

UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL
CAMPUS UNIVERSITÁRIO DA REGIÃO DOS VINHEDOS – CARVI
ÁREA DO CONHECIMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE COMÉRCIO INTERNACIONAL

GABRIELA ROMIO

**ESTUDO SOBRE A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL EM FUTUROS PROFISSIONAIS
DO COMÉRCIO INTERNACIONAL**

BENTO GONÇALVES
2020

GABRIELA ROMIO

**ESTUDO SOBRE A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL EM FUTUROS PROFISSIONAIS
DO COMÉRCIO INTERNACIONAL**

Trabalho de conclusão de curso de graduação apresentado ao Curso de Comércio Internacional da Universidade de Caxias do Sul, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Comércio Internacional.

Orientador TCC I e II: Prof.^a Ma. Simone Fonseca de Andrade Klein

BENTO GONÇALVES

2020

GABRIELA ROMIO

**ESTUDO SOBRE A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL EM FUTUROS PROFISSIONAIS
DO COMÉRCIO INTERNACIONAL**

Trabalho de conclusão de curso de graduação apresentado ao Curso de Comércio Internacional da Universidade de Caxias do Sul, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Comércio Internacional.

Aprovado em: ____/____/____

Banca Examinadora:

Orientador Prof.^a Ma. Simone Fonseca de Andrade Klein
Universidade de Caxias do Sul – UCS

Prof. Dr. Fernando Ben
Universidade de Caxias do Sul – UCS

Prof.^a Ma. Rosimeri Machado
Universidade de Caxias do Sul – UCS

Dedico este trabalho em especial, a minha mãe, a minha irmã e ao meu namorado, que sempre estiveram ao meu lado, oferecendo apoio e incentivo, o que contribuiu imensamente para a realização deste trabalho.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, agradeço a Deus, por ter me dado força para continuar, em todas as vezes que pensei em desistir. Agradeço muitíssimo a minha mãe Inês e a minha irmã Fátima, pelo amor e incentivo, por terem acreditado em mim e por sempre estarem ao meu lado me apoiando, dando forças nos momentos em que mais precisei. Vocês são a minha base, obrigado pela educação e por me incentivarem. Também quero expressar meu agradecimento ao meu namorado Marcelo, por ter sido um grande companheiro, por estar ao meu lado, me ajudando, apoiando em todas as minhas decisões. Pelo amor, afeto, força e incentivo em todos os momentos de dificuldades e desânimo.

Em especial, agradeço a minha orientadora Simone Fonseca de Andrade Klein que sempre me auxiliou nos momentos de dúvida e pelas orientações preciosas que contribuíram significativamente para realização do meu trabalho. Por fim, muito obrigado a todos os professores aos quais tive a oportunidade de conhecer ao longo da minha trajetória na graduação, por todos os ensinamentos compartilhados, que com certeza muito contribuíram com o meu crescimento pessoal e profissional.

*“Qualquer um pode zangar-se
— isso é fácil. Mas zangar-se
com a pessoa certa, na medida
certa, na hora certa, pelo
motivo certo e da maneira certa
— não é fácil.”*

**Aristóteles,
Ética a Nicômaco**

RESUMO

Na atualidade, as organizações que operam no Comércio Internacional, precisam lidar com diversos desafios, mudanças e pressões que ganham força com a globalização. Como os profissionais são considerados um dos principais recursos das empresas, se torna um diferencial aqueles que possuem elevados níveis de Inteligência Emocional, para lidar com suas rotinas e atribuições diárias. Diante disso, o presente estudo teve por objetivo avaliar como estão os níveis de Inteligência Emocional de futuros profissionais do Comércio Internacional. O público-alvo deste estudo foram, portanto, os acadêmicos do curso de Comércio Internacional da Universidade de Caxias do Sul, do campus de Bento Gonçalves. A pesquisa foi de natureza quantitativa e de nível descritivo, utilizando-se um questionário estruturado para a coleta de dados com escala *Likert*, decorrente de instrumento adaptado do *Emotional Intelligence Appraisal*® (EIA), elaborado por Bradberry e Greaves (2016). Em linhas gerais, os resultados sugerem que os acadêmicos são mais desenvolvidos na habilidade social, nas competências sociais e a média geral da Inteligência Emocional mostrou que os acadêmicos a detêm frequentemente. O trabalho destaca a importância da Inteligência Emocional para a vida pessoal e profissional dos acadêmicos.

Palavras-chave: Inteligência Emocional. Comércio Internacional. Competências Profissionais.

ABSTRACT

Nowadays, the organizations operating in international trade need to deal with several challenges, changes and pressures that increase with globalization. As the professionals are considered one of the main resources of the companies, those who have high levels of Emotional Intelligence stand out to deal with their routines and daily tasks. Given this, the goal of the present study was to evaluate how are the levels of Emotional Intelligence for future professionals of International Trade. Therefore, the target group of this study was the academics of International Trade's course of *Universidade de Caxias do Sul*, from *Bento Gonçalves* campus. The research was of quantitative nature and descriptive level, by application of a structured questionnaire for data collection purposes with scale Likert, due to adapted instrument from Emotional Intelligence Appraisal® (EIA), elaborated by Bradberry and Greaves (2016). In general lines, the results suggest that the academics are more developed in social skills, in social competences and the overall average of Emotional Intelligence demonstrated that the academics often detain it. The study highlights the importance of Emotional Intelligence for the personal and professional life of the academics.

Keywords: Emotional Intelligence. International Trade. Professional Competences.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Competências como fonte de valor para o indivíduo e para a organização...	26
Figura 2 – Conjunto de competências individuais	27
Figura 3 – Gênero da amostra	48
Figura 4 – Idade dos acadêmicos	48
Figura 5 – Atuação na área de Comércio Internacional	49
Figura 6 – Cargo que exerce.....	50
Figura 7 – Semestre do curso de graduação	51
Figura 8 – Frequência com que problemas e dificuldades pessoais afetam o desempenho profissional.....	52
Figura 9 – Resumo dos resultados da pesquisa	65

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Habilidades da Inteligência Emocional.....	21
Quadro 2 - Benefícios de aumentar a Inteligência Emocional.....	30
Quadro 3 - Análise das competências do profissional de comércio internacional	35
Quadro 4 - Resumo da fundamentação teórica.....	36
Quadro 5 - Instrumento <i>Emotional Intelligence Appraisal</i> ®.....	42
Quadro 6 - Alinhamento teórico e metodológico do estudo.....	43
Quadro 7 - Resumo dos Procedimentos Metodológicos	46

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Habilidade Autoconsciência	53
Tabela 2 - Habilidade Autogestão	54
Tabela 3 - Habilidade Automotivação.....	55
Tabela 4 - Habilidade Empatia	56
Tabela 5 - Habilidade Social.....	57
Tabela 6 - Resumo das médias gerais das 5 habilidades	58
Tabela 7 - Média da Inteligência Emocional.....	58
Tabela 8 - Competências Pessoais e Sociais da Inteligência Emocional	59

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
1.1	DELIMITAÇÃO DO TEMA E DEFINIÇÃO DO PROBLEMA	14
1.2	OBJETIVOS.....	15
1.2.1	Objetivo Geral	15
1.2.2	Objetivos Específicos	16
1.3	JUSTIFICATIVA.....	16
2	REFERENCIAL TEÓRICO	18
2.1	INTELIGÊNCIA EMOCIONAL	18
2.2	A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO	22
2.3	COMPETÊNCIA EMOCIONAL	26
2.4	O PROFISSIONAL DO COMÉRCIO INTERNACIONAL.....	31
2.5	SÍNTESE DO EMBASAMENTO TEÓRICO CONCEITUAL	36
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	38
3.1	DELINEAMENTO DA PESQUISA	38
3.1.1	Natureza	38
3.1.2	Níveis	39
3.1.3	Estratégias	39
3.2	PARTICIPANTES DO ESTUDO	40
3.3	PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS	41
3.3.1	Pré-teste	44
3.4	PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DE DADOS	45
4	ANÁLISE DOS DADOS E RESULTADOS	47
4.1	CARACTERIZAÇÃO DO PERFIL DOS PARTICIPANTES	47
4.2	HABILIDADES DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL	52
4.3	NÍVEL MÉDIO GERAL DE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL	57
4.4	COMPETÊNCIAS DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL	59
5	DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	61

6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	66
6.1	IMPLICAÇÕES DO ESTUDO	67
6.2	LIMITAÇÕES DO ESTUDO E SUGESTÕES PARA PESQUISAS FUTURAS	68
	REFERÊNCIAS	70
	APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	75

1 INTRODUÇÃO

Nos dias atuais, as mudanças geradas pelo crescimento da globalização contribuem para o aumento de intensidade da concorrência entre mercados e com vista à diferenciação e identificação de oportunidades, algumas organizações olham para os seus recursos internos e procuram em seus colaboradores uma vantagem competitiva. A esse respeito, Chiavenato (2014) ressalta que as pessoas passaram a ser uma competência básica para promover e manter o sucesso organizacional, em um mundo instável, mutável e fortemente competitivo.

Em virtude as variações mencionadas, o mercado internacional sofre pressões a todo instante, fazendo com que seus profissionais precisem desenvolver a Inteligência Emocional para lidar na resolução de conflitos, nas negociações complexas, nos relacionamentos com pessoas de diversas culturas, com frustrações e situações adversas.

Assim, pode-se ressaltar que as empresas buscam por profissionais que precisam ir além da qualificação técnica, fazendo-se necessário ter habilidades comportamentais adequadas, que completam o conhecimento no seu ramo de negócios e ampliam suas possibilidades de atuação (SLIVNIK, 2012). De acordo com Fonseca et al. (2016), as organizações exigem colaboradores com autoconhecimento atrelado ao autogerenciamento, automotivação, empatia e habilidades sociais.

Tais habilidades compõem a Inteligência Emocional, que auxilia em diversos fatores, como no trabalho em equipe, nos relacionamentos em grupos, no gerenciamento de pessoas com inúmeras culturas, na adaptação a diversas mudanças e na comunicação clara e eficaz. Já na vida pessoal traz motivação, autoconfiança e satisfação no trabalho. No entanto, para capturar tais benefícios, é fundamental que o profissional seja capaz e esteja disposto a apreender a controlar e gerir as próprias emoções e também compreender as ações das outras pessoas.

Desta forma, a presente pesquisa aborda a temática do papel da Inteligência Emocional no gerenciamento das emoções atrelado ao comportamento humano como diferencial nas organizações. Portanto, o primeiro capítulo introduz o tema proposto, delimitando-o e apresentando o problema de pesquisa, os objetivos e as justificativas do estudo. O segundo capítulo apresenta o embasamento teórico para esta investigação sob a perspectiva de diversos autores. O terceiro capítulo, por sua

vez, trata dos procedimentos metodológicos utilizados. Em sequência, o capítulo quatro traz a análise dos dados e resultados da pesquisa, sendo que, no capítulo cinco, serão apresentadas as discussões dos resultados e, por último, no capítulo, seis as considerações finais da referida pesquisa.

1.1 DELIMITAÇÃO DO TEMA E DEFINIÇÃO DO PROBLEMA

O processo de globalização internacional da economia faz com que os países comercializem bens e serviços com mais agilidade, num fluxo que tende a ser cada vez mais rápido e mútuo, fazendo com que as empresas estejam preparadas para esta nova era, enfrentando os novos desafios que vão surgindo (VAZQUEZ, 2012). E, para isso, ainda conforme o autor é extremamente necessário ter colaboradores capacitados, treinados e motivados para executar operações de alta complexidade.

De acordo com Fonseca et al. (2016), a relação entre as organizações e o capital humano mudaram com a passar do tempo. Os autores também complementam que as organizações começaram a exigir competências variadas dos seus colaboradores como estratégia competitiva, contando com responsabilidade, esforço, comprometimento e dedicação. A esse respeito Chiavenato (2009, p.158), explica que “muitas organizações estão substituindo o tradicional processo seletivo focado em cargos pelo processo centrado em competências individuais”.

As competências passam a ser um recurso estratégico, que facilita o gerenciamento dos negócios por ser um conjunto de políticas, atitudes, prática e ações empregadas com o objetivo de intervir no comportamento humano (STADLER E PAMPOLINI, 2014).

O comportamento passou a ser uma das competências exigidas, sendo um desafio nas organizações em razão das influências intrapessoais e interpessoais (FONSECA et al., 2016). O gerenciamento de emoções e o gerenciamento de pessoas de acordo com Gramigna (2007), são temas que estão avançando no campo do comportamento humano. Essa mesma autora complementa que cada vez mais, é exigida a presença da competência emocional, pois quando as emoções são compreendidas e bem administradas, enriquecem o ambiente de trabalho.

Na época atual, há uma percepção mais precisa desses aspectos referentes ao comportamento humano e que ganhou o nome de Inteligência Emocional

(GOLEMAN, 1999). A Inteligência Emocional, conforme Fonseca et al. (2016), permite lidar com o medo, insegurança e insatisfação em benefício próprio. Ainda de acordo com as referidas autoras, possibilita conviver com as outras pessoas de maneira controlada e desenvolve um ambiente harmonioso e produtivo em resultados.

No campo de atuação internacional, a Inteligência Emocional contribui significativamente para o desempenho desses profissionais, que tem uma rotina diversificada com momentos de imprevistos e situações variadas. Segundo Sebben e Dourado Filho (2010), a vida internacional consiste na exposição a cenários e perfis muito diferentes, trazendo mudanças profundas nos valores das pessoas.

Essas mudanças podem afetar as emoções, interferindo no comportamento e no raciocínio dos profissionais, influenciando no rumo das decisões. Saber gerenciar as próprias emoções se torna necessário para poder lidar com as ações e para poder se relacionar da melhor forma com as pessoas que fazem parte da vida pessoal, social e profissional.

Em virtude aos aspectos mencionados, vê-se a necessidade de verificar como o estudo da Inteligência Emocional é importante para ajudar os futuros profissionais da área do Comércio Internacional a resolver problemas, encontrar soluções assertivas e racionais, aprimorar habilidades, lidar com os sentimentos. Assim, este estudo se norteará pela seguinte questão: Como estão os níveis de Inteligência Emocional de futuros profissionais do Comércio Internacional?

1.2 OBJETIVOS

A seguir, são apresentados os objetivos geral e específico do presente trabalho.

1.2.1 Objetivo Geral

O objetivo geral deste trabalho é avaliar como estão os níveis de Inteligência Emocional de futuros profissionais do Comércio Internacional.

1.2.2 Objetivos Específicos

Com a finalidade de alcançar o objetivo geral, foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos:

- a) identificar quais das habilidades da Inteligência Emocional (autoconsciência, autogestão, automotivação, empatia e habilidade social) são mais desenvolvidas nos acadêmicos;
- b) avaliar o nível médio geral da Inteligência Emocional entre os estudantes de Comércio Internacional da UCS, campus Bento Gonçalves;
- c) identificar, a partir das habilidades analisadas, quais das competências da Inteligência Emocional mais se destacam entre os participantes da pesquisa;
- d) discutir a importância da Inteligência Emocional para futuros profissionais da área de Comércio Internacional.

1.3 JUSTIFICATIVA

A Inteligência Emocional está relacionada com a Psicologia. Conforme a Universidade de Caxias do Sul (2019), no plano curricular do curso de Bacharel em Psicologia, sendo uma área voltada ao estudo do comportamento humano em suas diferentes dimensões e em contextos variados, que ajuda na contribuição do bem-estar individual e social. Para os futuros profissionais do Comércio Internacional, se torna válido esse campo de conhecimento para que os mesmos executem suas atividades diárias dentro da empresa, sem a interferência de emoções negativas, o qual prejudicam o desempenho e o modo como se portar diante de determinadas situações.

Desta forma, se torna cada vez mais necessário o desenvolvimento constantemente das habilidades e competências emocionais. De acordo com Fonseca et al. (2016), as organizações estão valorizando cada vez mais a importância de considerar as emoções e sentimentos na gestão das pessoas. Nesse contexto, abre-se espaço para o profissional capaz de desenvolver a Inteligência Emocional.

No assunto a ser desenvolvido, salienta-se a relevância para as empresas pelo fato de possuir colaboradores com Inteligência Emocional auxilia na execução

de tarefas e trabalhos em equipes, levando em consideração que as emoções humanas não se separam do ambiente de trabalho.

Por meio dessa pesquisa, pretende-se avaliar como estão os níveis de Inteligência Emocional nos futuros profissionais do curso de Comércio Internacional e se tem caráter expressivo na vida profissional e pessoal dos participantes do estudo.

Em resumo, o tema se torna significativo em âmbito prático e acadêmico, podendo ser útil a Universidade para que possam trazer junto aos seus docentes, conteúdos e atividades nas disciplinas para ajudar a desenvolver essa competência necessária para uma boa formação. Assim sendo, os estudantes podem refletir sobre o autodesenvolvimento e expansão da consciência sobre as próprias habilidades e competências no que se refere à Inteligência Emocional, visto que os mesmos precisam se manter atualizados, buscando desenvolvimento contínuo para se tornarem mais assertivos e competentes.

Enfim, é de grande valia esse estudo, pois se torna a cada dia fator inevitável e vital para o desenvolvimento de novos profissionais e para o sucesso das organizações.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo, serão abordados assuntos relacionados à Inteligência Emocional, às habilidades e competências necessárias para o profissional do comércio internacional, com embasamento teórico nas ideias e conceitos já estudados por diversos autores.

2.1 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Woyciekoski e Hutz (2009) salientam a importância da Inteligência Emocional na atualidade, sendo um construto psicológico recente, e reflete no estudo das interações entre emoções e inteligência, que permite concluir a complexidade do campo conceitual. Esses mesmos autores complementam que as ideias atuais sobre inteligência integram o trabalho, pensamento e investigação de vários pesquisadores, que ao longo da história, determinam o que é ser inteligente.

De acordo com Fonseca et al. (2016), a Inteligência Emocional (IE) é um assunto pesquisado desde a década de 80 e divulgado através dos artigos publicados por John Mayer e Peter Salovey em 1990. No entanto a IE ganhou força conforme Fonseca et al. (2016), através da publicação do livro de Goleman (1995) que definiu o que é ser inteligente, agregando outras informações e conceitos. Ainda segundo a Sociedade Brasileira de Inteligência Emocional – Sbie (2019), o psicólogo, escritor e PhD Daniel Goleman da Universidade de Harvard, nos Estados Unidos, é considerado o “pai da Inteligência Emocional” e o responsável por popularizar o conceito da IE em todo o mundo.

Sobre a Inteligência Emocional temos as seguintes definições dadas por alguns autores:

Goleman (2001, p. 337) conceitua a Inteligência Emocional como a “capacidade de identificar nossos próprios sentimentos e os dos outros, de motivar a nós mesmos e de gerenciar bem as emoções dentro de nós e em nossos relacionamentos”. Em vista disso, pode-se entender que as emoções são ferramentas extremamente importantes para o dia a dia dos indivíduos, já que expressam nossos sentimentos e também é a partir delas que surgem as reações pessoais.

Weisinger (2001, p. 14) explica que, “o uso inteligente das emoções – isto é, fazer intencionalmente com que suas emoções trabalhem a seu favor, usando-as como uma ajuda para ditar seu comportamento e seu raciocínio, de maneira a aperfeiçoar seus resultados”. Portanto quanto mais consciente o indivíduo for sobre suas emoções e seus atos, melhor será o relacionamento com as outras pessoas. Goleman (2012, p. 30) define as emoções como:

Em essência, impulsos, legados pela evolução, para uma ação imediata, para planejamentos instantâneos que visam lidar com a vida. A própria raiz da palavra *emoção* é do latim *movere* — “mover” — acrescida do prefixo “e-”, que denota “afastar-se”, o que indica que em qualquer emoção está implícita uma propensão para um agir imediato (GOLEMAN, 2012, p. 30).

A Inteligência Emocional é definida por Mayer e Salovey (2007) como sendo a habilidade para perceber e valorizar com exatidão a emoção; gerar sentimentos que facilitam o pensamento; compreender a emoção, o conhecimento emocional, e regular as emoções que promovem o crescimento emocional e intelectual.

Para Lotz e Gramms (2012), a Inteligência Emocional é uma ação conjunta das inteligências múltiplas: inteligência intrapessoal e inteligência interpessoal. A inteligência intrapessoal, de acordo com Guebur, Poletto e Vieira (2007), é a capacidade de formar um modelo verdadeiro de si mesmo e usar esse conhecimento para administrar os próprios sentimentos, reconhecendo as qualidades e defeitos. Já a inteligência interpessoal é a capacidade de compreender as outras pessoas e interagir com elas.

Lotz e Gramms (2012) seguem a ideia de que a Inteligência Emocional se refere à qualidade da compreensão dos nossos próprios sentimentos, de ter empatia pelos outros e controlar as nossas emoções, alterando para melhor a vida de uma pessoa. Nessa mesma perspectiva, Cooper e Sawaf (2002) ressaltam que não basta apenas ter sentimentos, mas a Inteligência Emocional requer que aprendamos a reconhecer e valorizar em nós mesmos e nos outros os sentimentos, aplicando corretamente a informação e a energia das emoções em nossas vidas.

Diante do exposto, Cooper e Sawaf (2002, p. XVIII) definem que “a Inteligência Emocional é a capacidade de sentir, entender e aplicar eficazmente o poder e a perspicácia das emoções como uma fonte de energia, informação, conexão e influência humana.” Há uma relação entre inteligência e emoção, que resulta no reconhecimento da capacidade de o homem lidar com suas emoções de

forma inteligente, buscando atingir seus objetivos de vida (WOYCIEKOSKI; HUTZ, 2009).

À luz dos conceitos de alguns autores mencionados, se percebe que a Inteligência Emocional tem a ver com conhecer, analisar, interpretar e gerenciar os sentimentos. Através do seu desenvolvimento é possível conduzir as emoções e os impulsos gerados, de modo que sejam expressados de maneira apropriada para facilitar o pensamento e regular as emoções em si.

A capacidade de gerenciar a nós mesmos e nossos relacionamentos de forma eficaz, segundo Goleman (2001), consiste em cinco habilidades emocionais fundamentais e que compõem a Inteligência Emocional, quais sejam: autoconsciência, autogestão, motivação, empatia e habilidade social.

A habilidade da autoconsciência, segundo Goleman (2001), compreende as nossas próprias emoções e suas necessidades, os humores, as preferências e intuições. Siqueira, Barbosa e Alves (1999) explicam que, dentre as habilidades, a autoconsciência corresponde à mais importante, uma vez que essa habilidade é a responsável pelo aparecimento das demais. Ainda conforme esses autores, a autoconsciência é a capacidade de identificar e nomear os próprios sentimentos, de modo a aceitar e reconhecer, de forma correta, os diversos estados emocionais.

A autogestão é a habilidade de lidar com as próprias decisões, os impulsos e os sentimentos (GOLEMAN, 2001). Em um nível elevado, a autogestão permitiria ao indivíduo reinterpretar a situação ocorrida e dar um significado positivo, impedindo o impulso de resposta momentâneo que possa comprometer a execução de uma atividade (SIQUEIRA; BARBOSA; ALVES, 1999).

De acordo com a descrição de Goleman (2001), a motivação é a capacidade de motivar a si mesmo para guiar e facilitar o alcance de metas. Para Siqueira, Barbosa e Alves (1999), um alto nível dessa habilidade possibilita reter um elevado grau de esperança e otimismo, viabilizando a resistência a qualquer obstáculo e a superação de qualquer problema que impeçam a concretização de metas pessoais.

A definição proposta por Goleman (2001) estabelece a empatia como a habilidade de compreender o que os outros sentem e suas necessidades, sendo identificada de acordo com Siqueira, Barbosa e Alves (1999), através da leitura e compreensão de comportamentos não verbais de comunicação, por exemplo, expressões faciais, tom de voz e postura corporal.

Por último, Goleman (2001) descreve a habilidade social como a capacidade da criação e administração de relacionamentos. Deter alta sociabilidade significa ser capaz de substituir sentimentos negativos por outros positivos, assim se cria relacionamentos extensos, profundos e verdadeiros (SIQUEIRA; BARBOSA; ALVES, 1999). No Quadro 1, a seguir, resumem-se as cinco habilidades da Inteligência Emocional.

Quadro 1- Habilidades da Inteligência Emocional

AUTOCONSCIÊNCIA Capacidade de conhecer e analisar nossas emoções e sentimentos nas mais variadas situações.
AUTOGESTÃO Capacidade de aprender a lidar com as nossas emoções e saber controlá-las, não agir por impulso.
MOTIVAÇÃO Capacidade de se automotivar, de encontrar motivação dentro de nós mesmos.
EMPATIA Capacidade de entender as emoções dos outros e de se colocar no lugar do outro.
HABILIDADE SOCIAL Capacidade de se relacionar com outras pessoas e de lidar com os sentimentos e emoções dos outros indivíduos.

Fonte: Elaborado pela autora (2019), a partir de Goleman (2001); Siqueira, Barbosa e Alves (1999).

No quadro 1 apresentado demonstra que as três primeiras habilidades (autoconsciência, autogestão e motivação) segundo Fonseca et al. (2016), são relacionadas ao processo de gerenciamento de atitudes intrapessoais que correspondem ao relacionamento consigo mesmo. É quando identificamos pontos emocionais fortes e outros que precisam ser melhorados. É a forma como o indivíduo se enxerga no mundo e como reage às diversas situações. As duas últimas (empatia e habilidade social) referem-se à relação com o próximo, como lidamos com nossos colegas, superiores, clientes, fornecedores, todos os envolvidos no ambiente de trabalho (FONSECA et al., 2016).

No ambiente de trabalho atual, com destaque na flexibilidade, nas equipes e numa intensa orientação para os clientes, esse conjunto de habilidades está se tornando cada vez mais necessário para se atingir a excelência nos empregos, em todas as partes do mundo (GOLEMAN, 2001).

2.2 A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

Uma série de estudos sobre Inteligência Emocional, conforme Cooper e Sawaf (2002) indicam que pessoas intelectualmente mais brilhantes nem sempre são as mais bem-sucedidas na vida pessoal e profissional. De acordo com Goleman (2012), se possui dois cérebros, duas mentes e dois tipos diferentes de inteligência: racional e emocional. Nosso desempenho na vida é determinado pelas duas, não apenas pelo QI (quociente de inteligência), mas também pela Inteligência Emocional. Assim, “o intelecto não pode dar o melhor de si sem a Inteligência Emocional.” (GOLEMAN, 2012, p. 54).

Bradberry e Greaves (2016) explicam que a trajetória física da Inteligência Emocional começa no cérebro, na medula espinhal. Os sentidos primários invadem por aí e precisam viajar até a parte frontal do cérebro antes de poder pensar racionalmente sobre a própria experiência. Mas primeiro elas percorrem pelo sistema límbico, onde as emoções são sentidas. A Inteligência Emocional demanda uma boa comunicação entre o cérebro racional e o centro emocional do cérebro (BRADBERRY E GREAVES, 2016).

Antigamente, os meios usados para identificar se um candidato tinha capacidade de cumprir determinada função segundo Fonseca et al. (2016), se dava através de testes de QI, que confirmavam o nível de raciocínio lógico e capacidade cognitiva. Conforme Ferraz (2012, p. 102), “pessoas com alto QI aprendem quase sem estudar, fazem cálculos complicados mentalmente, leem com muita rapidez e têm memória fotográfica.” Hoje, além dos testes de QI as empresas focam em qualidades pessoais, levando em consideração também o nível de Inteligência Emocional, que comprova a maneira como as pessoas relacionam-se consigo mesmas e, com as pessoas que convivem com elas (FONSECA et al., 2016).

A estabilidade e a evolução profissional não dependem apenas do conhecimento intelectual. Para Goleman (2001), não importa apenas o quanto somos inteligentes, nem a nossa formação, nem o grau de especialização, mas também é relevante a maneira como agimos com nós mesmos e com os outros. Ainda segundo o autor, este é o critério de avaliação que, cada vez mais, vem sendo utilizado para definir quem será contratado ou quem não será, quem será demitido ou permanece na empresa, quem ficará para trás e quem será promovido.

Assim, pode-se verificar que as organizações estão deixando de adotar somente o método antigo de contratação, onde o profissional era contratado apenas pelo conhecimento técnico, agora também estão buscando e mantendo colaboradores que possuam as habilidades da Inteligência Emocional.

Pesquisas mostram de acordo com Cooper e Sawaf (2002, p. XV), que um profissional tecnicamente capaz com alta Inteligência Emocional, é quem aprende de forma mais integral, hábil e rápida que outras pessoas, “os crescentes conflitos que exigem solução, os pontos fracos da equipe e da empresa que precisam ser corrigidos, as lacunas a serem identificadas ou preenchidas, as conexões ocultas que dão acesso a oportunidade.”

Em complemento, segundo Lotz e Gramms (2012), as organizações percebem, cada vez mais, o valor prático da Inteligência Emocional de seus profissionais. Esses, que são emocionalmente inteligentes possuem habilidades para administrar conflitos, empregabilidade expandida e além disso, apresentam um diferencial-chave entre profissionais eficazes e os medíocres: são grandes fontes de vantagem competitiva.

É infinito a quantidade de situações em que a Inteligência Emocional pode ser colocada em exercício no local de trabalho: ao se usar das emoções de maneira produtiva; ao desenvolver a habilidade necessária para manter um bom relacionamento com os colegas; para resolver um problema complicado; ao realizar uma atividade e muitos outros desafios que aparecem diariamente nas empresas (GUEBUR; POLETTO; VIEIRA, 2007).

Os referidos autores explanam também, que as emoções cumprem um papel de considerável importância, afinal, diariamente o profissional confronta-se com situações novas, sendo necessário fazer uso das emoções de forma correta, utilizando-as para guiar o comportamento e o raciocínio à fim de obter bons resultados.

Cientes que as emoções desempenham um papel significativo no comportamento do profissional, primeiramente, é preciso reconhecer as expectativas que a pessoa tem de si mesma e o modo como administra as sensações (FONSECA et al., 2016). Isso se chama de autoconsciência, segundo Goleman (2015), os profissionais com essa habilidade são honestos consigo mesmo e com os outros, reconhecem como seus sentimentos afetam a si mesmos, as outras pessoas e seu desempenho no trabalho. Ainda segundo o autor, essas pessoas planejam seu

tempo, terminam o trabalho com antecedência, são capazes de trabalhar com clientes exigentes, compreendendo o impacto do cliente sobre seu estado de espírito, voltando a sua raiva para algo construtivo.

Em complemento, segundo Fonseca et al. (2016, não paginado), esses profissionais “são autênticos, falam sobre suas expectativas e emoções abertamente com sua equipe e esse autocontrole auxilia o profissional a continuar com a cabeça no lugar nos momentos de crise ou em situações de pressão.” As pessoas com grande capacidade de autoconsciência sabem com extraordinária clareza, o que elas fazem bem, o que as motiva e as satisfaz e quais pessoas e situações lhes provocam reações intensas (BRADBERRY; GREAVES, 2016).

Contudo, Guebur, Poletto e Vieira (2007) ressaltam que um baixo grau de autoconsciência pode prejudicar a execução das atividades, por não oferecer informações necessárias para tomar decisões hábeis, causando danos ao lidar com as pessoas e com as várias circunstâncias que se apresentam.

Outra habilidade de um profissional inteligente emocionalmente é a autogestão, de acordo com Goleman (2015), é ter o autocontrole dos impulsos biológicos que dirigem nossas emoções, esses profissionais acham meios de controlar e canalizar esses impulsos emocionais de forma benéfica, escolhendo as palavras certas e ações com cuidado, para não fazer julgamentos ou ter impulsos precipitados.

Ao compreender que são os pensamentos, as alterações físicas e as atitudes que governam as reações emocionais, torna-se possível compreender que o poder de controlar a raiva ou qualquer outra emoção pertence ao profissional e não a outra pessoa (GUEBUR; POLETTTO; VIEIRA, 2007). Portanto, os profissionais com uma boa capacidade de autogestão conseguem avaliar com clareza a situação sem ceder às tentações (BRADBERRY; GREAVES, 2016).

A motivação é a terceira habilidade da Inteligência Emocional, segundo Goleman (2015), profissionais que possuem essa habilidade buscam por desafios criativos, adoram aprender e gostam de um trabalho bem executado. Para Guebur, Poletto e Vieira (2007), a motivação significa usar a energia para um propósito específico mantendo esse processo em andamento até atingir o objetivo desejado. Portanto, esses profissionais motivados são extremamente importantes para as organizações, pois requerem um menor controle por serem mais dedicados.

A empatia e a habilidade social, ou a arte de relacionar-se são os últimos pilares da Inteligência Emocional. Conforme Bradberry e Greaves (2016), a empatia é uma habilidade básica que implica em perceber o que os outros estão pensando e sentindo, mesmo quando não se concorda com eles. Wachowicz (2013, p. 100) explica que, “o uso da empatia não é uma tarefa fácil: requer que as pessoas, gestores ou funcionários busquem a melhoria nos relacionamentos por meio do respeito mútuo, expresso na consideração pela forma de ser e pensar dos demais.”

A habilidade social é reconhecida no trabalho de várias maneiras. Conforme Goleman (2015), possuir essa habilidade é ser cordial com o propósito de conduzir as pessoas na direção que se deseja. Ainda segundo o autor, os profissionais socialmente hábeis são experientes em gerir equipes, com a empatia em ação, tendem a ter um amplo círculo de pessoas conhecidas. Bradberry e Greaves (2016) argumentam que quem sabe administrar bem os relacionamentos é capaz de perceber os benefícios de formar vínculos com muitas pessoas diferentes, mesmo sem gostar delas.

De acordo com Fonseca et al. (2016), a carreira de um profissional pode ser alavancada dependendo de como ele se comporta em seus relacionamentos. Relacionar-se com pessoas para Weisinger (2001), quer dizer aproximar-se delas para trocar informações através de meios significativos e apropriados, e o elemento indispensável para isso é a destreza interpessoal.

Ainda conforme o autor, um profissional pode ser muito inteligente e dedicado, além de bem informado na sua área de atuação, mas se carecer de relação interpessoal, provavelmente não durará muito em um emprego onde precisará lidar com outras pessoas.

Portanto, aplicar essas habilidades da Inteligência Emocional nas relações profissionais, segundo Cooper e Sawaf (2002), pode fazer diferença na obtenção de sucesso na carreira profissional e na organização, esses fatores cruciais do sucesso, são: (1) Tomada de decisão; (2) Liderança; (3) Aproveitamento dos talentos e capacidade de iniciativa de cada um no local de trabalho; (4) Comunicação aberta e honesta; (5) Descontentamento construtivo; (6) Criatividade e inovação; (7) Relacionamentos na base da confiança e trabalho em equipe; (8) Compromisso, lealdade e responsabilidade; (9) Gerenciamento da mudança, (10) Inovações estratégicas e técnica.

As organizações ganham benefícios ao estimularem o desenvolvimento da Inteligência Emocional nos seus colaboradores, como aumento de produtividade, aumento da capacidade de lidar com adversidades, maior concentração no trabalho e melhor atendimento aos clientes (FONSECA et al., 2016).

Para prosperar e sobreviver conforme Goleman (2012), as empresas careceriam de evoluir sua Inteligência Emocional coletiva. Sendo que, segundo Goleman (2001), no nível pessoal, qualquer indivíduo tem a capacidade de melhorar as habilidades da Inteligência Emocional, que podem ser identificadas, avaliadas e aprimoradas. Já no nível organizacional, significa ter uma dinâmica interpessoal que torna os grupos mais inteligentes.

2.3 COMPETÊNCIA EMOCIONAL

No meio organizacional, conforme Stefaniczen e Zampier (2017), o termo competência vem sendo usado com frequência cada vez maior. Esses autores complementam que muitas empresas estão adotando sistemas de gestão por competências para aperfeiçoar o gerenciamento do seu capital humano. A gestão por competências busca a integração das competências individuais e organizacionais (TAKAHASHI, 2015).

Fleury e Fleury (2001, não paginado) definem as competências como: “um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos e habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo.” Esse conceito de competências se apresenta na Figura 1 a seguir:

Figura 1- Competências como fonte de valor para o indivíduo e para a organização

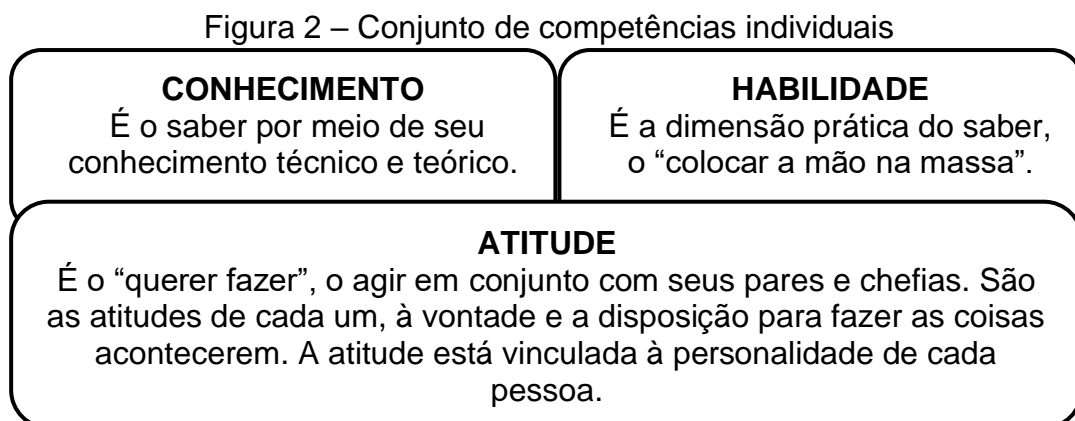


Fonte: Fleury e Fleury (2001, não paginado).

Conforme a Figura 1 percebe-se que as competências individuais e organizacionais precisam estar integradas, para poder gerar valor à empresa e ao indivíduo também. Essa integração das organizações e indivíduos, de acordo com Dutra (2004), é um processo contínuo de troca de competências, sendo as organizações transferindo seu patrimônio para os indivíduos, preparando-os para encarar novas situações pessoais e profissionais. E os indivíduos ao desenvolverem a habilidade individual, contribuem com o seu conhecimento e aprendizado para enfrentar os novos desafios das organizações.

O autor ainda afirma que, são os indivíduos que colocam em prática o conhecimento das organizações e efetivam as competências organizacionais, implementando as modificações necessárias para aprimorar esse conhecimento. Assim, Dutra (2004, p. 24) define que “a agregação de valor das pessoas é, portanto, sua contribuição efetiva ao patrimônio de conhecimentos da organização, permitindo-lhe manter suas vantagens competitivas no tempo”.

Desse modo, percebe que a agregação de valor das pessoas possibilita sustentar uma maior vantagem em relação à concorrência, sendo imprescindíveis em um mundo globalizado. Segundo Stefaniczen e Zampier (2017), as competências individuais podem facilitar a aprendizagem dos indivíduos nas suas atuações dentro das organizações. As competências individuais são compostas por três dimensões conhecimento, habilidade e atitude, conforme mostra a Figura 2, a seguir.



Fonte: Stadler e Pampolini (2014, p. 116).

A Figura 2 demonstra a diferença entre conhecimento, habilidade e atitude. Esse conjunto de competências individuais que os profissionais detêm pode ser

percebido através da maneira que se comportam no ambiente de trabalho. Para Fonseca et al. (2016), as competências comportamentais são de extrema importância no sucesso das organizações e devem estar paralelas às competências técnicas para o bom desempenho das atividades.

Em razão da relevância do comportamento dos profissionais, as organizações passaram a rever novos critérios de avaliação. Segundo Fonseca et al. (2016), hoje faz diferença um profissional que trabalhe bem em equipe, que possua flexibilidade na hora de negociar, que use a comunicação correta, eficaz e assertiva, que seja motivado, que tenha habilidades para compartilhar conhecimentos, atitude, que seja proativo, criativo e inovador e saiba lidar com as suas emoções.

Para obter sucesso nos requisitos profissionais mencionados anteriormente pelo autor, se faz necessário cada vez mais dispor das competências emocionais, sendo uma ferramenta muito importante para gerir corretamente o comportamento pessoal e social dos indivíduos nas organizações. De acordo com Goleman (2001), a competência emocional é capacidade obtida, baseada na Inteligência Emocional, que resulta num desempenho acentuado no trabalho.

Conforme Fleury e Fleury (2001), as emoções e os afetos são responsáveis em orientar a formação de memórias e o aprendizado. Ainda segundo os mesmos autores, os indivíduos se lembram mais facilmente daquilo que despertou neles sentimentos positivos do que daquilo que despertou sentimentos negativos. As emoções colaboram fortemente na motivação para os colaboradores aprenderem (FLEURY; FLEURY, 2001).

As competências emocionais são divididas em dois grupos, baseadas nas cinco habilidades da Inteligência Emocional. Sendo, as três primeiras habilidades: a autoconsciência, autogestão e motivação, que correspondem às competências pessoais, que determinam como as pessoas lidam consigo próprias (GOLEMAN, 2001). São apresentadas a seguir essas habilidades e o que as englobam:

Autoconsciência:

- a) Autoconsciência emocional: ser capaz de ler as suas próprias emoções e de reconhecer os seus efeitos;
- b) Auto-avaliação precisa: conhecer as suas próprias forças e os seus próprios limites;

- c) Autoconfiança: boa noção do seu próprio valor e das suas próprias capacidades.

Autogestão:

- a) Autocontrole Emocional: a capacidade de manter sob controle os impulsos e as emoções perturbadoras;
- b) Confiabilidade: mostrar padrões de honestidade e integridade;
- c) Consciência: a capacidade para gerenciar a si mesmo e suas responsabilidades;
- d) Adaptabilidade: habilidade para lidar com mudanças e obstáculos;
- e) Inovação: estar à vontade e aberto diante de novas ideias, enfoques, oportunidades e novas informações.

Motivação:

- a) Vontade de realização: esforçar-se para melhorar a excelência, ter um padrão;
- b) Dedicção: alinhar-se com as metas do grupo e da organização;
- c) Iniciativa: estar preparado para agir antes das oportunidades;
- d) Otimismo: persistência na perseguição das metas, independente dos obstáculos e contratemplos (GOLEMAN, 2001).

Já as competências sociais, de acordo com Goleman (2001), são baseadas nas duas últimas habilidades da Inteligência Emocional: a empatia e a habilidade social, que determinam como lidar com os relacionamentos. São apresentadas a seguir essas habilidades e o que as englobam:

Empatia:

- e) Compreender os outros: pressentir os sentimentos e perspectivas dos outros e mostrar interesse por suas preocupações;
- f) Orientação de serviço: reconhecer e satisfazer as necessidades dos subordinados e dos clientes.
- g) Desenvolver os outros: desenvolver as capacidades dos outros dando feedback e orientação;
- h) Alavancando a diversidade: cultivar oportunidades através de diferentes pessoas;
- i) Percepção política: perceber as correntes emocionais e os relacionamentos de poder do grupo.

Habilidade social:

- j) Influência: dominar um conjunto de táticas de persuasão;
- k) Comunicação: habilidades de ouvir e enviar mensagens claras, convincentes e bem ajustadas;
- l) Liderança: inspirar visões convincentes para orientar e motivar as pessoas;
- m) Catalisador da mudança: iniciar novas ideias e gerir e orientar pessoas nos novos caminhos;
- n) Gestão de conflitos: negociar e resolver desacordos e disputas;
- o) Construção de vínculos: proficiência no cultivo e mantendo uma rede de relacionamento produtiva;
- p) Trabalhando em equipe: Criando sinergia de grupo na busca de objetivos coletivos.
- q) Colaboração e Cooperação: trabalhando com outras pessoas em direção a objetivos compartilhados (GOLEMAN, 2001).

Portanto, para Goleman (2012), a Inteligência Emocional determina nosso potencial para aprender a ter o autodomínio das habilidades. Nossa competência emocional mostra o quanto desse potencial pode-se dominar, de maneira que se transforme em capacidades profissionais. Para melhor compreensão, o autor explica que, para ser *expert* em uma competência emocional como trabalhar em equipe ou atender um consumidor, é preciso possuir as habilidades incluída nos pilares da Inteligência Emocional, especificamente empatia e a habilidade social.

De acordo com Fonseca et al. (2016, não paginado), “o controle emocional do profissional auxilia em todas as outras competências”. Dessa forma, as autoras explicam que as emoções podem alterar o comportamento de forma positiva ou negativa dependendo da circunstância que o profissional estiver enfrentando.

Assim, Gardenswartz, Cherbosque e Rowe (2012), salientam a vantagem de ter conhecimento sobre a Inteligência Emocional, o que pode ser muito compensador no ambiente de trabalho e trazer benefícios pessoais e organizacionais. São apresentados no Quadro 2.

Quadro 2 - Benefícios de aumentar a Inteligência Emocional

(continua)

PARA VOCÊ	PARA SUA ORGANIZAÇÃO
<ul style="list-style-type: none"> • Maior autoconfiança • Menos estresse e preocupações 	<ul style="list-style-type: none"> • Melhora o trabalho em equipe • Melhores maneiras de superar à resistência as mudanças

(conclusão)

<ul style="list-style-type: none"> • Maior satisfação no trabalho • Mais alegria e satisfação na vida • Menos frustrações • Mais maneiras construtivas de lidar com a raiva • Relações mais tranquilas e harmoniosas • Mais cooperação dos outros • Não ficar "preso" aos outros • Sensação de estar mais no controle de seu ambiente • Mais compreensão dos outros • Capacidade de assumir mais riscos saudáveis • Capacidade de se desprender de expectativas irreais • Mais aptidão para manter conversas difíceis • Melhores maneiras de lidar com ego dos outros 	<ul style="list-style-type: none"> • Melhora na comunicação e nas relações de trabalho • Mais comprometimento, envolvimento e motivação • Maior flexibilidade • Menos conflitos e insatisfações • Mais atitudes positivas • Menos queixas • Solução de problemas mais produtiva • Mais criatividade e inovação de perspectivas diversas • Mais receptividade, franqueza e confiança • Menos rotatividade de funcionários • Menos tempo desperdiçado com atividades não produtivas • Menos intenções ocultas
--	---

Fonte: Gardenswartz, Cherbosque e Rowe (2012, p. 21).

A partir do conteúdo exposto no quadro 2, pode-se pressupor que os benefícios individuais contribuirão, por exemplo, para que o colaborador desenvolva mais empatia, paciência, relacionamento e comunicação aberta, estabilidade emocional e qualidade de vida. Já do ponto de vista organizacional, auxilia na interação dos profissionais, traz ideias novas e concretas, maior produtividade, menor resolução de problemas e equilíbrio organizacional.

Em conclusão, o estudo sobre competências profissionais traz diversas contribuições, não somente para as organizações, mas para os profissionais também (STEFANICZEN; ZAMPIER, 2017). Desta maneira, percebe-se que as competências emocionais estimulam na expansão da capacidade do indivíduo e conseqüentemente traz satisfação e motivação, pois quando se conhece as habilidades e competências, o rendimento torna-se maior no contexto profissional.

2.4 O PROFISSIONAL DO COMÉRCIO INTERNACIONAL

Desde a metade do século XX, conforme afirma Iamin (2016), a quantidade e relevância das negociações internacionais entre exportadores e importadores aumentou significativamente, o qual é extremamente significativo para as empresas ampliarem o seu mercado de atuação.

Ainda conforme o autor, em consequência da expansão global, as empresas acabam a se deparar com um nível internacional mais exigente, em termos de conhecimento, recursos, pessoas e concorrência. Além disso, essas empresas também se deparam com as variáveis incontrolláveis, no qual são fatores que a empresa detém pouco controle, sendo as condições econômicas, os sistemas políticos e jurídicos e a cultura (CAVUSGIL; KNIGHT; RIESENBERGER, 2010).

Cavusgil, Knight e Riesenberger (2010) afirmam que tais fatores introduzem altos riscos ao comércio internacional, sendo: (1) Risco Intercultural, que tem impacto na comunicação direta e pode ser entendido como uma má compreensão das diferenças culturais dos indivíduos; (2) Risco-país, o qual refere-se aos efeitos no ambiente político, econômico e jurídico; (3) Risco cambial, esse, abrange flutuações nas taxas de câmbio, inflação, entre outros; (4) Risco comercial, que refere-se a estratégias, procedimentos mal implementadas, causando prejuízo à empresa.

Para evitar tais riscos e obter sucesso no relacionamento entre gestores e parceiros internacionais, Cavusgil, Knight e Riesenberger (2010) explicam que as empresas devem administrar com antecedência, conduzir pesquisas para antever os riscos potenciais, compreender as implicações e adotar atitudes proativas para minimizar os efeitos.

Minervini (2008) destaca que as empresas que atuam no mercado externo dependem de uma boa qualidade e preparação do departamento de comércio internacional. Segundo os dados da Classificação Brasileira de Ocupações – CBO (2019), os profissionais que trabalham nessa área internacional exercem várias atividades, sendo: realizam operações de importação e exportação dos produtos e serviços; processam operações de importação; traçam planos de exportação; analisam o mercado internacional; participam da promoção de produtos ou serviços em feiras, oferecendo informação aos visitantes, negociam acordos comerciais entre os países e orientam o desembaraço aduaneiro. Ainda segundo as informações da CBO (2019), algumas dessas atividades que os profissionais desempenham estão sujeitas a pressões.

Em virtude dos aspectos mencionados, percebe-se que o profissional do comércio internacional atua em diversas tarefas, seja dentro da organização ou fora dela, em viagens de negócios ao exterior. Conforme Minervini (2008), esses profissionais, por exemplo, emitem documentos pertinentes ao processo, definem o

mercado onde atuar e a forma de ingressar no país, negociam com clientes, monitoram os custos das operações, despacham a mercadoria, entram em contato com órgãos governamentais, elaboram lista de preços, entre outras atribuições.

Para bem realizar sua profissão, de acordo Martinelli, Nielsen e Martins (2010), torna-se imprescindível que os atuantes no comércio internacional se mantenham atualizados, informados sobre os acontecimentos do mundo organizacional e internacional. Ainda segundo os mesmos autores, não é suficiente estar atualizado, os profissionais precisam também desenvolver uma série de competências e habilidades pessoais que lhes permitam agir de maneira correta na tomada de decisões e nas negociações. Portanto, para cada situação particular de negociação, se faz necessário ter habilidades diversas, para alcançar o melhor acordo (MARTINELLI; NIELSEN; MARTINS, 2010).

Com a finalidade de expor sobre alguns atributos essenciais de um negociador internacional, tomou-se como base as habilidades indicadas por lamin (2016), que destaca quatro dimensões: (1) a cognitiva, que refere-se a capacidade de compreender problemas e apresentar soluções, ou seja, está ligada ao raciocínio; (2) a moral, que diz respeito a conduta, aos valores do negociador, como a honestidade, sinceridade e respeito; (3) a comunicação e relacionamento pessoal, envolvem as habilidades de sensibilidade, empatia e persuasão, o que torna o executivo mais tolerante à diversidades; por fim, (4) a psicoemocional, é caracterizada pelo elemento de estabilidade emocional, esse, pode ter grande influência, negativa ou positiva, sobre o desfecho da negociação, exigindo autocontrole por parte do negociador para administrar as próprias emoções, sendo o atributo que auxilia em todos os outros, e o mais importante para o contexto que vem sendo elaborado.

Levando-se em consideração que todas as habilidades abordadas anteriormente são fundamentais, Sebben e Dourado Filho (2010) destacam que os profissionais do Comércio Internacional estão expostos a uma gama muito ampla de diferentes culturas, além de lidar com costumes, hábitos, economias e políticas distintas. Ainda segundo os mesmos, a atividade internacional é uma profissão que tem uma rotina diversificada e desafiante, no qual requer muito talento e preparo intelectual.

A vida internacional tem suas atratividades, viagens, belos hotéis e rotinas diferenciadas. Contudo, quando visto de perto, essa conciliação de fatores pode ser

menos sedutora que aparenta. Sebben e Dourado Filho (2010) apresentam algumas particularidades dessa profissão: (1) trabalhar distante da empresa em um ambiente imprevisível, no qual não se tem rotina; (2) enfrentar aeroportos congestionados, esperar nas salas de embarque entre uma escala e outra; (3) não poder aproveitar os hotéis, pois o tempo é curto e voltado para o trabalho; (4) ficar longe da família e (5) conviver com culturas e pessoas diferentes.

Diante do exposto, o profissional de negócios convive com muitas alternâncias de cenários e negociações difíceis, o que pode ocasionar vários sentimentos como: estresse, solidão, saudade, frustração, pressão, incerteza, que se torna muito desgastante emocionalmente (SEBBEN; DOURADO FILHO, 2010). Para que esses sentimentos não influenciem na hora de se comunicar nas negociações, lamin (2016) explica que é necessário fortalecer o autocontrole emocional, para evitar ações precipitadas, permitindo que o negociador pense de forma clara. Martinelli, Nielsen e Martins (2010) evidenciam que:

As pessoas comunicam-se em cada movimento, em cada ação, muitas vezes sem uma intenção consciente. Se a comunicação é deficiente, os sintomas são instantâneos — estabelece-se um sentimento de incômodo e de incompreensão. Nesse sentido, fica claro que uma comunicação precária pode abrir caminho para mal-entendidos, emoções destrutivas, desconfiança, ideias erradas e resultados insatisfatórios (MARTINELLI; NIELSEN; MARTINS, 2010, p. 19).

A comunicação deve estar alinhada à negociação, sendo preciso considerar as variáveis que interferem no processo, reconhecer as habilidades dos negociadores, planejar a negociação, identificar a capacidade de lidar com esses diferentes pontos de vista, a fim de alcançar uma negociação evolutiva. (MARTINELLI; NIELSEN; MARTINS, 2010).

De forma a explicar sobre as competências necessárias que os profissionais de Comércio Internacional devem possuir para atuar na área internacional, foi desenvolvido um quadro de análise, baseado em dados do Projeto Pedagógico do Curso de Comércio Internacional da UCS (2014), na Classificação Brasileira de Ocupações – CBO (2019) e nos autores Martinelli, Nielsen e Martins (2010).

Quadro 3: Análise das competências do profissional de comércio internacional

Competência	Descrição
Compreensão verbal e capacidade de ouvir	Expressar-se de maneira clara e correta, tanto oralmente quanto por escrito, desenvolvendo aptidões para a comunicação global em língua inglesa ou outras.
Demonstrar conhecimento global	Compreender a diversidade global, formada de múltiplas relações que se operam interna e externamente; compreender as relações internacionais nas perspectivas sociais, políticas, econômicas e culturais.
Atualização profissional	Capacidade de buscar atualizações dos seus conhecimentos com frequência para evitar erros durante o processo.
Comprometimento	Desenvolver alto grau de compromisso com os resultados, de forma a tomar providências para atingir os objetivos.
Agir com dinamismo	Lidar de forma ágil com assuntos e atribuições diferentes ao mesmo tempo.
Capacidade de negociação	O profissional deve estar preparado para discutir e ouvir diferentes propostas, que seja favorável a ambas as partes. Deve estar sempre focado em seus objetivos, analisando como cada nova alternativa poderá influenciar no resultado final.
Demonstrar flexibilidade e capacidade de adaptação	Nas relações interpessoais em diferentes culturas e nas práticas profissionais. Agir de forma interativa em prol de objetivos comuns, fundamentados na confiança, na solidariedade e no espírito de equipe.
Empatia	Colocar-se no lugar da outra parte, sendo fundamental conhecer o outro lado, suas necessidades e seus problemas.
Equilíbrio emocional	Estar emocionalmente preparado, sem deixar as emoções atrapalharem o comportamento no momento da negociação.
Capacidade de administrar avanços e recuos	Capacidade de interpretar a negociação, saber a hora certa de prosseguir ou retroceder.
Maturidade e Paciência	Ser responsável e tranquilo nas negociações, o qual é necessário em longas discussões.
Capacidade de concentração e dispersão	Capacidade de estar atento a negociação sem perder o foco, mesmo que a reunião seja longa.
Firmeza e cordialidade	Capacidade de possuir segurança nas negociações, sempre com respeito, tendo maior chance de conquistar uma negociação favorável.
Boa percepção	Bom entendimento no processo de comunicação, se a mensagem não for adequadamente elaborada, a compreensão do sentido do que foi dito pode ser diferente.

Fonte: Elaborado pela autora (2019), a partir dos dados da CBO (2019); Martinelli, Nielsen e Martins (2010); Projeto Pedagógico do Curso de Comércio Internacional da UCS (2014).

Porém, os profissionais precisam ir além dessas competências, devem conhecer a legislação aduaneira, os impostos aplicados nos processos. Devem ser dedicados, precisos e ter visão sistêmica, ou seja, olhar para fora do seu ambiente de trabalho, sendo necessário medir as ações e decisões antes de executá-las.

De acordo com Cavusgil, Knight e Riesenberger (2010), a maioria dos profissionais que atuam na área internacional trabalham nas empresas do seu país de origem. Os referidos autores ainda destacam que esses profissionais aprimoram suas habilidades de negociação através das inúmeras viagens internacionais, o qual é uma oportunidade para desenvolver a carreira profissional. Mas também se faz necessário que as empresas fomentem o aprendizado internacional de seus colaboradores, com cursos, seminários e troca de experiências entre seus profissionais (SEBBEN; DOURADO FILHO, 2010).

O profissional de comércio internacional precisa ser motivado a curiosidade, ter vontade de aprender, pesquisar e de resolver problemas, não sendo suficiente apenas a ponta visível do *iceberg* (SEBBEN; DOURADO FILHO, 2010).

2.5 SÍNTESE DO EMBASAMENTO TEÓRICO CONCEITUAL

A seguir o Quadro 4 tem como resumo o referencial teórico apresentado, sintetizando os principais temas abordados no decorrer do referencial teórico, contribuindo para um melhor entendimento do estudo. Nele estão descritos os temas principais desta pesquisa, com seus respectivos enfoques e definições. Além das citações estão relacionados os principais autores do referencial teórico, organizados de acordo com os temas estudados no trabalho.

Quadro 4 – Resumo da fundamentação teórica

(continua)

TEMA	ENFOQUE	DEFINIÇÃO SINTETIZADA	AUTOR (ES)
INTELIGÊNCIA EMOCIONAL	Inteligência Emocional	Não há um só conceito ou definição para o termo, mas de forma geral, a Inteligência Emocional é a capacidade de identificar e gerir nossas próprias emoções e sentimentos e também nos outros indivíduos.	Goleman (2001); Cooper e Sawaf (2002); Mayer e Salovey (2007), Lotz e Gramms (2012)

(conclusão)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL	Habilidades da Inteligência Emocional	a) autoconsciência: compreender as emoções; b) autogestão: lidar com os impulsos; c) motivação: motivar a si mesmo; d) empatia: compreender o que os outros sentem; e) habilidade social: criar e desenvolver relacionamentos	Goleman (2001), Siqueira, Barbosa e Alves (1999)
INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO TRABALHO	Importância da Inteligência Emocional	Através da Inteligência Emocional, os profissionais podem desenvolver as habilidades necessárias para lidar com situações e problemas novos no trabalho, o qual ajuda a guiar o comportamento e o raciocínio na obtenção de excelentes resultados.	Goleman (2015), Fonseca et al. (2016), Bradberry e Greaves (2016)
COMPETÊNCIAS EMOCIONAIS	Tipos de competências emocionais	Competências pessoais: o qual determina como lidamos entre si. Competências sociais: determinam como lidar com relacionamentos.	Goleman (2001)
O PROFISSIONAL DE COMÉRCIO INTERNACIONAL	Competências do profissional	É fundamental que o profissional tenha diversas competências, mas de modo geral, o profissional precisa desenvolver principalmente a habilidade de comunicação, de se relacionar com pessoas de outras culturas, de resolver problemas rapidamente, de ser moral e de possuir estabilidade emocional.	Iamin (2016), Sebben e Dourado Filho (2010), Cavusgil, Knight e Riesenberger (2010)

Fonte: Elaborado pela autora (2019).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Com a finalidade de atingir os objetivos propostos neste estudo, o presente capítulo apresenta os procedimentos metodológicos e as formas de pesquisa, assim como o desenvolvimento da natureza do estudo, a estratégia utilizada, além das técnicas referentes à coleta e análise de dados.

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

O delineamento, conforme Gil (2019) refere-se à estratégia escolhida para compor de forma coerente e lógica os diferentes componentes do estudo, assegurando a efetiva abordagem do problema de pesquisa.

Já a pesquisa é uma atividade de acordo com Marconi e Lakatos (2017), que tem o objetivo de investigar problemas teórico ou prático, utilizando os métodos científicos. Assim sendo, a pesquisa é utilizada quando não se dispõe de dados suficientes para responder ao problema, ou então quando a informação que está disponível se encontra desorganizada não podendo ser relacionada corretamente ao problema (GIL, 2008).

Considerando o exposto, a presente pesquisa visa agregar conhecimento e buscar respostas para a área específica a ser estudada, recolhendo dados e informações dos participantes para o seguinte problema de pesquisa: Como estão os níveis de Inteligência Emocional de futuros profissionais do Comércio Internacional?

Para tanto, o trabalho englobou o desenvolvimento de um estudo de natureza quantitativa, de nível descritivo, utilizando estratégia de *survey* para a coleta de dados, visando avaliar a Inteligência Emocional nos futuros profissionais do Comércio Internacional.

3.1.1 Natureza

A natureza dessa pesquisa é quantitativa, a qual, segundo Farias Filho e Arruda Filho (2015), apresenta um estudo que tem por objetivo quantificar, ou seja, traduzir em números opiniões e informações a sua classificação e análise. Ainda

conforme o autor, esse método é feito por meio de recursos e técnicas de estatísticas, sendo percentagem, média, moda, mediana, desvio padrão.

Esse tipo de pesquisa é imparcial, conforme Mascarenhas (2012), não possui a influência do pesquisador sobre os resultados. Outro ponto que o autor destaca sobre a pesquisa quantitativa é a confiabilidade e a capacidade da generalização. Assim, acredita-se que o estudo oferece uma base mais segura nas conclusões dos resultados (MASCARENHAS, 2012). Considerando as definições apresentadas, optou-se pela quantificação dos dados nessa pesquisa, pois garante maior precisão.

3.1.2 Níveis

Os métodos de pesquisas são caracterizados em exploratórios, descritivos ou explicativos. A pesquisa descritiva, segundo Farias Filho e Arruda Filho (2015, p 63), “visa descrever as características de determinada população ou fenômeno, ou o estabelecimento de relações entre variáveis”. Esse autor complementa que nesse método, são utilizadas técnicas padronizadas de coleta de dados e na maior parte é por meio de questionário, formulário e observação sistemática.

Essa pesquisa tem a finalidade de analisar, conforme Michel (2009), com a maior precisão possível essas características, sempre buscando observar, registrar e analisar suas relações, conexões e interferências. Assim pode-se conhecer e comparar situações diversas que envolvem o comportamento humano, sendo individual, em grupos ou organizacional (MICHEL, 2009). Face a isso, foi realizada uma pesquisa descritiva, buscando obter conhecimento sobre as habilidades que estão vinculadas à Inteligência Emocional em relação aos futuros profissionais de Comércio Internacional.

3.1.3 Estratégias

Uma das técnicas utilizadas para elaboração desse trabalho, foi a pesquisa bibliográfica, onde buscou-se evidenciar os diversos aspectos relacionados ao problema proposto, utilizando fundamentos e conhecimentos disponível em diferentes recursos.

Marconi e Lakatos (2017) apontam que a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em fontes disponíveis e variadas, em forma de documentos impressos, artigos científicos, livros, teses e dissertações. O seu intuito é colocar o pesquisador em contato direto com o que foi escrito sobre determinado tema (MARCONI; LAKATOS, 2017). Assim através dela, procura-se desenvolver a compreensão sobre o estudo, levando em consideração que os documentos são ricos de dados.

Além da pesquisa bibliográfica, será usado o método *survey*, através da pesquisa por questionário. De acordo com Gil (2019), esse método se caracteriza por um conjunto de questionamentos direcionado diretamente para as pessoas, permitindo conhecer os comportamentos, atitudes, opiniões, crenças e valores.

Ainda conforme o autor, o método *survey* tem por finalidade adquirir informações de um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado, o qual se obtém as conclusões dos dados coletados dos respondentes por meio da análise quantitativa. Nesse estudo, foi aplicado o método quantitativo com o auxílio de um questionário, composto por questões relacionadas com o contexto de enfoque do assunto.

3.2 PARTICIPANTES DO ESTUDO

Para compreender melhor os participantes do estudo, é importante entender a diferença entre população e amostra. Conforme Mascarenhas (2012), dá-se o nome de população ou universo um conjunto de pessoas, famílias, animais, empresa ou quaisquer outros elementos, já amostra é apenas uma fatia da população que se pretende estudar.

Marconi e Lakatos (2017) explicam que a amostragem só pode ocorrer quando a pesquisa não abrange o total dos componentes do universo, demandando apenas a necessidade de investigar uma parte dessa população, o qual represente o mais possível da sua totalidade.

A amostragem pode ser classificada em dois grupos: a probabilística e não probabilística. Para essa pesquisa em questão, é a amostra não probabilística, conforme Farias Filho e Arruda Filho (2015, p. 86), “são procedimentos não aleatórios, nos quais cada elemento da população não tem uma chance conhecida de ser incluído na amostra”, sendo possível a seleção intencional dos elementos que

compõem a amostra da população que se deseja conhecer. Ainda segundo os mesmos autores, busca-se escolher pessoas que se julga conhecer mais sobre o assunto.

No caso da presente pesquisa, a população são os alunos do Curso de Comércio Internacional da Universidade de Caxias do Sul (UCS), do Campus de Bento Gonçalves. De acordo com dados da Universidade de Caxias do Sul, o curso de Comércio Internacional, na cidade de Bento Gonçalves, possui atualmente 112 acadêmicos.

3.3 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

No presente estudo, o instrumento utilizado para a coleta de dados foi através de um questionário, segundo Gil (2019), o questionário é uma técnica de investigação formada por um conjunto de questões, que tem o propósito de obter informações a partir da resposta dos seus respondentes. Os dados requeridos através das respostas irão descrever as características da população pesquisada (GIL, 2019). Esse instrumento é ideal para medir dados com maior precisão (MASCARENHAS, 2012).

Michel (2009) explica que o questionário é composto por uma série de perguntas que podem ser fechadas e abertas. De acordo com Gil (2019), nas questões abertas, se solicita aos participantes para que preencham suas próprias respostas, o que possibilita ampla liberdade de resposta. Já nas questões fechadas os respondentes escolhem uma alternativa dentre as que são apresentadas numa lista, essas questões normalmente são as mais utilizadas, pois verificam maior uniformidade às respostas e podem ser facilmente processadas (GIL, 2019).

A escolha do questionário se deteve por um instrumento que segue a mesma linha teórica do autor Goleman (2001), contendo as cinco habilidades básicas e interdependentes da Inteligência Emocional, denominadas por autoconsciência, autogestão, automotivação, empatia e habilidade social. Conforme mostra o Quadro 5:

Quadro 5 – Instrumento *Emotional Intelligence Appraisal* ®

Habilidades	Número de Questões	Características
Autoconsciência	6	Verifica ações para avaliar e identificar as emoções;
Autogestão	6	Verifica ações para lidar com impulsos e comportamentos;
Automotivação	6	Avalia as ações para motivar a si mesmo e manter situações propícias para a concretização de metas;
Empatia	6	Refere-se à facilidade de identificar os sentimentos dos outros, através da leitura e compreensão de comportamentos verbais e não verbais;
Habilidade Social	6	Verifica ações para criar e desenvolver relacionamentos, de valorizar as relações sociais e de adaptar-se a situações novas.

Fonte: Elaborado pela autora (2020), a partir de Travis Bradberry e Jean Greaves (2016).

Identificou-se o instrumento: *Emotional Intelligence Appraisal* ® (EIA) que será utilizado para a coleta de dados, através do levantamento da pesquisa bibliográfica em livros e artigos publicados. O instrumento adaptado EIA foi desenvolvido pelos autores Travis Bradberry e Jean Greaves (2016), tendo sua versão original disponibilizado pela *TalentSmart*® (2020), que é um fornecedor mundial de testes, treinamentos e artigos sobre Inteligência Emocional.

O instrumento de coleta é constituído por afirmações, para as quais os respondentes utilizaram de uma Escala do tipo *Likert*, de 7 pontos que variam de 0= “nunca”, 1= “quase nunca”, 2= “às vezes”, 3= “regularmente”, 4= “frequentemente”, 5= “quase sempre” e 6= “sempre”. Conforme Michel (2009), no questionário com escala as opções são colocadas numa escala gradual, iniciando pelo menor/pior valor até o maior/melhor valor. Ainda de acordo com a autora, é importante ressaltar que num mesmo instrumento podem ser colocadas diferentes formas de respostas. A variação entre o menor valor e o maior será escolhida em função do que se quer obter do respondente, que neste caso, será a frequência do comportamento que varia entre o nunca até o sempre.

O questionário para essa pesquisa se encontra no apêndice do presente trabalho, engloba no total 36 questões, sendo que, foram acrescentadas pela autora no começo do questionário seis questões para caracterização da amostra, sendo: i) o gênero, ii) a idade, iii) se atua profissionalmente no Comércio Internacional, iv) o cargo que exerce na área de Comércio Internacional (pergunta aberta), v) semestre

do curso, e vi) se os respondentes acreditam que problemas e dificuldades pessoais podem afetar o próprio desempenho profissional. No que diz respeito ao constructo da Inteligência Emocional, o instrumento engloba 30 afirmativas agrupadas com os seus respectivos fatores: autoconsciência (seis itens), autogestão (seis itens), automotivação (seis itens), empatia (seis itens) e habilidade social (seis itens).

A seguir, no Quadro 6 pode-se analisar a relação entre os objetivos específicos, o questionário e a literatura base utilizada nessa pesquisa.

Quadro 6 - Alinhamento teórico e metodológico do estudo

Objetivos Específicos	Número de Questões	Literatura Base
a) identificar quais das habilidades da Inteligência Emocional (autoconsciência, autogestão, automotivação, empatia e habilidade social) são mais desenvolvidas nos acadêmicos;	Autoconsciência - 6 Autogestão - 6 Automotivação - 6 Empatia - 6 Habilidade Social - 6	Goleman (2001), Goleman (2015), Siqueira, Barbosa e Alves (1999), Bradberry e Greaves (2016), Fonseca et al. (2016)
b) avaliar o nível médio geral da Inteligência Emocional entre os estudantes de Comércio Internacional da UCS, campus Bento Gonçalves;	Autoconsciência - 6 Autogestão - 6 Automotivação - 6 Empatia - 6 Habilidade Social - 6	Goleman (2001)
c) identificar, a partir das habilidades analisadas, quais das competências da Inteligência Emocional mais se destacam entre os participantes da pesquisa;	Competência Pessoal: Autoconsciência - 6 Autogestão - 6 Automotivação - 6 Competência Social: Empatia - 6 Habilidade Social - 6	Iamin (2016)
d) discutir a importância da Inteligência Emocional para futuros profissionais da área de Comércio Internacional.	Autoconsciência - 6 Autogestão - 6 Automotivação - 6 Empatia - 6 Habilidade Social - 6	Lotz e Gramms (2012)

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

No caso da presente investigação, o questionário quantitativo foi aplicado com auxílio da ferramenta *Google Forms*, através do envio de solicitação com link via e-mail e *WhatsApp* diretamente aos estudantes da UCS, do Campus de Bento Gonçalves do curso de Comércio Internacional que, de maneira voluntária se propuseram a responder o questionário, no período de 2 de abril de 2020 a 23 de

abril de 2020. Obteve-se 50 respostas, dentre o total de alunos do curso, que é de 112 acadêmicos, constituindo-se num percentual de retorno de 44,64%.

3.3.1 Pré-teste

O pré-teste é importante, pois ajuda o pesquisador a constatar se poderá ocorrer falhas ou interpretações erradas no questionário desenvolvido. Segundo Gil (2008), depois que o questionário for finalizado, deve-se passar por uma prova preliminar, designado como pré-teste, antes da sua aplicação definitiva. Essa prova tem a finalidade de demonstrar qualquer possível falha no questionário (GIL, 2008).

Para Mattar (2001), o pré-teste tem o objetivo de analisar se as expressões utilizadas no questionário são de compreensão dos respondentes; se as perguntas são interpretadas corretamente; se as alternativas das perguntas estão completas; se o conjunto das perguntas está correta; se há objeções na aquisição dos resultados; se a forma de apresentar o formulário não está causando viés e verificar o tempo de aplicação.

O instrumento deve ser aplicado, conforme Michel (2009), a uma pessoa que conheça o assunto e aceite dedicar um maior tempo para responder as questões, pois após finalizar será necessário explicar quais foram as dificuldades encontradas (GIL, 2008).

O pré-teste do questionário estruturado foi aplicado a dois acadêmicos do curso de Comércio Internacional, a uma mestra e docente na área de Comércio Internacional e a uma profissional que trabalha na área há mais de dez anos e exerce o cargo de supervisora de importação atualmente. Com base no pré-teste realizado, foram modificadas as seguintes questões:

No enunciado introdutório do questionário, foi acrescido no final “sua participação é anônima”, visando informar os participantes sobre tal prerrogativa e que os mesmos se sentissem mais à vontade e disponíveis para responder. Na questão “B” foi alterada a escala de idade “menos de 18 / 18-30 / 31-40 / 41-50 / 51-60 / Mais de 61” para “menos de 18 / 18-21 / 22-25 / 26-29 / 30-33 / mais que 34”, tal alteração foi realizada, pois conforme levantamento prévio junto à coordenação, a maioria dos alunos estão na faixa entre 18-30.

Na segunda seção, sobre Inteligência Emocional, a orientação sobre como preencher o questionário foi objetivada, tendo em vista que o mesmo já é

autoexplicativo. Portanto, suprimiu-se o trecho: “neste questionário você encontrará perguntas específicas sobre o seu comportamento. Suas respostas devem ser sinceras e, você precisa estar disposto a uma autoavaliação” e a redação das afirmações foi estruturada em primeira pessoa, a fim de que os respondentes mais facilmente se colocassem na condição de refletirem sobre si mesmos.

Os mesmos demonstraram clareza e entendimento das questões apresentadas, e tiveram duração de 4 a 7 minutos para responder o questionário. Portanto, após a aplicação dos pré-testes foi concluído que o questionário estava claro e adequado a sua finalidade, estando pronto para aplicação, uma vez que suas questões estavam alinhadas dos objetivos geral e específicos dessa pesquisa.

3.4 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DE DADOS

Depois da coleta de dados, a próxima fase da pesquisa de acordo com Gil (2008), é analisar e interpretar as respostas que variam conforme o plano da pesquisa, neste caso será a análise estatística.

Gil (2008) explica que analisar tem o objetivo de organizar e resumir os dados de maneira que facilite o fornecimento de respostas ao problema apresentado na investigação. Para Mascarenhas (2012), a análise dos dados passa por quatro etapas sendo: (1) seleção: são analisados os dados para ver se há erros ou falhas; (2) classificação: os dados quantitativos são considerados de acordo com o volume numérico; (3) codificação: são apresentados por símbolos e/ou números os dados quantitativos, por último, (4) representação: os resultados são apresentados em gráficos e tabelas.

Já interpretar tem como meta a busca do sentido mais amplo dos resultados, sendo feita sua ligação com outros conhecimentos anteriormente adquiridos (GIL, 2008). Conforme Marconi e Lakatos (2017) são transcritos os resultados para evidenciar a confirmação ou contestação das hipóteses. Os autores ainda complementam que a interpretação dos dados corresponde à parte mais importante do estudo.

Para análise dos resultados obtidos da aplicação da pesquisa quantitativa, foi utilizada a estatística descritiva, apresentando a compilação das respostas através de gráficos e tabelas de estatística, obtendo-se as médias e desvio padrão para cada variável. Segundo Mattar (2001, p. 62), “os métodos descritivos têm o

objetivo de proporcionar informações sumarizadas dos dados contidos no total de elementos da(s) amostra(s) estudada(s).” Este tipo de estatística descritiva tem como objetivo verificar as características do grupo estudado para constatar se são recorrentes ou dispersas (MATTAR, 2001).

As medidas de dispersão, conforme Gil (2019, p 193), “são utilizadas para indicar o grau de variabilidade dos elementos de um conjunto de informações. Indicam o quanto os valores estão dispersos em relação aos valores médios, como a média e a mediana.” Na maioria dos casos, as medidas de tendência central não são suficientes para tirar conclusões sobre os elementos em estudo, por isso se utiliza as medidas de dispersão (GIL, 2019).

A seguir, será apresentado o Quadro 7 resumido, indicando a metodologia empregada neste estudo.

Quadro 7 - Resumo dos Procedimentos Metodológicos

Delineamento			População e Amostra	Processo de Coleta	Processo de Análise
Natureza	Nível	Estratégia			
Quantitativa	Descritivo	Pesquisa bibliográfica e método <i>Survey</i>	População são os alunos do curso de Comércio Internacional e a amostra são os respondentes do questionário estruturado	Questionário estruturado, a partir dos estudos de Bradberry e Greaves (2016), que decorrem de Goleman (2001)	Estatística descritiva

Fonte: Elaborado pela autora (2019).

4 ANÁLISE DOS DADOS E RESULTADOS

Neste capítulo, serão apresentados e discutidos os resultados obtidos através da estratégia *survey*. Para tanto, estruturou-se um questionário de perguntas fechadas e uma aberta, contendo 36 afirmações, para análise dos respondentes conforme escala *Likert* de 7 pontos, onde o 0 significa “nunca” e o 6 significa “sempre” em relação à frequência dos comportamentos expressos nas afirmações. O mesmo foi estruturado no *Google Forms*, tendo por base as questões que caracteriza a amostra e o instrumento desenvolvido por Bradberry e Greaves (2016) que, por sua vez, seguiu os estudos de Goleman (2001). Para análise e tabulação dos dados quantitativos, foi utilizado o software Microsoft Excel. A partir dos dados coletados, foram desenvolvidas análises de estatística descritiva, com os cálculos de porcentagens, médias e desvio padrão (medidas de dispersão), além da geração de gráficos que serão retratados e analisados.

Para tal estudo, os dados obtidos a partir das respostas, foram organizados em uma base de dados. Na sequência, sem a necessidade de remover dados, as respostas foram submetidas à classificação e elaboração de gráficos, a partir dos quais foram possíveis a análise e apresentação de resultados e, por fim, realizou-se a discussão dos mesmos à luz do referencial teórico, sempre tendo em vista o objetivo geral dessa pesquisa que é avaliar como estão os níveis de Inteligência Emocional de futuros profissionais do Comércio Internacional. Dessa forma, na sequência, são apresentados e discutidos os principais resultados do estudo.

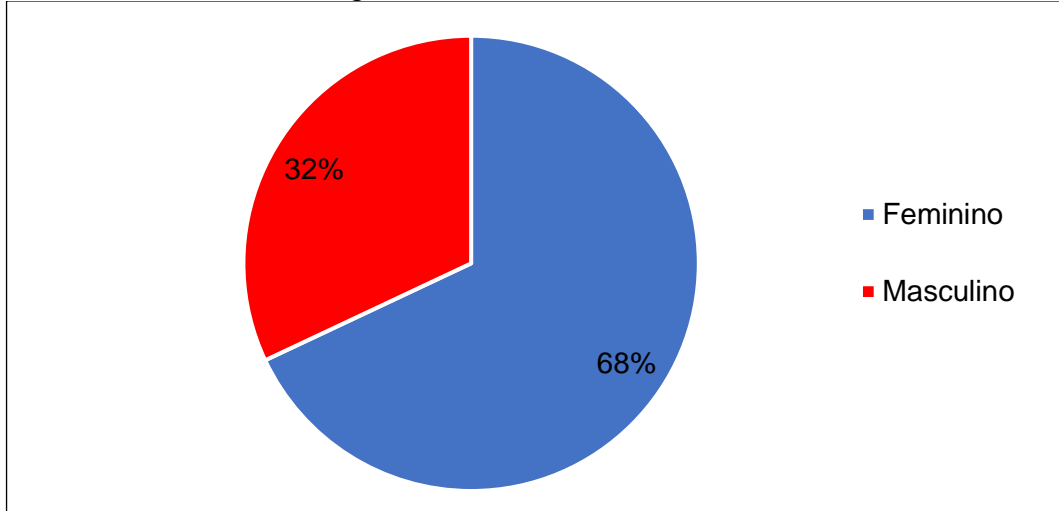
4.1 CARACTERIZAÇÃO DO PERFIL DOS PARTICIPANTES

A análise dos dados coletados tem início no perfil dos respondentes e o questionário aplicado possibilitou a caracterização quanto o gênero, a idade, informação se os mesmos atuam profissionalmente no Comércio Internacional, qual o cargo de atuação na área, semestre do curso, e quanto à frequência dos respondentes em acreditar que problemas ou dificuldades pessoais possam afetar o próprio desempenho profissional.

A primeira pergunta do questionário apresenta o gênero dos 50 respondentes do estudo quantitativo. Pode-se observar que houve uma predominância de respondentes acadêmicos do gênero feminino de 68%, ou seja 34

respondentes. Do gênero masculino, obteve-se 32% dos participantes, no total de 16 respondentes. Conforme mostra a Figura 3.

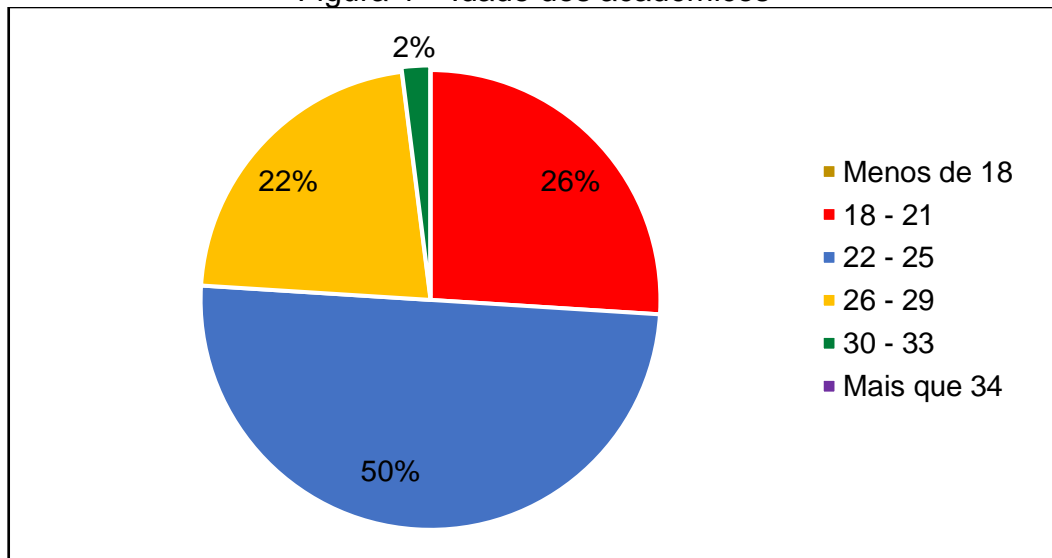
Figura 3 – Gênero da amostra



Fonte: Elaborado pela autora (2020).

Com relação à idade, segunda pergunta do questionário, verifica-se que dos 50 respondentes metade deles (50%), ou seja 25 respondentes têm de 22 a 25 anos, seguido de 26% (13 respondentes) que têm de 18 a 21 anos, 22% (11 respondentes) que têm de 26 a 29 anos, e a minoria, com 2% (1 respondente), que tem de 30 a 33 anos. Com menos de 18 ou mais de 34 não se teve nenhum respondente. Conforme a figura 4.

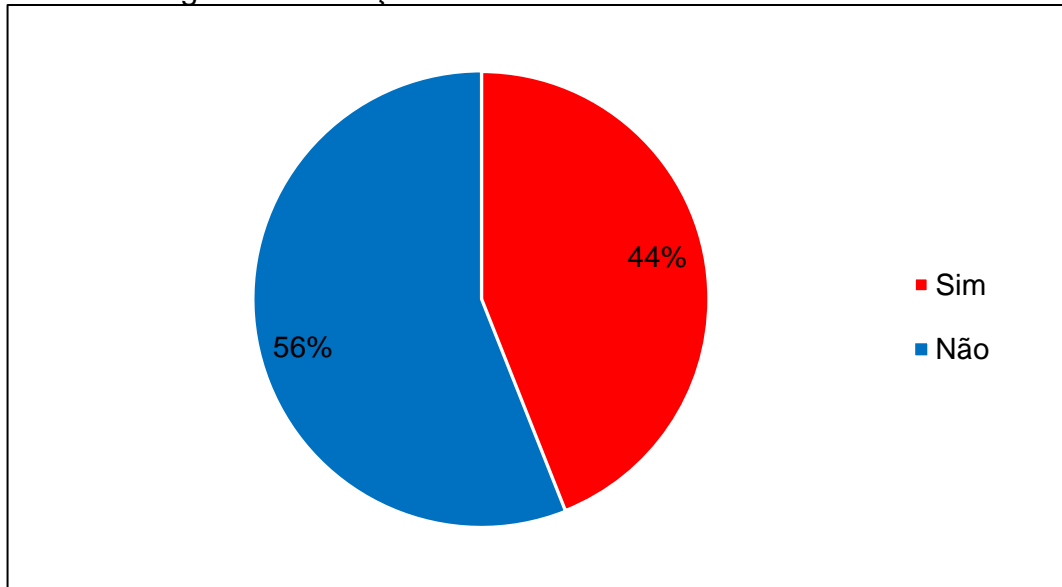
Figura 4 – Idade dos acadêmicos



Fonte: Elaborado pela autora (2020).

Foi questionado aos participantes da pesquisa se atuam profissionalmente no Comércio Internacional, e o resultado obtido foi que 56%, ou seja, 28 respondentes não atuam em Comércio Internacional enquanto que os restantes 44%, sendo 22 respondentes desempenham a profissão, conforme se pode observar na Figura 5.

Figura 5 – Atuação na área de Comércio Internacional

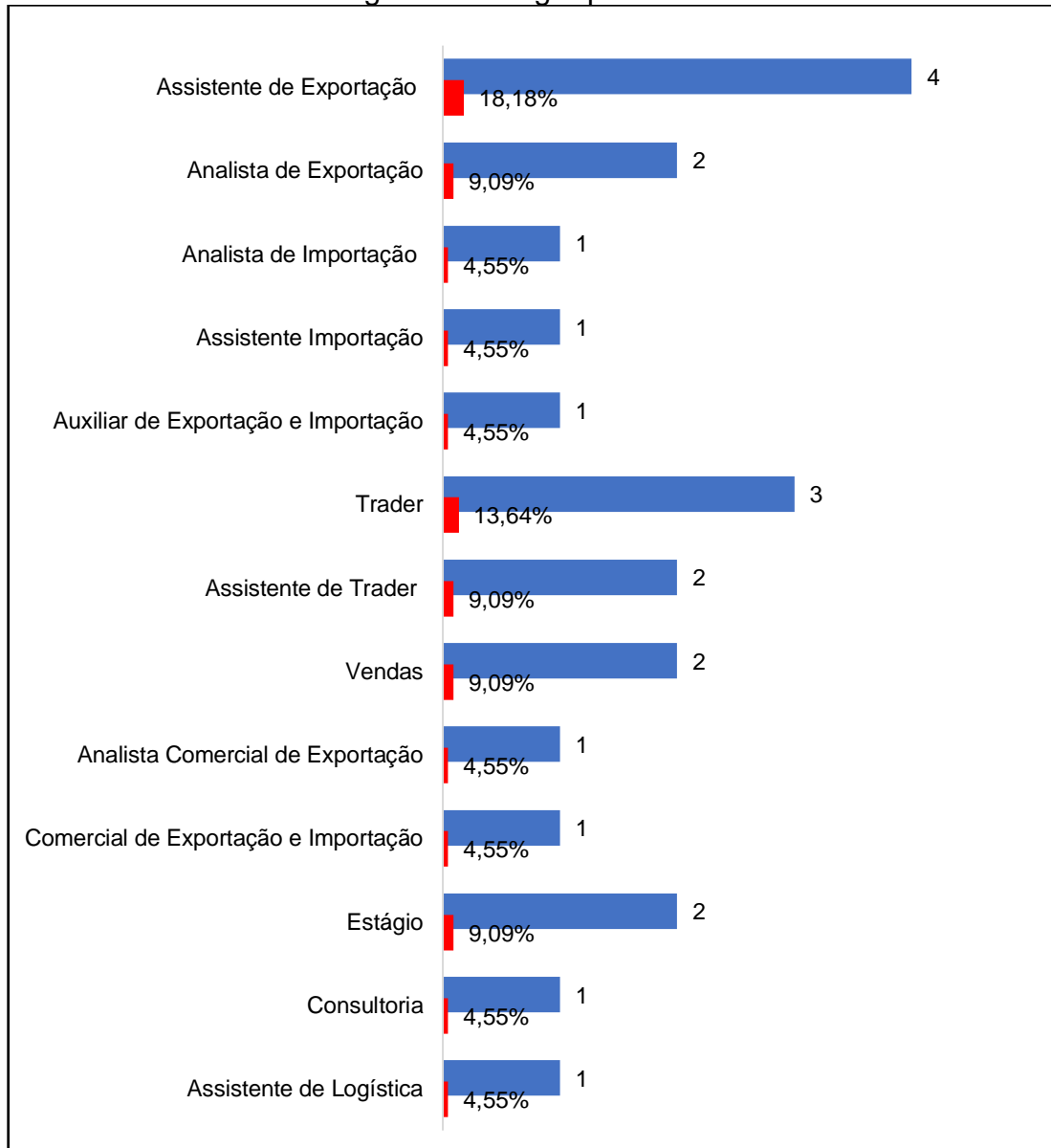


Fonte: Elaborado pela autora (2020).

Na quarta pergunta do questionário, foi solicitado aos que atuam no Comércio Internacional que informassem o cargo que ocupam no presente momento. Essa pergunta era aberta, de tal forma que os respondentes tinham liberdade para indicar seus cargos. Conforme se pode visualizar na Figura 6, a barra azul representa o número de respondentes e a barra vermelha corresponde ao percentual do total dos 22 acadêmicos que trabalham na área. Cabe explicar também que, no gráfico, constam os cargos separadamente, mas a seguir, a análise tomou alguns cargos em conjunto, procurando-se agrupar aqueles que mais se relacionavam em termos de atribuições e/ou nível hierárquico. Pode-se perceber que a maior parte dos entrevistados (40,92%), ou seja 9 dos respondentes são analistas, assistentes e auxiliares de importação e exportação; 22,73% (5 respondentes) trabalham como *traders* ou assistentes de *traders*, intermediando negociações e buscando novos mercados; 18,19% (4 respondentes) são gestores responsáveis pela parte comercial de importação/exportação e de vendas. Por fim, 9,09% (2 respondentes) estão adquirindo experiência na área de Comércio Internacional

como estagiário; 4,55% (1 respondente) atua na área de consultoria e também 4,55% (1 respondente) trabalha na área de logística.

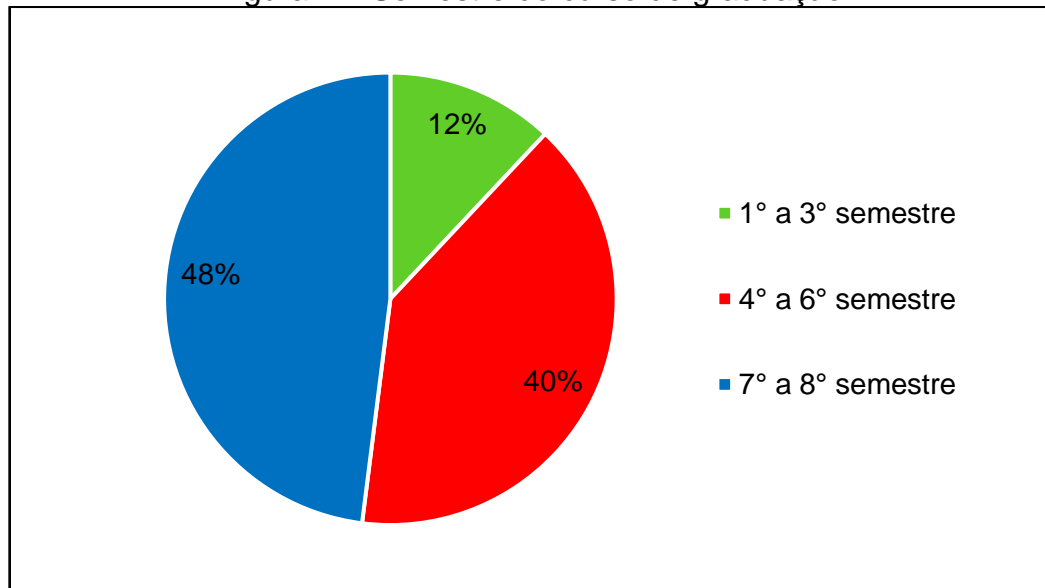
Figura 6 – Cargo que exerce



Fonte: Elaborado pela autora (2020).

A quinta pergunta do questionário referia-se ao momento acadêmico em que os participantes do estudo se encontram. Através dessa pergunta, foi auferido o seguinte resultado: 48% estão entre o 7° e o 8° semestres do curso de Comércio Internacional, ou seja, são praticamente concluintes; 40% estão entre o 4° e o 6° semestres, portanto na metade da graduação, e apenas 12% da amostra estão entre os 1° e 3° semestres, sendo iniciantes no curso. A partir desses dados foi elaborada a Figura 7.

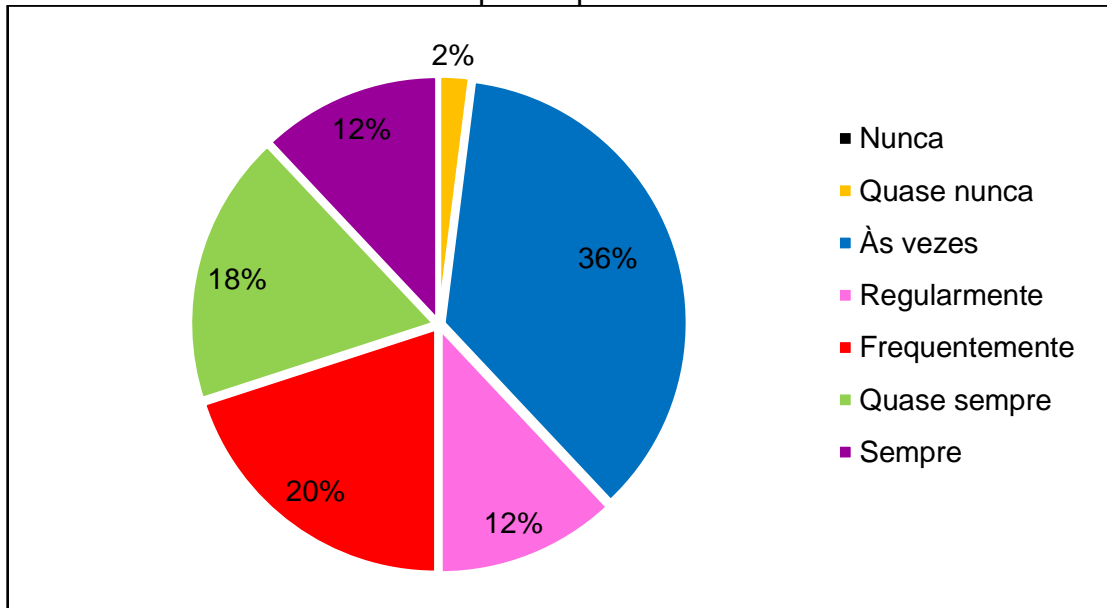
Figura 7 – Semestre do curso de graduação



Fonte: Elaborado pela autora (2020).

A sexta questão é baseada na seguinte pergunta: Acredita que problemas e dificuldades pessoais podem afetar o seu desempenho profissional? Diante dela, obteve-se o maior número de respostas (36%) na frequência do “às vezes”; 20% acreditam que “frequentemente” os problemas e dificuldades pessoais podem afetar o desempenho profissional; 18% concordam que “quase sempre” afetam, 12% entendem esta intensidade como sendo “sempre”. Igualmente, 12% expressam que problemas e dificuldades pessoais possam interferir “regularmente” no seu desempenho profissional e ainda 2% registrou essa intensidade como sendo “quase nunca”, por fim nenhum dos participantes acredita que “nunca”. Percebe-se que, na soma dos percentuais, metade dos respondentes são mais afirmativos (frequentemente, quase sempre e sempre) nas respostas, representando (50%) do total que creem que problemas e dificuldades possam interferir no seu próprio desempenho; 48% dos acadêmicos são mais neutros (às vezes e regularmente) nas respostas, enquanto que apenas 2% entendem que é raro (quase nunca) acontecer a interferência. Conforme a figura 8.

Figura 8 – Frequência com que problemas e dificuldades pessoais afetam o desempenho profissional



Fonte: Elaborado pela autora (2020).

4.2 HABILIDADES DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Além das questões para caracterização do perfil dos respondentes, havia a segunda parte do questionário, que foi composta por perguntas provenientes do instrumento de coleta de dados *Emotional Intelligence Appraisal*® (EIA), baseado em Bradberry e Greaves (2016). As perguntas referentes às habilidades da Inteligência Emocional estão nele divididas em cinco, sendo elas: Autoconsciência, Autogestão, Automotivação, Empatia e Habilidade Social.

Cabe reiterar que a escala utilizada foi de 7 pontos, na qual os pontos variam de 0= “nunca”, 1= “quase nunca”, 2= “às vezes”, 3= “regularmente”, 4= “frequentemente”, 5= “quase sempre” e 6= “sempre”.

A Autoconsciência tange a capacidade de identificar e analisar as emoções e sentimentos em diversas situações. Observa-se na tabela 1, que a questão “Admito e reconheço meus defeitos/fraquezas”, ficou na escala do “frequentemente”, representando a maior média desta habilidade com 4,44 e um desvio padrão de 1,11. A menor média foi na questão “Consigno entender minhas emoções no momento em que ocorrem”, apresentando média 3,40 e um desvio padrão 1,32, o que indica que os acadêmicos respondentes conseguem entender com certa regularidade o que estão sentindo no momento em que ocorrem as emoções, mas esse resultado pode estar revelando que nem sempre são identificados os

sentimentos que os estudantes têm. Por fim, a habilidade autoconsciência apresentou uma média geral de 4,08 e um desvio padrão de 1,34, demonstrando que, em geral, os acadêmicos têm autoconsciência “frequentemente”.

Tabela 1 – Habilidade Autoconsciência

Questões	Média	Desvio Padrão
1. Tenho total consciência das minhas capacidades.	4,12	1,30
2. Admito e reconheço meus defeitos/fraquezas.	4,44	1,11
3. Consigo entender minhas emoções no momento em que ocorrem.	3,40	1,32
4. Reconheço o impacto do meu comportamento nos outros.	3,98	1,29
5. Percebo que os outros influenciam meu estado emocional.	4,14	1,39
6. Sinto-me responsável pela situação emocional em que me encontro atualmente.	4,38	1,40
Média Geral	4,08	1,34

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

No que se refere à Autogestão, habilidade de aprender a lidar com as emoções e saber controlar os impulsos. A maior média entre as seis afirmações, conforme tabela 2, foi na questão “Esforço-me para aproveitar ao máximo as situações (boas ou ruins)”, a qual apresentou média de 4,60, ficando entre a escala do “frequentemente” e do “quase sempre” e um desvio padrão de 1,36. A afirmação número 10 “Tolero frustrações com certa facilidade” obteve a média mais baixa com 3,20 e um desvio padrão de 1,41, sendo que foi a que apresentou a menor média entre as questões desta habilidade da Inteligência Emocional. Permanecendo na faixa do “regularmente”, tal resultado pode estar expressando certo desconforto dos acadêmicos em tolerar frustrações, aspecto que comumente é uma crítica de pessoas mais maduras em relação aos jovens na atualidade, lembrando que a faixa etária principal dos participantes foi de 22 a 25 anos. De modo geral, os resultados demonstram que nessa habilidade, os acadêmicos “regularmente” têm autogestão, com uma média geral de 3,87 e um desvio padrão de 1,45.

Tabela 2 – Habilidade Autogestão

Questões	Média	Desvio Padrão
7. Lido bem com pressões profissionais.	3,72	1,25
8. Lido bem com momentos de estresse do dia-a-dia.	3,56	1,39
9. Consigo identificar a origem dos meus sentimentos (bons ou ruins)	3,82	1,38
10. Tolero frustrações com certa facilidade.	3,20	1,41
11. Considero muitas opções antes de tomar uma decisão.	4,30	1,52
12. Esforço-me para aproveitar ao máximo as situações (boas ou ruins).	4,60	1,36
Média Geral	3,87	1,45

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

No que tange à habilidade de motivar a si mesmo, ou seja, a Automotivação, a afirmação com a média mais alta foi “Trabalho para reverter situações de incomodo e estresse”, com 4,46 de média, representando na escala um ponto médio entre “frequentemente” e “quase sempre” e um desvio padrão de 1,31. Por outro lado, na afirmação “Tenho facilidade em pensar positivo mesmo em situação adversas”, alcançou a menor média 3,60 entre as questões que os acadêmicos responderam, com desvio padrão de 1,48.

De modo geral, à automotivação apresenta afirmações quanto a manter situações propícias e ações para motivar a si mesmo. Através das médias de cada questão, pode-se concluir que há maior frequência por parte dos respondentes na busca por motivação e objetivos próprios, mas por outro lado, algumas respostas apontam uma diminuição em relação a pensar positivo, identificar sentimentos negativos e se recuperar de situações difíceis. Tal apontamento poder estar expondo que os acadêmicos têm certa dificuldade para lidar com impasses profissionais e pessoais, indo ao encontro dos resultados da questão de que 50% dos acadêmicos acreditam que as dificuldades pessoais afetam o lado profissional. Enfim, a média geral da automotivação é 4,01 e um desvio padrão de 1,34, evidenciando que os acadêmicos têm “frequentemente” automotivação. Conforme tabela 3.

Tabela 3 – Habilidade Automotivação

Questões	Média	Desvio Padrão
13. Tenho facilidade em pensar positivo mesmo em situação adversas.	3,60	1,48
14. Tenho consciência do que me motiva.	4,12	1,24
15. Posso objetivos claros e foco no meu atingimento.	4,00	1,25
16. Tenho facilidade de me recuperar de situações adversas (resiliência).	3,90	1,18
17. Busco identificar rapidamente a origem dos sentimentos negativos.	3,98	1,44
18. Trabalho para reverter situações de incomodo e estresse.	4,46	1,31
Média Geral	4,01	1,34

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

A Empatia diz respeito à capacidade de entender o que os outros estão sentindo e se colocar no lugar do outro. A partir dos dados apresentados na tabela 4, a questão que apresenta escala próxima a “quase sempre” e a maior média nesta habilidade é a: “Sinto-me aberto a feedback”, a qual somou 4,88 de média e um desvio padrão de 1,32, demonstrando certa homogeneidade nos dados. Isto pode estar relatando preferência entre os estudantes em receber feedback, para que os mesmos possam visualizar se estão indo na direção certa, o que pode estimular comportamentos futuros mais adequados. Já a questão “Uso a sensibilidade em relação ao sentimento do outro para moldar minhas atitudes”, foi a que obteve a menor média entre as frases, com 4,24 e um desvio padrão de 1,52. Sendo assim, a habilidade Empatia apresentou escala geral “frequentemente” com média de 4,49 e um desvio padrão de 1,42.

Tabela 4 – Habilidade Empatia

Questões	Média	Desvio Padrão
19. Sinto-me aberto a feedback.	4,88	1,32
20. Percebo os sentimentos dos outros.	4,42	1,34
21. Tenho facilidade de entender o ponto de vista do outro, mesmo quando ele o critica.	4,36	1,32
22. Demonstro aos outros que me importo com o que eles estão sentindo.	4,48	1,49
23. Uso a sensibilidade em relação ao sentimento do outro para moldar minhas atitudes.	4,24	1,52
24. Procuro explicar meu ponto de vista, ponderando o ponto de vista do outro.	4,54	1,47
Média Geral	4,49	1,42

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

A tabela 5 apresenta os dados estatísticos da Habilidade Social, referente à última habilidade da Inteligência Emocional, e que diz respeito a criar e desenvolver relacionamentos, valorizando as relações sociais. Conforme os resultados obtidos, a que apresentou maior média foi a questão “25. Tenho bons relacionamentos nos ambientes em que convivo”, atingindo média de 4,90, ou seja, uma escala “frequentemente”, mas bem próxima a “quase sempre”, também apresentou o menor desvio padrão desta habilidade (1,23), demonstrando certa homogeneidade de respostas. No que se relaciona à questão “Busco envolver os outros em minhas atividades”, foi a que apontou a menor média 4,00, indicando preferência ou necessidade de atuar individualmente. A afirmação “Tenho facilidade em trabalhar em ambientes com várias pessoas” demonstrou o maior desvio padrão desta habilidade 1,74, evidenciando nos resultados maior heterogeneidade.

Tabela 5 – Habilidade Social

Questões	Média	Desvio Padrão
25. Tenho bons relacionamentos nos ambientes em que convivo.	4,90	1,23
26. Comunico-me de maneira clara e eficaz.	4,50	1,30
27. Tenho facilidade em perceber o clima do ambiente.	4,72	1,28
28. Sinto-me bem em fazer parte de um grupo/equipe.	4,66	1,41
29. Busco envolver os outros em minhas atividades.	4,00	1,62
30. Tenho facilidade em trabalhar em ambientes com várias pessoas.	4,24	1,74
Média Geral	4,50	1,46

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Observa-se ainda, conforme tabela 5, que a média geral da habilidade social foi de 4,50 com escala “frequentemente”, resultando, portanto, na habilidade da Inteligência Emocional com resultados mais altos. No que se refere ao desvio padrão geral, por outro lado, também é o maior entre as cinco habilidades, demonstrando maior variabilidade dos dados em relação à média. Ainda sobre a habilidade social, destaca-se a superioridade de todos os resultados nas afirmativas estarem acima de 4 na média. A habilidade da empatia, na tabela 4, também ficou com a média de todas as questões acima de 4, escalas do “frequentemente” e do “quase sempre”. Nota-se ainda que a empatia ficou apenas com 0,1 de média abaixo da habilidade social.

4.3 NÍVEL MÉDIO GERAL DE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Tendo em vista a importância da Inteligência Emocional para melhorar o desenvolvimento pessoal e profissional, essa pesquisa buscou avaliar o nível médio geral de Inteligência Emocional, conforme a tabela 6.

Tabela 6 – Resumo das médias gerais das 5 habilidades

Habilidades	Média geral	Desvio Padrão geral
Autoconsciência	4,08	1,34
Autogestão	3,87	1,45
Automotivação	4,01	1,34
Empatia	4,49	1,42
Habilidade Social	4,50	1,46
Média Geral	4,19	1,42

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Na tabela 6 pode verificar, mais uma vez, que a habilidade da Inteligência Emocional com maior média foi à habilidade social, seguido pela empatia, autoconsciência, automotivação e, por fim, autogestão foi a que registrou a menor média, lembrando que dentro da habilidade autogestão a afirmação “Tolero frustrações com certa facilidade” obteve a média mais baixa entre todas as afirmações das cinco habilidades. No entanto, todas as habilidades da Inteligência Emocional apresentaram pouca variação em relação às médias de 3,87, 4,01, 4,08, 4,49 e 4,50, apontando escala “regularmente” a “frequentemente” e quanto ao desvio padrão variou de 1,34 até 1,46, o que pode representar que o conjunto das cinco habilidades é homogêneo.

Tabela 7 – Média da Inteligência Emocional

Média Geral 4,19	Número de Acadêmicos	Variação das médias
Acima da Média Geral	28	4,23 a 5,50
Abaixo da Média Geral	22	1,27 a 4,10
Total	50	
Gênero	Número de Acadêmicos	Média Geral
Feminino	34	4,19
Masculino	16	4,16
Total	50	

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

A partir dos dados apresentados na tabela acima, observa-se que 28 dos acadêmicos que responderam o questionário demonstram Inteligência Emocional

superior à média geral (4,19), e as respostas destes variam de 4,23 a 5,50, ficando entre as escalas de “frequentemente” e “quase sempre”. No que se refere a outra parte dos estudantes (22), apontam médias de 1,27 a 4,10, inferior à média geral, com escala que varia da “quase nunca” a “frequentemente”. Esses resultados representam que mais da metade dos respondentes, sendo 56% possuem um melhor nível de Inteligência Emocional, e 44% estão com o seu nível abaixo da média geral. Em relação ao gênero feminino, verifica-se que apresentou média ligeiramente mais alta (4,19) em relação aos participantes masculinos, que alcançaram média de 4,16. Pertencendo à escala do “frequentemente” os dois grupos, tal resultado indica que possui pouca variação nas médias gerais, considerando-se a variável gênero.

4.4 COMPETÊNCIAS DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Com o objetivo de identificar qual das duas competências da Inteligência Emocional mais se sobressai entre os acadêmicos do curso de Comércio Internacional, foi desenvolvida a tabela 8, com a síntese das cinco habilidades. Cabe destacar que as competências pessoais são as três primeiras habilidades, e referem-se a reações sobre si próprio e como o indivíduo lida com seus próprios sentimentos, enquanto que as duas últimas são as competências sociais que implicam compreender os sentimentos dos outros e o convívio social.

Tabela 8 – Competências Pessoais e Sociais da Inteligência Emocional

Competências Pessoais			Competências Sociais		
Habilidade	Média	Desvio Padrão	Habilidade	Média	Desvio Padrão
Autoconsciência	4,08	1,34	Empatia	4,49	1,42
Autogestão	3,87	1,45	Habilidade Social	4,50	1,46
Automotivação	4,01	1,34			
Média Geral	3,98	1,38	Média Geral	4,50	1,44

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Com base na análise da tabela 8, é possível identificar que, com média geral 3,98, as competências pessoais (autoconsciência, autogestão, automotivação) ficaram entre as escalas “regularmente” e “frequentemente”, muito próximas a essa

última, tendo a habilidade de autogestão com a média mais baixa (3,87) e maior desvio padrão 1,45. No que diz respeito às competências sociais (empatia e habilidade social), resultaram com escala intermediária entre o “frequentemente” e o “quase sempre”, indicando, portanto, que os acadêmicos percebem dispor mais de competências sociais que propriamente competências pessoais/individuais. Tal resultado pode estar expressando que os estudantes dispõem de rotinas diárias com maior interação social, lembrando que 44% dos participantes trabalham na área e se comunicam com outras pessoas cotidianamente.

Finalmente, diante dos resultados, verificou-se que os acadêmicos detêm média geral 4,19 de Inteligência Emocional, com desvio padrão médio de 1,42. De modo geral, percebe-se que entre as habilidades e competências sociais, os participantes apresentaram maiores médias em comparação com as habilidades e competências pessoais. Assim, evidencia-se que os acadêmicos se percebem mais voltados ao coletivo e às interações sociais e interpessoais que, necessariamente, voltados aos seus próprios recursos emocionais individuais. Cabe destacar que os estudantes responderam um questionário auto avaliativo, onde reportavam as habilidades que acreditavam possuir. Poder-se-ia refletir que, talvez por serem bastante jovens (metade estão entre 22 e 25 anos), os acadêmicos não estejam acostumados a se auto avaliarem e refletirem sobre as próprias habilidades e competências da Inteligência Emocional.

5 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O presente estudo teve como objetivo analisar as habilidades da Inteligência Emocional, que englobam as habilidades intrapessoais, sendo a autoconsciência, autogestão, automotivação, e as habilidades interpessoais, que são empatia e habilidade social, bem como, identificar quais dessas habilidades são mais desenvolvidas entre os acadêmicos do Curso de Comércio Internacional de Bento Gonçalves. Através da análise de resultados, possibilitada pela aplicação do instrumento de coleta EIA, identificou-se a habilidade social com maior média, seguido pela empatia, autoconsciência, automotivação e, por fim, autogestão.

No que diz respeito à habilidade social, de acordo com Goleman (2001), indica a capacidade de criar novos relacionamentos e manter. Essa habilidade, apresentou média mais alta entre todas as habilidades da Inteligência Emocional e, dentro dela, o destaque foi a afirmação sobre “ter bons relacionamentos no ambiente de convívio”. Posto isso, os resultados do estudo reforçam o fato de que os futuros profissionais de Comércio Internacional acreditam dispor de habilidades interpessoais bastante desenvolvidas. Relacionado a isso, Bradberry e Greaves (2016) explicam que quem sabe administrar bem os relacionamentos consegue formar vínculos com várias pessoas diferentes, mesmo sem ter afinidade, percebe os benefícios que essa relação pode trazer.

Com respeito à habilidade da empatia, segundo os resultados do estudo, há equilíbrio entre as médias das afirmações desse constructo, que apresentou a segunda maior média geral entre os estudantes. Sendo assim, percebe-se que nesta habilidade o resultado evidencia que os acadêmicos julgam entender o que outras pessoas pensam, conforme Bradberry e Greaves (2016), a empatia envolve em perceber os sentimentos dos outros e o que estão pensando, mesmo quando se discorda do ponto de vista da outra pessoa. Como o Comércio Internacional promove a interação com várias pessoas, tanto no ambiente corporativo nacional quanto internacionalmente, se torna necessário aperfeiçoar ainda mais a empatia. Visto que essa habilidade é extremamente relevante na atuação do profissional, já que um trader, expatriado ou mesmo profissionais das áreas técnicas/documentais mantém contato direto com outras culturas e, como tal, precisa se colocar no lugar do outro, procurando compreender suas perspectivas. É uma habilidade, portanto, que ajuda esses profissionais a compreenderem melhor o comportamento de seus

interlocutores e a forma como tomam as decisões. Siqueira, Barbosa e Alves (1999) destacam inclusive que, para compreender os outros, deve-se identificar o comportamento, através da leitura das expressões faciais, tom de voz e postura corporal, elementos bastante trabalhados em materiais, treinamentos e disciplinas voltados à interculturalidade, que é uma importante característica nesta carreira.

No que tange à autoconsciência, os estudantes apresentam a terceira maior média geral entre todas as cinco habilidades. Conforme propõe a teoria, o profissional que possui autoconsciência consegue trabalhar com clientes exigentes, sem que isso impacte o seu estado emocional, revertendo sentimentos negativos em algo construtivo (GOLEMAN, 2015). No conjunto de afirmações desta habilidade, os acadêmicos demonstram compreensão menos favorável no resultado da afirmação sobre “entender as próprias emoções no momento em que ocorrem”, expondo a menor média. Consoante a isso, para as autoras Fonseca et al. (2016), as emoções influenciam no comportamento do profissional, sendo necessário reconhecer e administrar o que estão sentindo. Desta maneira, os resultados da presente pesquisa reforçam a hipótese de que, algumas vezes, os estudantes não conseguem identificar seus sentimentos no momento em que eles emergem.

A habilidade da automotivação é caracterizada basicamente pela capacidade de motivar a si mesmo no alcance de metas (GOLEMAN, 2001). Desse modo, percebe-se que essa habilidade está atrelada ao sentimento individual de satisfação do indivíduo, fator que contribui positivamente no atingimento de novos objetivos. Entre as habilidades da Inteligência Emocional, à automotivação apresentou a quarta maior média geral e dentro dela, verificou-se maiores médias nas afirmações sobre “entender o que traz motivação”, “foco no alce de objetivos” e “reverter situações incomodas”, enquanto que as menores médias ocorreram nas afirmações sobre “pensar positivo”, “identificar sentimentos negativos” e se “recuperar de situações difíceis”. Assim, de um modo geral, percebe-se entre os participantes da amostra que pode estar prevalecendo o entendimento sobre o que almejam conquistar, mas falta estímulos internos dos mesmos. Frente a isso, Siqueira, Barbosa e Alves (1999) afirmam que o profissional que possui um alto nível da habilidade de automotivação retém em maior grau esperança e otimismo, para superar qualquer obstáculo e qualquer problema que impeça a efetivação de metas pessoais.

No que diz respeito à habilidade autogestão, segundo Goleman (2001), ela permite lidar e controlar os próprios impulsos e emoções. Nessa habilidade, os acadêmicos apresentam média geral mais baixa entre todas as habilidades, bem como, a afirmação que apresentou menor média, foi a questão que os acadêmicos “expressam certo desconforto em tolerar frustrações”. Sendo assim, percebe-se que o resultado demonstra carência nesta habilidade que, conforme Goleman (2015), permite aos profissionais serem capazes de encontrar caminhos para controlar e direcionar seus impulsos emocionais, sendo cuidadosos com as palavras e ações precipitadas, sem cederem às tentações (BRADBERRY; GREAVES, 2016). Dada a explicação dos autores, observa-se que essa seria uma questão bastante relevante aos futuros profissionais do Comércio Internacional, visto que, a maioria dos respondentes pertence a geração Z que, conforme Veen e Vrakking (2009) apresentam um comportamento totalmente diferenciado das outras gerações, sendo mais ativos, diretos, impacientes, incontroláveis e indisciplinados. E deste modo, os resultados da pesquisa mostram que a autogestão precisa ser aperfeiçoada.

Por outro lado, a afirmação sobre “se esforçar para aproveitar ao máximo as situações (boas ou ruins)”, apresentou média muito superior dentro da habilidade autogestão. Assim, percebe-se que esse resultado agrega ao desenvolvimento futuro, visto que, se uma pessoa não consegue controlar corretamente os seus impulsos, se torna relevante tirar o máximo de proveito daquele momento para, posteriormente, avaliar se o comportamento teve contribuição significativa.

Conforme propõe a teoria, a autoconsciência é responsável pelo surgimento das outras habilidades, sendo a mais importante para as outras habilidades se tornem mais efetivas (SIQUEIRA; BARBOSA; ALVES, 1999) e, no entanto, os acadêmicos respondentes ficaram com ela na terceira colocação entre cinco habilidades, demonstrando assim que as outras habilidades podem não ser tão eficazes quando colocadas em prática. Através do que é exposto pela literatura, pode-se dizer que a habilidade autoconsciência, é um fator que influencia no desenvolvimento das outras habilidades, como também, saber lidar com as mesmas e entender.

A Inteligência Emocional, no conceito geral, segundo Goleman (2001), é a capacidade de cada indivíduo identificar os próprios sentimentos, de se automotivar, e gerenciar as emoções que lhe são expostas e os relacionamentos. Analisando-se os resultados gerais quanto ao nível médio geral de Inteligência Emocional,

constatou-se que os participantes apresentam média geral 4,19 (no total possível de 6) e, tendo em vista essa média, verificou-se que 56% dos estudantes estão acima da média geral, enquanto que 44% ficaram abaixo. Mesmo aos que resultaram abaixo da média, não cabe sentimentos de desestima, até porque, como explica Goleman (2001), qualquer pessoa pode aprimorar as habilidades da Inteligência Emocional, identificando e avaliando. Na verdade, destaca-se que todos os estudantes podem melhorar o seu nível de Inteligência Emocional, visto que a média geral não apresentou alto nível de Inteligência Emocional. Tampouco verificou-se diferenças significativas nos resultados entre os gêneros.

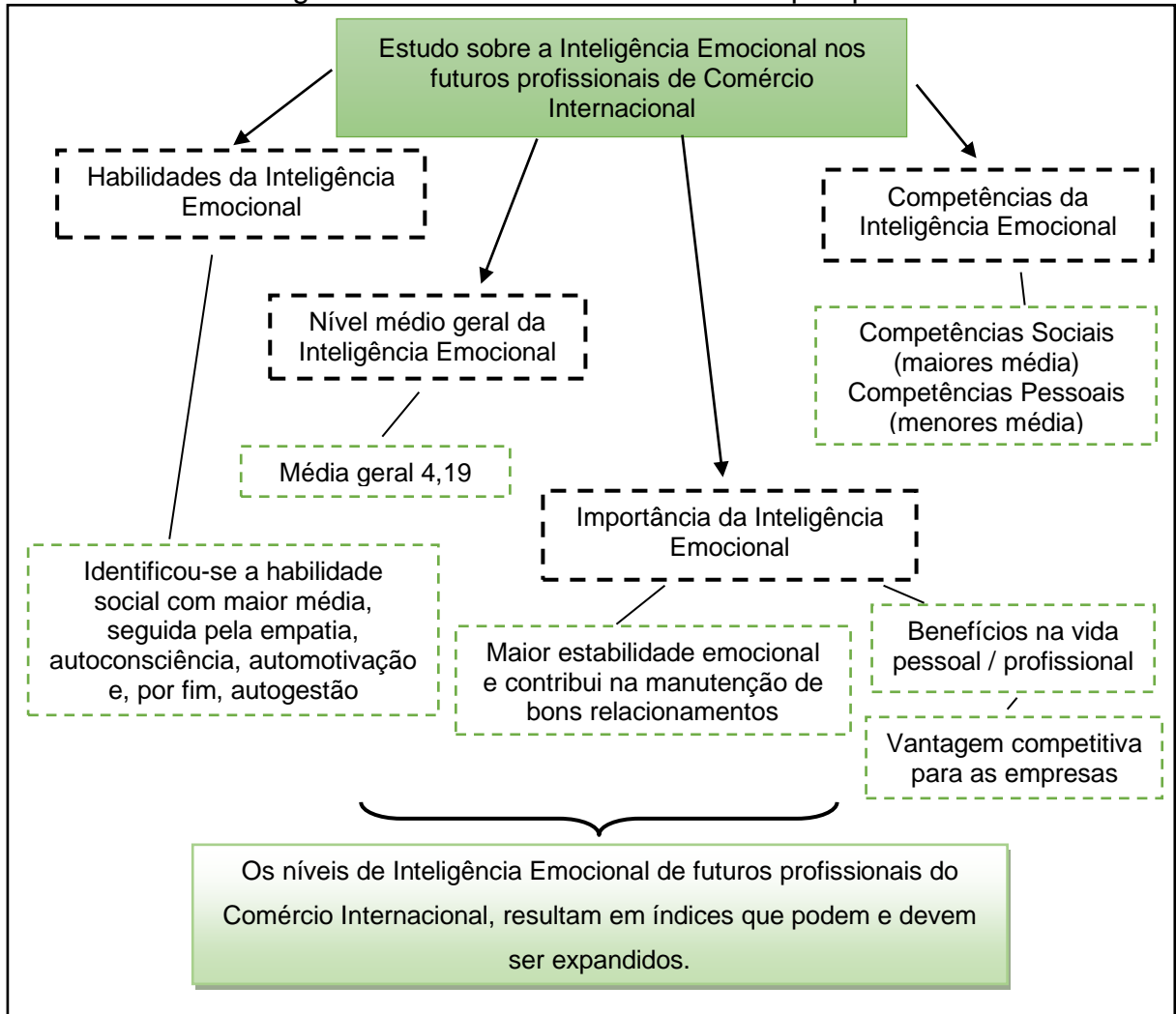
Por fim, após a verificação das habilidades da Inteligência Emocional, analisou-se os resultados das competências pessoais (autoconsciência, automotivação e autogestão) e sociais (empatia e habilidade social). Onde verificou-se que acadêmicos apresentam médias mais altas nas competências sociais e médias mais baixas nas competências pessoais. No que diz respeito a esse resultado, lamin (2016) destaca que, entre as competências essenciais para um negociador internacional, está a comunicação e relacionamento pessoal, que incluem as habilidades de sensibilidade, empatia e persuasão, necessárias para ser mais tolerante à diversidade. A autora explica ainda que a estabilidade emocional pode ter influência nas negociações se o profissional não possuir autocontrole para administrar as próprias emoções, sendo que essa habilidade auxilia nas outras. Dessa forma, os resultados fortalecem a possibilidade de os acadêmicos terem melhores relações sociais nos ambientes que estão inseridos.

De modo geral, destaca-se, que os estudantes apresentam resultados com certa homogeneidade entre as cinco habilidades da Inteligência Emocional e média geral 4,19, que não é extremada, considerando-se a escala (de 0 a 6 aplicada) em relação à Inteligência Emocional.

Portanto, diante dos resultados da presente pesquisa e do embasamento do referencial teórico, verificou-se que a Inteligência Emocional é importante para os futuros profissionais da área de Comércio Internacional, por proporcionar maior estabilidade emocional e contribuir à manutenção de bons relacionamentos, assim traz diversos benefícios tanto na vida pessoal e profissional, pois como afirmam, Lotz e Gramms (2012) os profissionais que são emocionalmente inteligentes detêm várias habilidades e são grandes fontes de vantagem competitiva para as empresas.

A seguir, será apresentado na Figura 9 o resumo dos resultados da pesquisa.

Figura 9 – Resumo dos resultados da pesquisa



Fonte: Elaborado pela autora (2020).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Inteligência Emocional é um fator que vem ganhando força dentro das organizações, pelo fato de proporcionar aos colaboradores maior estabilidade das emoções e dos sentimentos, não deixando que interfiram no desempenho das atividades. Nesse contexto, o mundo corporativo exige cada vez mais competências interpessoais e intrapessoais, que auxilia os profissionais a desenvolverem maior aptidão e capacidade para lidar com impasses e decisões a serem tomadas no ambiente de trabalho. Com isso, a Inteligência Emocional traz benefícios tanto para os profissionais quanto para as empresas que atuam nos negócios internacionais e enfrentam novos desafios a cada momento, dada a intensa dinâmica e integração entre países.

Tendo em vista tal temática, este estudo buscou avaliar como estão os níveis de Inteligência Emocional de futuros profissionais do Comércio Internacional. Para tanto, foi realizada uma pesquisa quantitativa descritiva, na qual foram analisadas as médias e desvios padrões, resultantes de aplicação de questionário com escala *Likert*, oriundo do instrumento EIA (BRADBERRY; GREAVES, 2016), tendo como amostra os estudantes do curso de Comércio Internacional do Campus de Bento Gonçalves. Após o levantamento dos dados e da análise dos resultados, foram identificados elementos que contribuíram para o alcance dos objetivos específicos.

Por meio do primeiro objetivo específico, buscou-se identificar quais das habilidades da Inteligência Emocional (autoconsciência, autogestão, automotivação, empatia e habilidade social), são mais desenvolvidas nos acadêmicos. Identificou-se que os respondentes demonstram maiores médias das habilidades na seguinte ordem decrescente (do maior para o menor resultado): habilidade social (4,50), habilidade empatia (4,49), habilidade autoconsciência (4,08), automotivação (4,01), por fim, habilidade autogestão (3,87). Sendo que as habilidades que se encontram com as médias próximas entre elas são a habilidade social e empatia, seguido pela autoconsciência e automotivação e, por último, a autogestão não apresentou média próxima das outras habilidades. Os resultados de cada habilidade, apontam que os acadêmicos possuem maiores habilidades interpessoais e menores habilidades intrapessoais.

Esses resultados vão ao encontro do segundo objetivo, no qual buscou-se avaliar o nível médio geral da Inteligência Emocional entre os estudantes de Comércio Internacional da UCS. O nível geral dos acadêmicos ficou com média de 4,19, representando que “frequentemente” os estudantes possuem Inteligência Emocional, ou seja, percebem dispô-la com bastante regularidade. O fato, contudo, de tal média não ficar próxima a nenhuma extremidade da escala pode ensejar também a reflexão de que talvez os acadêmicos não tenham tanta clareza sobre seus sentimentos e percepções no tocante à Inteligência Emocional.

No terceiro objetivo específico, buscou-se identificar, a partir das habilidades analisadas, quais das competências da Inteligência Emocional mais se destacam entre os participantes da pesquisa, identificou-se que as competências sociais apresentam maiores médias entre os acadêmicos. No que se refere às competências pessoais, demonstram menores médias. Assim, parece latente de que os alunos devam ampliar o autoconhecimento.

E, por fim, no quarto objetivo, buscou-se discutir a importância da Inteligência Emocional para futuros profissionais da área de Comércio Internacional. Haja visto as características dessa carreira e os benefícios da Inteligência Emocional, percebeu-se que a mesma é muito importante para os futuros profissionais desenvolverem melhores habilidades e competências emocionais, o que contribui positivamente tanto para o âmbito profissional como para o pessoal. Por promover melhor gestão emocional e nos relacionamentos, isso também traz diversas vantagens para as empresas.

Em resposta ao objetivo geral, pode afirmar-se, portanto, que, através da análise dos resultados e do embasamento teórico, foi possível avaliar como estão os níveis de Inteligência Emocional de futuros profissionais do Comércio Internacional, resultando índices que podem e devem ser expandidos.

6.1 IMPLICAÇÕES DO ESTUDO

Quanto às implicações práticas e acadêmicas deste estudo, esta pesquisa pode beneficiar a universidade e os estudantes de Comércio Internacional, apontando para a necessidade de reflexões e aprimoramentos quanto às habilidades e competências da Inteligência Emocional. O estudo contribui ainda ao

conter elementos teóricos que conceituam, caracterizam e apontam os benefícios que a Inteligência Emocional promove aos indivíduos e às corporações.

A partir do levantamento e análise aqui exposta, a universidade poderia, por exemplo, incluir em seu plano curricular disciplinas eletivas ou mesmo ofertar outras atividades de ensino ou extensão que contribuam ao desenvolvimento da Inteligência Emocional. Conduzir os estudantes a níveis mais elevados neste sentido agregaria tanto a eles próprios quanto à Universidade.

Sugere-se, ainda que os estudantes ou profissionais que já atuam na área internacional, não se limitem apenas aos conhecimentos técnicos, habilidades e competências adquiridas na graduação, mas que também busquem aprimoramentos constantes para expandirem seus níveis nas cinco habilidades da Inteligência Emocional.

Assim, alunos e profissionais estarão mais preparados para lidar com o mercado de trabalho, sendo mais confiantes, resilientes e assertivos frente aos desafios. Considerando que isto contribui para as empresas por deter profissionais que, além da qualificação técnica, também terão competências pessoais e sociais.

Destaca-se também, que esta pesquisa proporcionou para a autora aprofundar o conhecimento sobre a Inteligência Emocional. Além disso, houve outras contribuições significativas, quanto o entendimento da sua importância e dos resultados positivos que a Inteligência Emocional proporciona para a vida pessoal e profissional.

6.2 LIMITAÇÕES DO ESTUDO E SUGESTÕES PARA PESQUISAS FUTURAS

A elaboração desta pesquisa proporcionou a verificação de algumas limitações. Embora tenha-se obtido uma amostra que consiste em 50 respondentes da população de alunos do Curso, inicialmente a autora tinha a expectativa de alcançar um levantamento censitário ao invés de amostral, entendendo que o mesmo poderia trazer informações mais conclusivas frente à pergunta de pesquisa.

Além disso, também deve-se levar em consideração, que as questões propostas na pesquisa foram de caráter auto avaliativo, onde o respondente reporta a frequência do comportamento que acredita possuir em cada afirmativa. Desta forma, os resultados expressam a percepção dos respondentes, o que eventualmente, pode não se refletir na prática cotidiana dos mesmos. Para além

desse fator, não se pode garantir que os respondentes tenham sido integralmente verdadeiros em suas respostas, principalmente ao final do questionário, no constructo da habilidade social, onde se percebeu maior recorrência de respostas num mesmo ponto da escala.

A partir dos aspectos aqui expostos, como sugestão de estudos futuros a respeito do tema abordado, indica-se uma pesquisa qualitativa, com entrevistas em profundidade, para que se possa ter um melhor detalhamento dos participantes a respeito da atuação dos mesmos em situações que requeiram habilidades e competências da Inteligência Emocional. Dessa forma, poder-se-ia contrapor os resultados também com esse estudo, especialmente aquele que diz respeito à última habilidade (social), a fim de melhor compreendê-la. Sugere-se também um estudo mais aprofundado na habilidade autogestão, que obteve a menor média, relacionando aos referenciais teóricos e estudos geracionais na gestão de pessoas, visto que a maioria dos respondentes pertence a geração Z, tradicionalmente apontada como imediatista, individualista e pouco tolerante às frustrações.

Outra sugestão seria realizar um estudo comparativo entre acadêmicos e profissionais da área internacional formados, a fim de identificar as contribuições à Inteligência Emocional decorrentes do desenvolvimento profissional dos mesmos. Também se sugere outro estudo comparativo entre os níveis da Inteligência Emocional do curso de Comércio Internacional em relação a outros cursos do campus ou até mesmo de outras cidades e Universidades. Por fim, poder-se-ia replicar a pesquisa daqui a alguns anos, com o intuito de avaliar possíveis modificações no nível da Inteligência Emocional dos estudantes pelas próprias transformações sociais, tecnológicas, econômicas e educacionais que se seguirão.

REFERÊNCIAS

BRADBERRY, Travis, GREAVES Jean. **Inteligência Emocional 2.0** – São Paulo: HSM Editora, 2016

CAVUSGIL, S. Tamer; KNIGHT, Gary; RIESENBERGER, John R. **Negócios internacionais: estratégia, gestão e novas realidades**. São Paulo: PEARSON PRENTICE HALL, 2010. Disponível em: <<https://bv4.digitalpages.com.br/?term=Neg%25C3%25B3cios%2520internacionais%3A%2520estrat%25C3%25A9gia%2C%2520gest%25C3%25A3o%2520e%2520novas%2520realidades&searchpage=1&filtro=todos&from=busca&page=26§ion=0#/legacy/1246>>. Acesso em: 15 ago. 2019.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4. Ed. Barueri, SP: Manole, 2014. Disponível em: <<https://bv4.digitalpages.com.br/?filtro=autores&term=chiavenato&searchpage=1&from=autor%2F2889%2FIdalberto%252520Chiavenato&page=11§ion=0#/legacy/18980>>. Acesso em: 15 ago. 2019.

CHIAVENATO, Idalberto. **Planejamento, recrutamento e seleção de pessoal: como agregar talentos as empresas**. 7.ed. São Paulo: Manole Ltda. 2009. Disponível em: <<https://bv4.digitalpages.com.br/?filtro=todos&term=gest%25C3%25A3o%2520de%2520competencias%2520e%2520gest%25C3%25A3o%2520do%2520conhecimento&searchpage=1&from=autor%2F1290%2FChiavenato%2C%252520Idalberto&page=5§ion=0#/legacy/1624>>. Acesso em: 15 ago. 2019.

CLASSIFICAÇÃO BRASILEIRA DE OCUPAÇÕES - CBO. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br/cbsite/pages/pesquisas/ResultadoFamiliaDescricao.jsf>>. Acesso em: 20 set. 2019

COOPER, Robert K.; SAWAF, Ayman. **Inteligência Emocional na empresa**. 11 ed. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

DUTRA, Joel Souza. **Competências: conceito e instrumento para a gestão de pessoas na empresa moderna**. 1ed. 2004; 10. reimpressão. São Paulo: Atlas, 2012.

FARIAS FILHO, Milton Cordeiro; ARRUDA FILHO, Emílio J. M.. **Planejamento da pesquisa científica**. – 2. ed. – São Paulo: Atlas, 2015. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522495351/cfi/73!/4/2@100:0.00>>. Acesso em: 26 out. 2019

FERRAZ, Eduardo. **Vencer é ser você: entenda por que a gente é do jeito que a gente é para progredir na carreira e nos negócios**. São Paulo: Editora Gente, 2012.

FLEURY, Maria Tereza Leme; FLEURY, Afonso. Construindo o conceito de competência. **Rev. adm. contemp.** vol.5 no.spe. Curitiba 2001. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65552001000500010#snota01>. Acesso em: 08 set. 2019

FONSECA, Luciana *et al.* **Inteligência Emocional** – Uma Competência da Atualidade. 2016. Disponível em: <<http://www.inovarse.org/node/4695>>. Acesso em 14 ago. 2019.

GARDENSWARTZ, Lee; CHEMBOSQUE, Jorge; ROWE, Anita. **Inteligência emocional na questão de resultado**: a dura verdade sobre as qualificações emocionais no ambiente de trabalho. São Paulo: Clio Editora, 2012. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?id=vOaDv8pSwboC&printsec=frontcover&dq=competencia+emocional&hl=ptBR&sa=X&ved=0ahUKEwj67M6WrdHkAhVBCrkGHQODDPIQ6AEIVzAH#v=onepage&q=competencia%20emocional&f=false>>. Acesso em: 16 set. 2019

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. - 6. ed. – São Paulo: Atlas, 2008. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522484959/cfi/4!/4/4@0:0.00>> Acesso em: 20 out. 2019

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. - 7. ed. - São Paulo: Atlas, 2019. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597020991/cfi/6/10!/4/6/2@0:0>> Acesso em: 20 out. 2019

GOLEMAN, Daniel. **Liderança**: a inteligência emocional na formação de líder de sucesso. [livro eletrônico]. 1. Ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 2015. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?id=tZFsBgAAQBAJ&pg=PT3&dq=Lideran%C3%A7a:+a+intelig%C3%Aancia+emocional+na+forma%C3%A7%C3%A3o+de+l%C3%ADder+de+sucesso.+%5Blivro+eletr%C3%B4nico%5D.&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwic0fX5-YDmAhUJlBkGHWIDTEQ6AEIKDAA#v=onepage&q=Lideran%C3%A7a%20a%20intelig%C3%Aancia%20emocional%20na%20forma%C3%A7%C3%A3o%20de%20l%C3%ADder%20de%20sucesso.%20%5Blivro%20eletr%C3%B4nico%5D.&f=false>>. Acesso em: 15 ago. 2019.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência emocional**: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.

GOLEMAN, Daniel. **Trabalhando com a inteligência emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?id=x-YcqzxlHolC&printsec=frontcover&dq=Trabalhando+com+a+intelig%C3%Aancia+emocional&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwiBv8GGi-zkAhVEH7kGHWUXDgkQ6AEIKDAA#v=onepage&q=No%20n%C3%ADvel%20individual&f=false>>. Acesso em: 15 ago. 2019.

GUEBUR, Andréa Zocateli; POLETTI, Cleusa Aparecida; VIEIRA, Daicy Maria Sipoly. **Inteligência emocional no trabalho**. Revista Intersaberes, Curitiba, ano 2, n. 3, p. 71 - 96, jan/jun 2007. Disponível em: <<https://www.uninter.com/intersaberes/index.php/revista/article/view/108>>. Acesso em: 31 ago. 2019.

GRAMIGNA, Maria Rita. **Modelo de competência e gestão dos talentos**. 2. Ed. São Paulo: Person Prentice Hall, 2007.

IAMIN, Gustavo Paiva. **Negociação**: conceitos fundamentais e negócios internacionais. Curitiba: InterSaber, 2016. Disponível em: <<https://ucs.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788544303597/pages/5>>. Acesso em: 20 set. 2019.

LOTZ, Erika Gisele; GRAMMS, Lorena Carmem. **Gestão de Talentos** [livro eletrônico]. Curitiba: Intersaber, 2012. Disponível em: <<https://bv4.digitalpages.com.br/?term=gest%25C3%25A3o%2520de%2520talentos&searchpage=1&filtro=todos&from=busca&page=54§ion=0#/legacy/3813>>. Acesso em: 23 ago. 2019.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico**: projetos de pesquisa / pesquisa bibliográfica/ teses de doutorado, dissertações de mestrado, trabalhos de conclusão de curso. – 8. ed. – São Paulo: Atlas, 2017. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597012408/cfi/6/24!/4@0:0>>. Acesso em: 26 out. 2019

MARTINELLI, Dante Pinheiro.; NIELSEN, Flávia Angeli Ghisi.; MARTINS, Talita Mauad. **Negociação**: conceito e aplicações práticas. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2010. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788502160804/cfi/4!/4/4@0.00:0.00>>. Acesso em: 24 set. 2017.

MASCARENHAS, Sidnei A. **Metodologia científica**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012. Disponível em: <<https://bv4.digitalpages.com.br/?term=metodologia%2520cientifica&searchpage=1&filtro=todos&from=busca&page=-7§ion=0#/legacy/3063>>. Acesso em: 17 out. 2019.

MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de marketing**. Edição compacta. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MAYER, J. D.; SALOVERY, P. Qué es inteligencia emocional? In: NAVAS, J. M. M.; BERRACAL, P. F. (Ed.). **Manual de inteligência emocional**. Madrid: Pirâmide, 2007. p. 25-45.

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e Pesquisa Científica em Ciências Sociais**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/978-85-970-0359-8/cfi/6/32!/4/244/2@0:100>>. Acesso em: 24 out. 2017.

PROJETO pedagógico do curso de comércio internacional. **[Perfil de egresso]**. Caxias do Sul: UCS, 2014.

SEBEN, A.; DOURADO FILHO, F. **Os nortes da bússola**: manual para conviver e negociar com culturas estrangeiras. Porto Alegre: Artes e Ofícios, 2010.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias; BARBOSA, Nilton Cesar; ALVES, Matianny Thyssen. Construção e Validação Fatorial de uma Medida de Inteligência Emocional. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**. Mai-Ago 1999, Vol. 15 n. 2, pp. 143-152. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010237721999000200007&lng=en&nrm=iso&tlng=pt> Acesso em: 30 set. 2019.

SLIVNIK, Alexandre. **O poder da atitude**: como empresas com profissionais extraordinários encantam e transformam clientes em fãs. São Paulo: Editora Gente, 2012.

SOCIEDADE BRASILEIRA DE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL. “**Daniel Goleman e a Inteligência Emocional**”. Disponível em: <<https://www.sbie.com.br/blog/daniel-goleman-e-a-inteligencia-emocional/>>. Acesso em: 23 ago. 2019.

STADLER, Adriano; PAMPOLINI, Cláudia Patrícia Garcia. **Gestão de pessoas**: ferramentas estratégicas de competitividade [livro eletrônico]. Curitiba: InterSaber, 2014. (Coleção Gestão Empresarial; v. 8). Disponível em: <<https://bv4.digitalpages.com.br/?from=listas-deleitura&page=112§ion=0#/legacy/30993>>. Acesso em: 01 set. 2019.

STEFANICZEN, Josemara; ZAMPIER, Marcia Aparecida. Competências dos Profissionais de Fisioterapia: Estudo em um Município da Região Centro Oeste do Paraná. **Revista da Micro e Pequena Empresa**, Campo Limpo Paulista, v.11, n.2 p. 33-57, 2017. Disponível em: <<https://search.proquest.com/openview/9c0cdd4ee70fd20e3c4bc33930f3bd95/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2043071>>. Acesso em: 07 set. 2019.

TAKAHASHI, Adriana Roseli Wünsch. **Competências, aprendizagem organizacional e gestão do conhecimento**. [livro eletrônico]. Curitiba: InterSaber, 2015. Disponível em: <<https://bv4.digitalpages.com.br/?from=listas-deleitura&page=4§ion=0#/legacy/30906>>. Acesso em: 12 set. 2019.

TALENTSMART. Disponível em: <<https://www.talentsmart.com/about/talentsmart.php>>. Acesso em: 10 abr. 2020.

UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL – UCS. **Psicologia Bacharelado**. Disponível em: <<https://www.ucs.br/site/portalcursosobre/153/1/943/>>. Acesso em: 12 out. 2019.

VAZQUEZ, José Lopez. **Comércio Exterior Brasileiro**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

VEEN, Wim; VRAKING, Ben. **Homo zappiens**: educando na era digital. Porto Alegre: Artmed, 2009.

WACHOWICZ, Marta Cristina. **Conflito e negociação nas empresas**. [livro eletrônico]. Curitiba: InterSaber, 2013.

WEISINGER, Hendrie. **Inteligência Emocional no Trabalho**: como aplicar os conceitos revolucionários da I.E. nas suas relações profissionais, reduzindo o stress,

umentando sua satisfação, eficiência e competitividade. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

WOYCIEKOSKI, Carla; HUTZ, Claudio Simon. Inteligência emocional: pesquisa, medida, aplicações e controvérsias. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 22(1), p. 1-11, 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/prc/v22n1/02.pdf>>. Acesso em: 23 ago. 2019

APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL

Curso de Comércio Internacional – Bento Gonçalves

Meu nome é Gabriela Romio, sou estudante de Comércio Internacional na Universidade de Caxias do Sul. Estou efetuando uma pesquisa para o meu Trabalho de Conclusão de Curso. A pesquisa tem por objetivo a análise da importância da Inteligência Emocional para futuros profissionais do Comércio Internacional. As informações coletadas são restritas à finalidade acadêmica, do trabalho de conclusão de curso e sua participação é anônima.

A) Gênero

- Feminino
- Masculino

B) Idade

- menos de 18
- 18 – 21
- 22 – 25
- 26 – 29
- 30 – 33
- Mais que 34.

C) Você já atua profissionalmente no Comércio Internacional?

- Sim
- Não

D) Se a resposta for sim, informe seu cargo: _____

E) Qual o semestre do curso

- 1° semestre – 3° semestre
- 4° semestre – 6° semestre
- 7° semestre – 8° semestre

F) Acredita que problemas e dificuldades pessoais podem afetar o seu desempenho profissional?

- Nunca
- Quase nunca
- Às vezes
- Regularmente
- Frequentemente
- Quase sempre
- Sempre

ADAPTAÇÃO DE *EMOTIONAL INTELLIGENCE APPRAISAL*®

Questionário de Inteligência Emocional

Adaptado de Travis Bradberry e Jean Greaves (Bradberry & Greaves 2016).

Neste questionário você encontrará perguntas específicas sobre o seu comportamento. Suas respostas devem ser sinceras e, você precisa estar disposto a uma autoavaliação. Ao ler cada afirmativa, visualize-se em diferentes situações e com que frequência você apresenta o comportamento.

Caso nunca tenha tido tal sentimento, responda “0” (zero) na coluna ao lado. Em caso afirmativo, indique a frequência (de 1 a 6) que descreveria melhor seus sentimentos, conforme a descrição abaixo.

Nunca	Quase Nunca	As vezes	Regularmente	Frequentemente	Quase sempre	Sempre
0	1	2	3	4	5	6
Nenhuma vez	Algumas vezes por ano	Uma vez por mês	Algumas vezes por mês	Uma vez por semana	Algumas vezes por semana	Todos os dias

Questões de autoconsciência:

1. ____ Tenho total consciência das minhas capacidades.
2. ____ Admito e reconheço meus defeitos/fraquezas.
3. ____ Consigo entender minhas emoções no momento em que ocorrem.
4. ____ Reconheço o impacto do meu comportamento nos outros.
5. ____ Percebo que os outros influenciam meu estado emocional.
6. ____ Sinto-me responsável pela situação emocional em que me encontro atualmente.

Questões de autogestão

7. ____ Lido bem com pressões profissionais.
8. ____ Lido bem com momentos de estresse do dia-a-dia.
9. ____ Consigo identificar a origem dos meus sentimentos (bons ou ruins)
10. ____ Tolerar frustrações com certa facilidade.
11. ____ Considero muitas opções antes de tomar uma decisão.
12. ____ Esforço-me para aproveitar ao máximo as situações (boas ou ruins).

Questões de automotivação

13. ____ Tenho facilidade em pensar positivo mesmo em situação adversas.
14. ____ Tenho consciência do que me motiva.
15. ____ Possuo objetivos claros e foco no meu atingimento.
16. ____ Tenho facilidade de me recuperar de situações adversas (resiliência).
17. ____ Busco identificar rapidamente a origem dos sentimentos negativos.
18. ____ Trabalho para reverter situações de incomodo e estresse.

Questões de empatia

19. ____ Sinto-me aberto a feedback.
20. ____ Percebo os sentimentos dos outros.
21. ____ Tenho facilidade de entender o ponto de vista do outro, mesmo quando ele o critica.
22. ____ Demonstro aos outros que me importo com o que eles estão sentindo.
23. ____ Uso a sensibilidade em relação ao sentimento do outro para moldar minhas atitudes.
24. ____ Procuro explicar meu ponto de vista, ponderando o ponto de vista do outro.

Questões de habilidade social

25. ____ Tenho bons relacionamentos nos ambientes em que convivo.
26. ____ Comunico-me de maneira clara e eficaz.
27. ____ Tenho facilidade em perceber o clima do ambiente.
28. ____ Sinto-me bem em fazer parte de um grupo/equipe.
29. ____ Busco envolver os outros em minhas atividades.
30. ____ Tenho facilidade em trabalhar em ambientes com várias pessoas.