	1,62
<b>Média geral</b>	<b>2,00</b>

Com relação ao autocontrole dos estudantes, observa-se que os comportamentos mais bem desenvolvidos são: “procura reagir com cautela diante de provocações”, “pensam antes de responder a algo que desagradou” e “freiam os impulsos em situação de conflito”. Por outro lado, há uma porcentagem relevante negativa que tem dificuldade em usar tal habilidade, pois “devolvem insultos na mesma moeda” e “tomam decisões por impulso”, sendo necessário um aprimoramento destas habilidades na academia.

### Habilidade de empatia

<b>Empatia</b>	<b>Média</b>
Sei quando um amigo precisa de minha ajuda	2,67
Reconheço quando uma pessoa está bem ou não pelo seu tom de voz	2,50
Descubro as intenções de uma pessoa pela forma como ela age	2,43
Identifico quando alguém que conheço está com problemas	2,41
Sei quando uma pessoa está com problemas mesmo que ela não fale	2,40
Reconhece quando uma pessoa está com problemas	2,38
Identifico os interesses das pessoas com quem convivo	2,36
Reconheço como um amigo se sente através dos seus gestos não verbais	2,34
Consigo nomear os sentimentos das pessoas mais próximas	2,34
Reconheço os sentimentos de uma pessoa através do modo como ela fala.	2,33
Entendo o que uma pessoa está querendo mesmo que ela não fale	2,28
Descubro com facilidade o que um amigo está sentindo	2,28
Identifico com facilidade os sentimentos das pessoas	2,10
Identifico as intenções de pessoa uma logo que começa a falar	2,05
<b>Média geral</b>	<b>2,35</b>

De um modo geral podemos analisar que os estudantes possuem um comportamento positivo em reconhecer quando um amigo precisa de ajuda, reconhece a pessoa quando está com problemas pelo seu tom de voz, possuem percepção sobre as intenções que fazem pela forma que agem. Com relações aos



comportamentos menos desenvolvidos nesta habilidade verificou-se a dificuldade em identificar as intenções de uma pessoa logo que começa a falar.

### Habilidade de sociabilidade

<b>Sociabilidade</b>	<b>Média</b>
Deixo as pessoas à vontade perto de mim	2,97
Faço com que as pessoas se sintam bem ao meu lado	2,78
Relaciono-me bem com qualquer pessoa	2,72
Converso animadamente com um desconhecido	2,69
Aumento o número de pessoas do meu ciclo de amizades	2,40
Tenho muitos amigos	2,36
Consigo animar qualquer ambiente	2,34
Encontro alguém conhecido na maioria dos lugares aonde vou	2,31
Trato alguém que acabei de conhecer como se fôssemos velhos amigos	2,24
Fico à vontade entre pessoas recém-conhecidas.	2,16
Prefiro ter poucos amigos	2,02
Prefiro ficar calado a conversar com pessoas desconhecidas	1,83
Prefiro trabalhar sozinho	1,79
<b>Média geral</b>	<b>2,35</b>

Em relação ao comportamento da habilidade de sociabilidade, considerou-se positivo os aspectos que “deixa as pessoas a vontade perto de si” “Faz com que as pessoas se sintam bem ao seu lado” e se “relaciona bem com qualquer pessoa”. Verificou-se que uma boa parte dos alunos tem dificuldades no comportamento do que se refere à: “prefere trabalhar sozinho”, “prefere ter poucos amigos” e “prefere ficar calado a conversar com pessoas estranhas”.

## APÊNDICE 05 – QUESTIONÁRIO APLICADO COM REPRESENTANTES DE SALA DO CURSO DE RELAÇÕES PÚBLICAS

Prezado colega

Após a aplicação da pesquisa sobre inteligência emocional com os alunos de relações públicas da UNISO, constatou-se que as habilidades autocontrole, sociabilidade e empatia precisam ser mais desenvolvidas.

Agora, preciso mapear atividades que possam contribuir com o desenvolvimento destas habilidades nos estudantes.

Peço gentilmente que me ajude nesta segunda etapa da pesquisa respondendo a este questionário:

- 1) Em sua opinião, quais atividades podem contribuir para o desenvolvimento de habilidades de autocontrole (ter mais paciência, equilíbrio e controle na sua comunicação e reações com os outros).

- dinâmicas em grupo
- uso de jogos competitivos
- uso de jogos colaborativos
- Seminários
- rodas de conversa
- oficinas de arte
- palestras com terapeutas e profissionais da área da saúde mental
- workshop com dicas de autocontrole
- Outros

- 2) Em sua opinião, quais atividades podem contribuir para o desenvolvimento de habilidades de sociabilidade (ser capaz de se relacionar com os outros e construir e manter amizades)

- dinâmicas em grupo
- uso de jogos competitivos
- uso de jogos colaborativos
- Seminários
- rodas de conversa
- oficinas de arte
- palestras com terapeutas e profissionais da área da saúde mental
- workshop com dicas de autocontrole
- trabalhos em grupo
- Outros

- 3) Em sua opinião, quais atividades podem contribuir para o desenvolvimento de habilidades de empatia (ser capaz de entender e colocar-se no lugar dos outros)

- dinâmicas em grupo
- uso de jogos competitivos
- uso de jogos colaborativos
- Seminários
- rodas de conversa
- oficinas de arte
- palestras com terapeutas e profissionais da área da saúde mental
- workshop com dicas de empatia
- trabalhos em grupo
- Outros