

FACULDADE CATÓLICA DE ANÁPOLIS  
ESPECIALIZAÇÃO EM DOCÊNCIA UNIVERSITÁRIA

FERNANDA DE OLIVEIRA BARBOSA  
MORGANA MOREIRA RIBEIRO CORREIA

A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL COMO ABORDAGEM DO DOCENTE NO  
PROCESSO DE APRENDIZAGEM PARA O ENSINO SUPERIOR

ANÁPOLIS-GO

2019

FACULDADE CATÓLICA DE ANÁPOLIS  
ESPECIALIZAÇÃO EM DOCÊNCIA UNIVERSITÁRIA

FERNANDA DE OLIVEIRA BARBOSA  
MORGANA MOREIRA RIBEIRO CORREIA

A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL COMO ABORDAGEM DO DOCENTE NO  
PROCESSO DE APRENDIZAGEM PARA O ENSINO SUPERIOR

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade Católica de Anápolis, como requisito essencial para obtenção do título de Especialista em Docência Universitária, sob a orientação da Prof.<sup>a</sup> Ma. Luana Lopes Xavier.

ANÁPOLIS-GO

2019

FACULDADE CATÓLICA DE ANÁPOLIS  
ESPECIALIZAÇÃO EM DOCÊNCIA UNIVERSITÁRIA

FERNANDA DE OLIVEIRA BARBOSA  
MORGANA MOREIRA RIBEIRO CORREIA

A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL COMO ABORDAGEM DO DOCENTE NO  
PROCESSO DE APRENDIZAGEM PARA O ENSINO SUPERIOR

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade Católica de Anápolis, como requisito essencial para obtenção do título de Especialista em Docência Universitária, sob a orientação da Prof.<sup>a</sup>. Ma. Luana Lopes Xavier.

Data da aprovação: \_\_/\_\_/\_\_

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof.<sup>a</sup>. Ma. Luana Lopes Xavier  
**ORIENTADORA**

---

Prof.<sup>o</sup>. Me. Rafael de Almeida Mota  
**ORIENTADORA**

---

Prof.<sup>a</sup>. Esp. Aracelly Rodrigues Loures Rangel  
**CONVIDADA**

# A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL COMO ABORDAGEM DO DOCENTE NO PROCESSO DE APRENDIZAGEM PARA O ENSINO SUPERIOR

## EMOTIONAL INTELLIGENCE AS A TEACHER APPROACH IN THE LEARNING PROCESS FOR COLLEGE EDUCATION

**Fernanda de Oliveira Barbosa\***  
**Morgana Moreira Ribeiro Correia\*\***  
**Luana Lopes Xavier\*\*\***

**RESUMO:** Este estudo vem ressaltar a importância da inteligência emocional no processo de aprendizagem, especificamente nas IES (Instituição de Ensino Superior). A capacidade de sentir, entender e regular as emoções para atingir altos níveis de Inteligência Emocional gera qualidade das relações e interações sociais, habilidades sociais e comportamento pró-social, relações familiares positivas, maiores níveis de otimismo e satisfação de vida. A análise das características da Inteligência Emocional, foi feita através de uma coleta de dados, com questionários para docente e para discente numa Instituição de Ensino Superior Privado, do curso de Pedagogia, constatando que a inteligência emocional é aquela que mais contribui para as qualidades do indivíduo, interferindo de maneira determinante no alcance de resultados de desenvolvimento de aprendizagem.

**Palavras-chave:** Inteligência emocional. Docente. Discente. Habilidades. Ensino. Aprendizagem.

**ABSTRACT:** This study highlights the importance of emotional intelligence in the learning process, specifically in higher education institutions (HEIs). The ability to feel, understand and regulate emotions to achieve high levels of Emotional Intelligence generates quality social relationships and interactions, social skills and prosocial behavior, positive family relationships, higher levels of optimism and life satisfaction. The analysis of the characteristics of Emotional Intelligence was made through a data collection, with questionnaires for teachers and students in a Private Higher Education Institution, from the Pedagogy course, noting that emotional intelligence is the one that most contributes to the qualities of the influencing the achievement of learning development outcomes.

**Keywords:** Emotional intelligence. Teacher. Student. Skills. Teaching. Learning.

---

\*Bacharel em Engenharia Civil e especialista em Projetos e Execução de Estruturas e Fundações.  
E-mail: engenharia.fernanda@hotmail.com

\*\*Bacharel em Arquitetura e Urbanismo, especialista em Gestão de Obras e Iluminação.  
E-mail:morganamoreira@yahoo.com

\*\*\*Graduada em Filosofia, mestra em Filosofia e doutoranda em Sociais e Humanidades pela Universidade Federal de Goiás.  
Professora orientadora da Pós-graduação Lato sensu em Docência universitária.  
E-mail:luanafilosofia@gmail.com

## 1. INTRODUÇÃO

O ensino superior brasileiro tem como primícia a formação profissional, neste âmbito da gestão acadêmica a relação professor/estudante torna-se o eixo principal na formação dos indivíduos que ingressam nas universidades e de cidadãos que vão contribuir com o desenvolvimento da sociedade como um todo. Geralmente a abordagem sobre o papel do professor no processo de ensino/aprendizagem determina apenas parâmetros de caráter racional e metodológico como: o domínio do conteúdo e relacionar o mesmo ao plano político-pedagógico do curso; a utilização de diferentes metodologias de ensino; a preparação das aulas e ter a carga horária para realizar atividades de pesquisa e extensão, além de alguns afazeres administrativos como ressalta Bernardo Massa et Al (2016).

Contudo, a partir deste contexto, vem um questionamento se as metodologias de ensino obedecendo apenas estes parâmetros tem sido suficiente para atender as necessidades do discente como indivíduo em desenvolvimento e do docente como profissional. Esta inquietação vem devido há um cenário de importantes transformações envolvendo tanto a evasão de discente no ensino superior, como divulgado pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais (Inep), revelam um acréscimo desordenado na taxa de desistência do curso de ingresso. Na avaliação da trajetória dos alunos entre 2010 e 2014, por exemplo, em 2014, esse número chegou a 49%. E o fato de os professores ocuparem atualmente o segundo lugar das categorias profissionais com doenças de caráter ocupacional, como a Síndrome de *Burnout*, segundo Bernardo Massa et al (2016). Assim é possível perceber uma deficiência ao enxergar a educação apenas como um sistema operacional e não os indivíduos por trás dos processos sejam eles os mediadores ou os protagonistas nesta relação de ensino e aprendizagem.

Assim propõe-se uma reflexão sobre alguns dos processos de aprendizagem considerando que o desenvolvimento intelectual é tão importante quanto o desenvolvimento social e emocional. Almeida (2012), afirma que apesar da diversidade de conhecimentos adquiridos e socializados atualmente, muito pouco se avalia a importância dos sentimentos e as emoções que estão interligadas a aprendizagem.

Fonseca (2016), ressalta a importância da emoção na aprendizagem para o estudante e ser aprendente, não podendo ser visto estes apenas como se fossem um sistema cognitivo de reprodução de informações e conhecimentos, mas sim como um indivíduo relacional, emocional, com histórico-social constituído por atitudes,

conhecimentos e competências transmitidas por outros. A partir daí, é possível aplicar o termo inteligência emocional sendo este um conceito mais recente, ficou conhecida popularmente a partir da obra de Daniel Goleman (1995). Contudo os precursores dessa teoria foram Salovey e Mayer (1990). Estes definem a IE como a capacidade do indivíduo de monitorar os sentimentos e as emoções dos outros e os seus, de discriminá-los e de utilizar essa informação para guiar o próprio pensamento e as ações. Já Goleman (2005) afirma que os pilares da inteligência emocional são autoconsciência, autogestão, consciência social e gestão de relacionamentos.

Todas essas definições teóricas relatadas afirmam a importância do desenvolvimento desta inteligência nas nossas relações intrapessoais e interpessoais através das nossas ações comportamentais. Desta forma salienta-se que o que gerou o interesse social por este tipo de inteligência foram as aplicações práticas da mesma nos contextos educacional, ocupacional e clínico. Assim surgem outros questionamentos como qual a relação da IE com o sucesso acadêmico e profissional, como a IE afeta as relações interpessoais e as pessoas com altos níveis de IE comportam-se diferentemente de pessoas com baixos níveis dessa inteligência (Brackett et al., 2004). Assim é importante entender: como a inteligência emocional pode contribuir com o docente na relação com o estudante? E também como IE interfere nos resultados de aprendizado (intelectual, social e emocional) do discente através do docente?

Este estudo vem ressaltar a importância da inteligência emocional no processo de aprendizagem, uma vez que os níveis de IE foram relacionados a capacidade de sentir, entender e regular as emoções. Isso inclui todas elas: amor, felicidade, surpresa, tristeza, ira, medo etc. conforme afirma Oswaldo (2017). Ao atingir altos níveis a IE gera qualidade das relações e interações sociais, habilidades sociais e comportamento pró-social, relações familiares positivas, maiores níveis de otimismo e satisfação de vida.

Yeda Oswaldo (2017) também destaca que a IE não é somente ter autocontrole sobre as emoções, ser amável ou se dar bem com os outros. Quando apresentamos inteligência emocional somos capazes de entender nossa própria constituição emocional e as das outras pessoas.

Também pode se relacionar a IE quanto ao desempenho do gerenciamento de estresse, desempenho acadêmico e comunicação efetiva. Quando estes desempenhos estão muito abaixo do esperado pode correlacionar doenças psicossomáticas como depressão, ansiedade etc. aos docentes e discentes. O que justificaria um dos motivos pelo aumento da evasão dos estudantes do ensino superior e também o aumento de professores com doenças relacionadas ao desgaste mental. Fonseca (2016), também ressalta que a aprendizagem com sucesso implica em três componentes principais: regulação emocional, o conhecimento consciente e as estratégias cognitivas. Isto é uma interação entre o desenvolvimento intelectual e emocional, como se uma dependesse da outra.

O autor citado acima mostra que quando a relação professor-estudante não tem ações facilitadoras, mediadoras e acolhedoras as aprendizagens podem provocar sofrimento emocional, como percebemos que há muito jovens nesta situação. Uma vez que estes estão em processo de descoberta do indivíduo que eles querem ser, sendo que envolve uma área de grande importância e decisão no seu caminho profissional. Nesta preocupação de deficiências no âmbito educacional, Santos (2000, p.20), afirma que:

a educação com objetivos exclusivamente cognitivos tem mostrado insatisfatória, pois, apesar de tantos avanços tecnológicos, da televisão, de computadores e, multimídia utilizados no processo educacional, as novas gerações têm mostrado crescente falta de competência emocional e social.

Assim através deste estudo podemos avaliar se as características que representam a Inteligência Emocional estão sendo desenvolvidas pelos docentes nas IES (Instituições de Ensino Superior). Identificando o desempenho da inteligência emocional dos docentes com os discentes e diagnosticando pontos de melhoria dessas características. Contribuindo assim para novos parâmetros que melhorem a aprendizagem e a relação professor-estudante, propiciando uma melhora para na prática ter mais indivíduos realizados profissionalmente e que ocorra a formação integral do ser humano.

A análise das características da IE, foi feito através de uma coleta de dados, com questionários para docente e para discente numa Instituição de Ensino Superior, do curso de pedagogia. Para o docente será feito uma coleta de dados para verificar os níveis de inteligência emocional deles em âmbito acadêmico.

E para o discente é diagnosticar se eles notam essas características nos seus docentes. Assim é possível fazer uma analogia das características existentes e daquelas que precisam melhorar, através de algumas hipóteses relatadas abaixo:

- Hipótese 1: A inteligência emocional contribui com o docente na relação professor/estudante.
- Hipótese 2: Existe correlação positiva entre os docentes com alta inteligência emocional nos resultados sociais e emocionais dos discentes.
- Hipótese 3: A inteligência emocional colabora com a redução das doenças psicossomáticas no âmbito acadêmico.

Com essas premissas pode-se ampliar o entendimento da IE e verificar a influência das emoções em alguns processos educacionais, buscando na prática educadores que procurem desenvolver um trabalho de autoconhecimento, identificando as próprias emoções, sendo elas potencialidades, fragilidades, para que seja capaz de lidar, de forma madura com a emoção de seus alunos, de modo a prepara-los para serem autênticos em suas ações e emoções.

## 2. A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

É necessário compreender as principais características e o conceito mais detalhado do que é a Inteligência Emocional para assim entender a sua influência no âmbito acadêmico dentro das IES (Instituições de Ensino Superior).

Simon Hutz et al (2009) afirma que a Inteligência Emocional nada mais é do que uma inteligência relacionada ao mundo das emoções e sentimentos, pois mesmo estes sendo sensações abstratas influenciam significativamente na nossa forma de pensar e agir.

Para entender como o conceito de IE surgiu é necessário compreender o contexto histórico destinado ao estudo da inteligência. A partir do século XIX apontam-se estudos pela inteligência humana, estes estudos buscavam não só compreender a inteligência, mas também medi-la e relacioná-la com o sucesso acadêmico. Enquanto Binet e Simon em 1905 definia a Inteligência como capacidade geral de compreensão e raciocínio, Charles Spearman (1904), afirmava a existência de um fator geral de inteligência (g), baseado nas capacidades mentais. Já Thurstone (1938) evidencia que a inteligência teria que abranger várias capacidades básicas sendo elas: compreensão verbal, fluência verbal, aptidão numérica, visualização espacial, memória, raciocínio, velocidade, perceptiva e criou testes para medi-las. Depois Gardner (1995) propõe as inteligências múltiplas compreendendo: inteligência lógico-matemática, linguística, musical, espacial, corporal-cinestésica, intrapessoal e interpessoal.

Juntamente na linha abordada por Gardner de sugerir a existência de múltiplas inteligências, Mayer e Salovey também destacaram as muitas inteligências, os quais seriam conjuntos de habilidades, assim a “inteligência acadêmica” seria apenas uma forma possível de inteligência. Thorndike (1936) então propõe a inteligência Social (IS), como a capacidade de perceber os estados emocionais próprios e alheios, motivos e comportamentos conforme detalhado por Simon Hutz et al (2009), assim ao entender a importância destas habilidades, entende-se o papel das emoções na adaptação social e no comportamento inteligente. Por fim, surge o conceito de Inteligência Emocional.

## 2.1 CONCEITO DE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

O construto da Inteligência Emocional (IE) surgiu no âmbito acadêmico, em 1990, formalizado pelos pesquisadores Peter Salovey (Yale University) e John Mayer (University of New Hampshire). Para eles existe uma definição para a inteligência emocional que compreende cinco tópicos sendo eles: conhecer as próprias emoções, lidar com as emoções, motivar-se, reconhecer emoções nos outros e lidar com relacionamentos de forma a promover o crescimento emocional e intelectual.

Sendo que estas emoções podem ser identificadas, detectadas e decifradas através de gestos, imagens, vozes e artefatos culturais, além de permitir observar e reconhecer seus próprios sentimentos (Bar-On, 1997; Salovey & Mayer, 1990 e Goleman, 2012), conforme relata mais detalhadamente Wenderroschi da Silva (2016):

-Lidar com as emoções: É preciso saber lidar com os sentimentos para que estes sejam adequados e essa é uma habilidade que parte da autoconsciência.

-Automotivação: As emoções necessitam ser direcionadas para uma meta.

-Empatia: É fundamental ter a sensibilidade de perceber os sentimentos e as necessidades alheias.

-Lidar com relacionamentos: Saber lidar com as emoções do outro facilita os relacionamentos.

(SILVA, 2016, p.3)

Assim a partir da perspectiva de Wenderroschi (2016) ao conseguir lidar com as emoções o indivíduo consegue ter mais estabilidade emocional, quando não tem a capacidade de automotivação impossibilita a consciência de sentimentos e se perde no campo das emoções. Assim ao desenvolver a empatia com mais facilidade gera um convívio social mais saudável levando a soma dessas características promove um ser humano mais capaz de relacionar com outro e saber enfrentar os problemas da vida.

A Inteligência Emocional popularizou-se quando Daniel Goleman (1995) publicou o livro, que viria a ser um bestseller mundial, intitulado Inteligência Emocional. Para Goleman (1995), a IE inclui características como a capacidade de motivar a si mesmo, de perseverar no empenho apesar das frustrações, de controlar os impulsos, de adiar as gratificações, de regular os próprios estados de ânimo, de evitar a interferência da angústia nas faculdades racionais, de sentir empatia, de confiar nos demais, etc. Apesar de Goleman (1995) ser o responsável pela popularização do conceito IE existem críticas de outros autores por não ter uma definição conceitual clara no âmbito científico e por incluir traços da personalidade.

## 2.2 PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS DAS PESSOAS COM ALTOS NÍVEIS DE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

O questionamento que surge em meio aos quocientes Intelectual (QI) e ao quociente de Inteligência Emocional (IE) é que segundo Goleman, para exercer algumas profissões, é necessário ter Inteligência Intelectual com desempenhos em índices maiores, mas se o nível de Inteligência Emocional não for elevado, esses profissionais terão desempenho ruim ou mediano ao longo das suas vidas, podendo fracassar em seus âmbitos profissionais, pessoais e familiares.

Assim para Goleman, a IE é um tipo de inteligência adaptativa, relacionada à nossa capacidade de avaliar ou reconhecer a situação em que nos encontramos, é a habilidade de “ler” a reação dos outros ou nossas próprias emoções e de agir de maneira adequada diante do contexto em que estamos inseridos afirma Yeda Oswaldo (2017).

No Modelo de Inteligência Emocional de Daniel Goleman (2012), as pessoas emocionalmente inteligentes apresentam características divididas em dois grupos de habilidades: intra e interpessoais, conforme relatadas abaixo.

### 2.2.1 Habilidades Intrapessoais

A partir da obra de Goleman (2012), as habilidades intrapessoais podem ser definidas abaixo como:

**1) Autoconhecimento:** reconhecem suas emoções e sentimentos enquanto eles ocorrem e sabem lidar com eles. São confiantes, possuem sentido de humor e conscientes da impressão que causam nos outros.

**2) Autorregulação:** adiam gratificações e prazeres imediatos para atingir seus objetivos. Possuem a habilidade de confortar-se, livrar-se da ansiedade, tristeza, medo, raiva ou irritabilidade incapacitantes.

**3) Automotivação:** possuem motivação interna, têm iniciativa e são perseverantes. Iniciam e terminam tarefas e projetos. Colocam as emoções a serviço de uma meta.

## 2.2.2 Habilidades Interpessoais

Interligado ao entendimento dos outros a nossa volta: As pessoas com altos níveis dessas habilidades possuem:

**4) Empatia:** são empáticos, colocam-se no lugar dos outros. Estão sintonizados com os sutis sinais sociais que indicam o que os outros precisam ou querem.

**5) Lidam com relacionamentos:** possuem bons relacionamentos interpessoais, são persuasivos e influentes. São populares, líderes e sabem administrar conflitos.

## 2.3 A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO ÂMBITO ACADÊMICO

Para entender a correlação no âmbito acadêmico é importante entender a interação entre o quociente intelectual (QI) e o quociente da inteligência emocional (IE).

Cooper e Sawaf (1997) salientam a existência de pessoas cujos níveis de QI e IE são muito elevados. Estas formas de inteligência apenas reforçam que ambas se complementam. Se por um lado, as emoções despertam a criatividade, a colaboração, a iniciativa e a transformação, por outro, os impulsos errantes são dominados pelo raciocínio lógico. Para os autores, as evidências indicam que o caráter e os valores fundamentais das pessoas se formam a partir das capacidades emocionais básicas, e não a partir do QI. Goleman (2012) partilha desta opinião ao afirmar que “todos nós misturamos QI e Inteligência Emocional em diversos graus”.

No entanto, das duas, a inteligência emocional é aquela que mais contribui para as qualidades que nos tornam plenamente humanos conforme relata Torga (2010). Assumindo-se como uma forma de inteligência geral distinta da inteligência cognitiva, a IE reflete o potencial de um indivíduo no comportamento adaptativo inteligente e promove o sucesso pessoal, a felicidade e o bem-estar geral (Wood, Parker e Keefer, 2009).

No âmbito acadêmico já começa uma frente de estudos um pouco maior na parte de analfabetismo emocional uma vez que o equilíbrio emocional está interligado a autorrealização dos discentes e a realização profissional do docente.

### **3. METODOLOGIA**

Para o estudo de caso foi feita uma coleta de dados, através de dois questionários para analisar as características da IE do docente e se para o discente existe essas mesmas características nos seus docentes, assim é possível fazer uma comparação avaliando as hipóteses formuladas previamente.

Neste âmbito, optou-se pelo desenvolvimento de uma pesquisa de levantamento, sendo explicitada abaixo:

#### **LOCAL E PARTICIPANTES**

A pesquisa foi realizada em uma Instituição de Ensino Superior situada em Anápolis- GO, no curso de licenciatura em pedagogia, entre os meses de setembro e outubro de 2019, através de uma amostragem não probabilística. A seleção dos participantes atendeu aos seguintes critérios:

- a) estudantes do curso de licenciatura em pedagogia de uma IES de Anápolis- GO, graduando entre o terceiro e quarto ano;
- b) dez (10) professores do curso de licenciatura em pedagogia de uma IES de Anápolis-GO;
- c) participação voluntária;
- d) a amostra foi composta por uma população de ambos os sexos que frequentavam os cursos de licenciatura em pedagogia em horário matutino;
- e) após a coleta de dados constatou-se trinta e quatro (34), o número de participantes de forma voluntária;

#### **INSTRUMENTOS**

A inteligência emocional foi avaliada através de dois questionários baseado em alguns parâmetros definidos por Goleman (2012), Mayer e Salovey (1990) e pela organização não governamental Na Prática (2018) e outros desenvolvidos pelas próprias autoras. Sendo que os questionários foram desenvolvidos para a análise da inteligência emocional do discentes para com os docentes e da autoanálise dos docentes.

As autoras desenvolveram os questionários baseados no teste de QE (Teste de Inteligência Emocional) aplicados pela organização não governamental Na Prática, contudo as autoras direcionaram para o âmbito acadêmico, baseado nos parâmetros definidos por Goleman, sendo eles explicitados abaixo:

- Autoconsciência: capacidade de reconhecer as próprias emoções.
- Autorregulação: capacidade de lidar com as próprias emoções.
- Automotivação: capacidade de se motivar e de se manter motivado.
- Empatia: capacidade de enxergar as situações pela perspectiva dos outros.
- Habilidades sociais: conjunto de capacidades envolvidas na interação social.

Considerou-se no resultado a sinceridade dos docentes e discentes. A maioria das perguntas foram objetivas cuja as respostas foram de acordo com a frequência do evento sendo relacionados pontos de acordo com as mesmas, conforme relatado no quadro 1, mostrada abaixo:

**Quadro 1-Pontuação para os questionários**

<b>QUESTIONÁRIO DOCENTE</b>		<b>QUESTIONÁRIO DISCENTE</b>	
<b>Pontos</b>	<b>Frequência</b>	<b>Pontos</b>	<b>Frequência</b>
+5 pontos	Cada “Sempre”:	+10 pontos	Cada “Sempre”:
+4 pontos	Cada “Frequentemente”	+8 pontos	Cada “Frequentemente”
+3 pontos	Cada “Ocasionalmente”	+6 pontos	Cada “Ocasionalmente”
+2 pontos	Cada “Raramente”	+4 pontos	Cada “Raramente”
+1 ponto	Cada “Nunca”	+2 pontos	Cada “Nunca”

**Fonte:** Autoras, 2019.

Para cada característica foram relacionadas as perguntas, onde o somatório de pontos foi possível fazer um diagnóstico do nível de inteligência emocional baseada nessas primícias, principalmente para o questionário do docente:

- Autoconsciência (perguntas 1, 8, 13 e 18) :capacidade de reconhecer as próprias emoções.
- Autorregulação (perguntas 2, 7, 12 e 17): capacidade de lidar com as próprias emoções.
- Automotivação (perguntas 3, 6, 11 e 16):capacidade de se motivar e de se manter motivado.
- Empatia (perguntas 4, 10, 14 e 19): capacidade de enxergar as situações pela perspectiva dos outros.
- Habilidades sociais (perguntas 5, 9, 15 e 20): conjunto de capacidades envolvidas na interação social.

As demais perguntas foram avaliativas com notas de 0 a 10, para análise dos resultados.

#### 4. APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DE DADOS E RESULTADOS

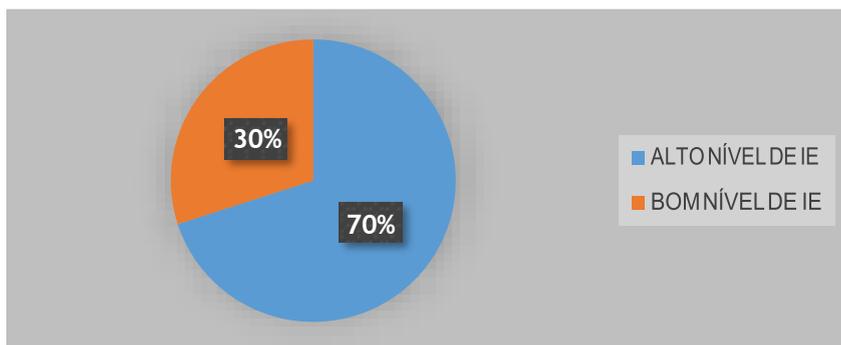
Após a coleta foram feitas as seguintes análises dos dados. Através do quadro 2 apresentado a seguir determinou-se o nível de inteligência emocional e constatou-se que dos dez (10) professores analisados, três (3) foram considerados com bom nível de inteligência emocional e os demais considerados com alto nível de inteligência emocional, de acordo com as respostas dos mesmos, conforme gráfico 1 e a característica predominante por eles foi da automotivação conforme gráfico 2.

**Quadro 2-**Resultado para os questionários

<b>PONTOS</b>	<b>Resultados</b>
20-39 pontos	Baixo nível de IE
40-59 pontos	Pouco baixo nível de IE
60-79 pontos	Bom nível de IE
80-100 pontos	Nível de IE extremamente alto

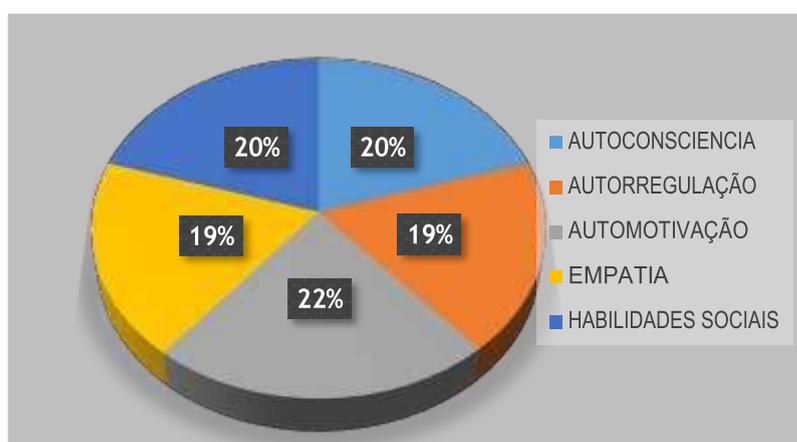
**Fonte:** Autoras, 2019.

**Gráfico 1-**Resultado do questionário dos docentes: Níveis de Inteligência Emocional



Fonte: Autoras, 2019

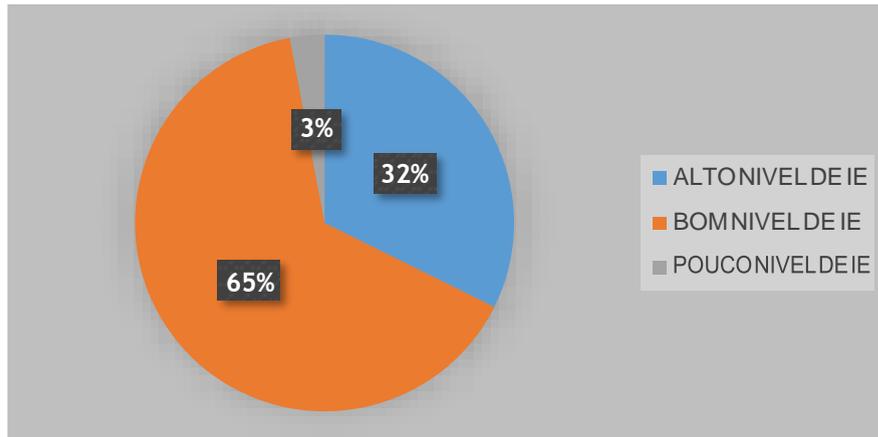
**Gráfico 2- Questionário dos docentes: Média das características da Inteligência Emocional**



Fonte: Autoras, 2019

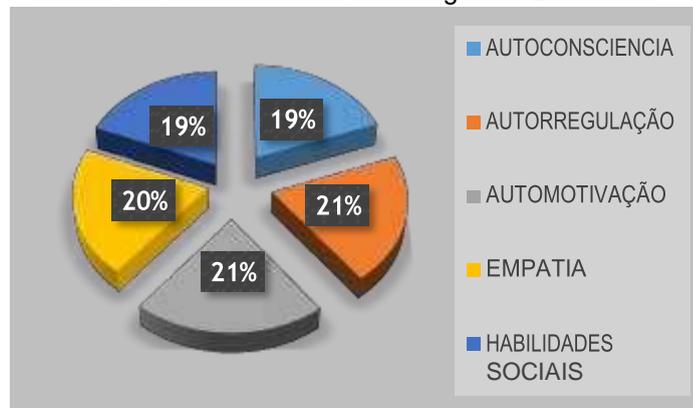
Já no gráfico 3, através dos questionários dos discentes de 34 entrevistados 65% consideram os professores com bons níveis de inteligência emocional e apenas 32% consideram com alto nível de inteligência emocional, embora a habilidade predominante continuou sendo a automotivação, conforme gráfico 4 demonstra a seguir.

**Gráfico 3-**Resultado do questionário dos discentes:  
Níveis de Inteligência Emocional



Fonte: Autoras, 2019

**Gráfico 4-** Questionário dos discentes:  
Média das características da Inteligência Emocional

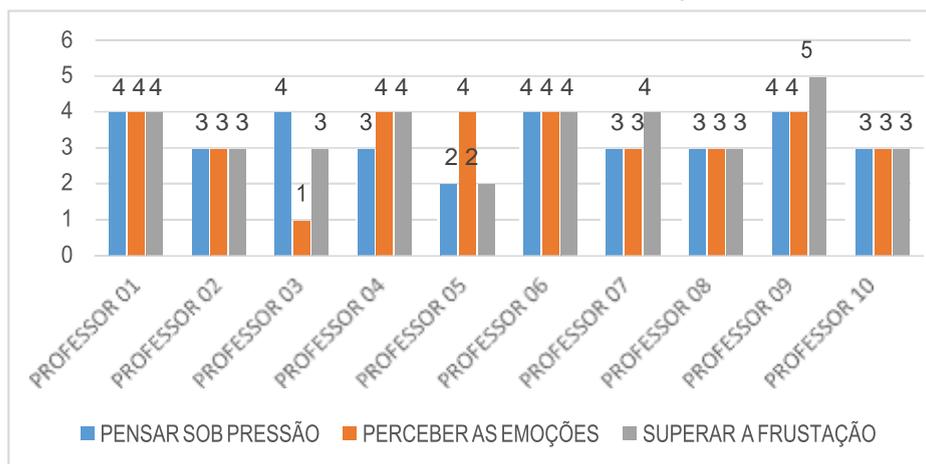


Fonte: Autoras, 2019

Contudo o que chama atenção nos gráficos apresentados acima é que enquanto os professores se autoanalisam com predominante capacidade de autoconsciência, os estudantes quase não percebem essa característica nos seus docentes ao comparar com as outras habilidades. De acordo com os critérios utilizados pela organização Na Prática (2018) essa habilidade de autoconsciência pode modificar o resultado de alto nível de IE para baixo nível de IE, pois significa falta de autoconhecimento.

O gráfico 5 já mostra a constatação das características que os docentes admitiram terem mais dificuldade são as seguintes: pensar sob pressão, perceber as emoções e superar a frustração. Estas características estão correlacionadas as aptidões de autorregulação, empatia e autorregulação, respectivamente.

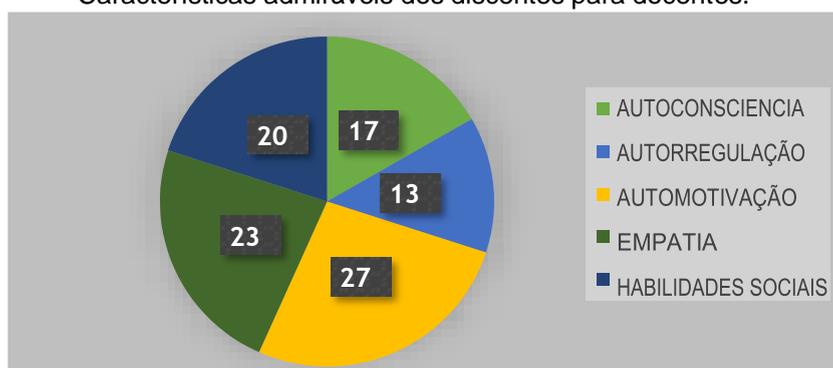
**Gráfico 5-** Questionário dos docentes:  
As características com maiores dificuldades pelos docentes



Fonte: Autoras, 2019

O gráfico 6, a partir do questionário dos discentes, é resultado das características que são mais admiráveis nos docentes pelos estudantes, a partir desse gráfico já podemos verificar alguns resultados. A automotivação é vista como uma habilidade importante e que os professores conseguem ter. Enquanto as habilidades sociais e empatia consideradas logo após a automotivação como habilidades admiráveis, os docentes tem mais dificuldade em relação as outras em obter.

**Gráfico 6-** Questionário dos discentes:  
Características admiráveis dos discentes para docentes.

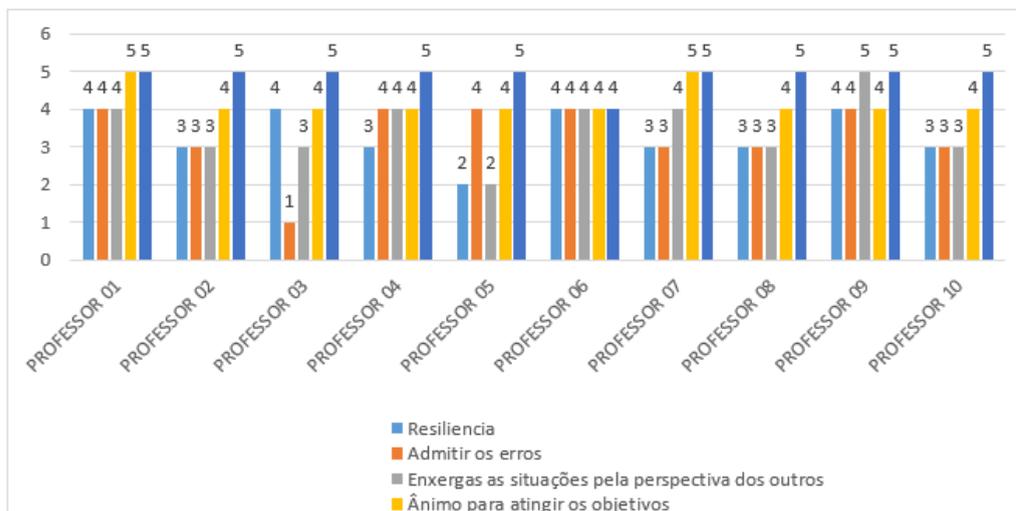


Fonte: Autoras, 2019

No gráfico 7, a seguir, demonstra as características que os docentes responderam ter mais facilidade sendo resiliência, admitir os erros, enxergar as situações pela perspectiva dos outros, ânimo para atingir os objetivos e se conduzir pelos seus valores e princípios, estas estão interligadas as seguintes características automotivação, autorregulação, empatia e automotivação, respectivamente. Isso mostra que existe uma média próxima entre todas as características, uma vez que

não há uma discrepância tão grande nas médias obtidas, e que os estudantes percebem e observam estas nos seus docentes.

**Gráfico 7-** Questionário dos docentes:  
As características com maiores facilidades pelos docentes



**Fonte:** Autoras, 2019

Após análise dos resultados é possível verificar que a inteligência emocional contribui com o docente na relação professor/estudante, uma vez que os discentes buscam e considera relevantes essas características.

É possível considerar que no processo de ensino aprendizagem, o professor como mediador tenha influência no estudante para conseguir também desenvolver nele essas características. Contudo, é necessário avaliar quais são os níveis de IE desses discentes, uma vez que conforme afirma Goleman (2018) existem outros fatores que influenciam sendo estes também: fatores sociais, econômicos e culturais.

No questionário socioeconômico feito pelas autoras destinado aos docentes, notou-se que existe uma média de salários, uma busca por aprendizado e também características de *hobbies* culturais que provavelmente auxiliam os docentes a cada vez mais conseguirem melhorar as habilidades relacionadas a inteligência emocional. Aqui atribui-se que quanto mais habilidades de autoconsciência, autorregulação, automotivação, empatia e habilidades sociais mais colabora com o desenvolvimento intelectual, trazendo uma qualidade de vida nas áreas profissionais e afetivas que estão interligadas por meio de estudos, ao que os indivíduos consideram como sucesso conforme Goleman (2018), afirma nos seus estudos.

Para afirmar que a inteligência emocional colabora com a redução das doenças psicossomáticas no âmbito acadêmico, precisaria de estudos mais específicos como entender se os docentes com altos níveis de inteligência emocional conseguem gerar menos estresse no âmbito acadêmico e desenvolver também habilidades nos estudantes, principalmente aquelas que eles têm mais dificuldades no aprendizado.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

No âmbito acadêmico as reflexões sobre o processo de aprendizagem é algo contínuo, o docente nesse papel de mediador do conhecimento com o indivíduo em formação é cada vez mais exigido dele entender não somente dos processos metodológicos como também do contexto que o estudante está inserido. Assim a Inteligência Emocional surge a partir da constatação que além do indivíduo possuir mais de uma inteligência, não se pode separar a emoção da razão.

Enquanto antes a prerrogativa era que somente por fatores racionais se media a inteligência, atualmente além de considerar a emoção, é necessário perceber sua influência no desenvolvimento intelectual e as habilidades em que ela insere o indivíduo, sendo elas autoconsciência, autorregulação, automotivação, empatia e habilidades sociais.

As novas gerações surgem em meios a evoluções tecnológicas antes jamais vistas, entretanto contrapõe-se a alguns questionamentos. Apesar da era digital que os conhecimentos são mais acessíveis, constata-se a cada ano o número maior de casos de suicídios entre jovens conforme informa a Organização Mundial da Saúde. O analfabetismo emocional ele não apenas revela a falta de aptidões como interfere no desenvolvimento da própria inteligência intelectual, mas também na qualidade de vida do indivíduo em desenvolvimento, o que justificaria o aumento das doenças psicossomáticas tanto em professores como estudantes. Uma vez que explica porque algumas pessoas com altos quocientes intelectual (QI), não conseguem alcançar cargos de liderança, ou estagnam profissionalmente e podem ter dificuldades nas demais áreas que estão interligadas ao sucesso e qualidade de vida de cada pessoa.

O professor ele se torna primordial nesse processo ensino aprendizagem porque mesmo com os novos termos de mediador do conhecimento, ele é referência para o discente principalmente no âmbito das Instituições de Ensino Superior, como mostrou o estudo de caso.

O estudante além de relacionar com o professor durante pelo menos um período de sua rotina, ele desenvolve capacidades de percepção e dessa troca de conhecimento. Se o docente cumpre seu papel de líder, locutor ou interlocutor dentro do seu âmbito acadêmico, ele vai conseguir direcionar os meios para retornar a sociedade, o indivíduo em desenvolvimento como cidadão capaz de entender suas emoções, controla-las, e relacionar com o outro.

Destacando que altos níveis de inteligência emocional geram qualidade das relações e interações sociais, relações familiares positivas, maiores níveis de otimismo e satisfação de vida.

## REFERÊNCIAS

**A evasão na educação superior: o estado da arte das pesquisas no Brasil a partir de 1990.** Disponível em:

<[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1414-40772017000200385&lang=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-40772017000200385&lang=pt)>.2019. Acesso em: 24 Junho 2019.

ALMEIDA, Leandro et al. **Democratização do acesso e do sucesso no ensino superior: uma reflexão a partir das realidades de Portugal e do Brasil.** Campinas: Sorocaba, v. 17, n. 3, p. 899-920, 2012.

BRACKETT, Marc A., LOPES, Peter. N. , IVCEVIC, Z. , MAYER, John D. , Salovey, Peter. ***Motivation, emotion, and cognition: Integrating perspectives on intellectual functioning(pp. 175-194).*** Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum,2004.

Bernardo Massa LD, Silva TSS, Sá ISVB, Barreto BCS, Almeida PHQT, Pontes TB. **Síndrome de Burnout em professores universitários.** Revista Terapia Ocupacional. São Paulo: 2016.

COOPER, R. K., SAWAF, A. (1997). **Executive EQ: Emotional Intelligence in Business.** London: Orion Business Books,1997.

GARDNER, H. **Inteligências múltiplas: a teoria na prática.** Porto Alegre: Artes Médicas, 1995.

GOLEMAN, Daniel, Ph. D. **Emotional Intelligence.** Londres: Hutchinson, 1995.

GOLEMAN, Daniel. **Emotional intelligence: why it can matter more than IQ.** Nova York: Bantam Books, 2005.

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

GOLEMAN, Daniel, Ph.D. **O poder da Inteligência Emocional: Como liderar com sensibilidade e eficiência.** Rio de Janeiro: Objetiva, 2018.

**Inteligência emocional: teoria, pesquisa, medida, aplicações e controvérsias.**

Disponível em: < [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-9722009000100002](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-9722009000100002) & lang=pt>.2019. Acesso em: 24 Junho 2019.

## REFERÊNCIAS

**Inteligência Emocional e desempenho acadêmico em estudantes do ensino superior.** Disponível em: <

<http://repositorio.ismt.pt/bitstream/123456789/291/1/Tese%20de%20Mestrado%20-%20Intelig%C3%Aancia%20Emocional%20e%20Desempenho%20Acad%C3%A9mico%20em%20Estudantes%20do%20Ensino%20Superior.pdf> >.2019.>

Acesso em: 24 Junho 2019.

FONSECA, Vitor. **Importância das emoções na aprendizagem: uma abordagem neuro psicopedagógica.** Revista Psicopedagogia vol.33 no.102. São Paulo: 2016.

**Medindo Inteligência Emocional.** Organização Na Prática, 2018. Disponível em <<https://www.napratica.org.br/app/uploads/2018/04/2018.04.02-Medindo-Intelig%C3%Aancia-Emocional-V3.pdf>>

OSWALDO, YEDA. **5 Características de Pessoas com Inteligência Emocional. São Paulo: 2017.** Disponível em: < <https://isiinfinity.com.br/caracteristicas-de-pessoas-com-inteligencia-emocional/>>.2019. Acesso em: 24 Junho 2019.

SALOVEY, P e MAYER, J.D. **Selecionando uma medida da Inteligência Emocional: O argumento para testar as habilidades.** São Paulo: Objetiva, 2000.

SALOVEY, Peter, MAYER, John. D. **Emotional intelligence. Imagination, Cognition and Personality**, 9, 185-211.1990.

SANTOS, Jair de Oliveira. **Educação Emocional na Escola: a emoção na sala de aula.** 2ª Ed. Salvador, 2000.

**Síndrome de Burnout em professores universitários.** Disponível em: < <http://www.revistas.usp.br/rto/article/view/104978>>.2019. Acesso em: 24 Junho 2019.

**Uma abordagem sobre o papel do professor no processo ensino/aprendizagem.** Disponível em: < [https://www.inesul.edu.br/revista/arquivos/arq-idvol\\_28\\_1391209402.pdf](https://www.inesul.edu.br/revista/arquivos/arq-idvol_28_1391209402.pdf)>.2019. Acesso em: 24 Junho 2019.

WENDERROSCHI DA SILVA, Eliane. **INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E SUA IMPORTÂNCIA NAS LIDERANÇAS E NO TRABALHO.** Congresso Nacional de Excelência em Gestão:2016. Disponível em: < [http://www.inovarse.org/sites/default/files/T16\\_M\\_045.pdf](http://www.inovarse.org/sites/default/files/T16_M_045.pdf)>.2019. Acesso em: 24 Junho 2019.

## APÊNDICE A- QUESTIONÁRIO PARA O DOCENTE



### FACULDADE CATÓLICA DE ANÁPOLIS

Curso de Pós-Graduação Especialização em Docência Universitária

A Inteligência Emocional como abordagem do docente no  
processo de aprendizagem para o ensino superior

### TÍTULO – A Inteligência Emocional como abordagem do docente no processo de aprendizagem para o ensino superior.

Responsável: \_\_\_\_\_

Entrevistado: \_\_\_\_\_

Data da Entrevista: \_\_\_\_\_

### Guia da Entrevista – Docentes do curso de licenciatura de Pedagogia de uma Instituição de Ensino Superior em Anápolis-GO.

Prezados(as) Professores(as).

Nós, Fernanda de Oliveira Barbosa e Morgana Moreira R. Correia, somos acadêmicas do curso de pós-graduação em Docência Universitária da Faculdade Católica de Anápolis-GO. Nesse momento estamos realizando a pesquisa de campo que visa *A inteligência emocional como abordagem do docente no processo de aprendizagem para o ensino superior*. Gostaríamos de solicitar sua colaboração e participação nesta pesquisa como nosso (a) entrevistado (a). O objetivo é obter dados para avaliar seu índice de inteligência emocional no contexto acadêmico.

### I – DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

Nome: \_\_\_\_\_

Curso de graduação que leciona: \_\_\_\_\_

Instituição de Ensino Superior: \_\_\_\_\_.

### II – DADOS DE FORMAÇÃO

a) Qual a sua formação?

( ) Bacharel ( ) Licenciatura ( ) Mestre ( ) Doutor ( ) Pós-doutor

b) Qual o período de sua experiência no ensino superior?

---

Rua 05, nº. 580 - Cidade Jardim, Anápolis - GO, CEP: 75.080-730

Telefone: (62) 3328-8900

### III – QUESTIONÁRIO

▪ **Instruções:**

- Marque apenas uma resposta;

- Por favor, a precisão do resultado depende da sua sinceridade. Então, responda cada pergunta com base em como você realmente é, e não em como gostaria de ser.

- Todas as perguntas devem estar voltadas principalmente para o âmbito acadêmico.

01- Você sabe identificar as suas emoções ( triste, alegre, calmo, nervoso...) ?

Sempre

Frequentemente

De vez em quando

Raramente

Nunca

02- Você sabe se controlar acalmar-se quando se sente inquieto ou chateado?

Sempre

Frequentemente

De vez em quando

Raramente

Nunca

03- Você define metas a longo prazo.

Sempre

Frequentemente

De vez em quando

Raramente

Nunca

04- Você promove diálogos para resolver situações?

- Sempre
- Frequentemente
- De vez em quando
- Raramente
- Nunca

05- Você é um bom ouvinte?

- Sempre
- Frequentemente
- De vez em quando
- Raramente
- Nunca

06- Você persiste na busca por seus objetivos, apesar dos obstáculos?

- Sempre
- Frequentemente
- De vez em quando
- Raramente
- Nunca

07- Você consegue admitir facilmente que cometeu um erro?

- Sempre
- Frequentemente
- De vez em quando
- Raramente
- Nunca

08- Você sabe suas qualidades e defeitos?

- Sempre
- Frequentemente
- De vez em quando
- Raramente
- Nunca

09- Você promove conversas difíceis para resolver problemas?

- Sempre
- Frequentemente
- De vez em quando
- Raramente
- Nunca

10- Você tenta enxergar as situações pela perspectiva dos outros?

- Sempre
- Frequentemente
- De vez em quando
- Raramente
- Nunca

11- Você tem animo para atingir seus objetivos?

- Sempre
- Frequentemente
- De vez em quando
- Raramente
- Nunca

12- Você consegue pensar claramente quando está sob pressão?

- Sempre
- Frequentemente
- De vez em quando
- Raramente
- Nunca

13- Você utiliza as críticas para crescer?

- Sempre
- Frequentemente
- De vez em quando
- Raramente
- Nunca

14- Você acha fácil perceber as emoções dos outros?

- Sempre
- Frequentemente
- De vez em quando
- Raramente
- Nunca

15- Você lida com pessoas com delicadeza, mesmo em situações difíceis?

- Sempre
- Frequentemente
- De vez em quando
- Raramente
- Nunca

16- Você se conduz pelos seus valores, princípios e objetivos?

- Sempre
- Frequentemente
- De vez em quando
- Raramente
- Nunca

17- Você supera facilmente o sentimento de frustração?

- Sempre
- Frequentemente
- De vez em quando
- Raramente
- Nunca

18- Você reconhece como o seu comportamento afeta os outros?

- Sempre
- Frequentemente
- De vez em quando
- Raramente
- Nunca

19- Você consegue ouvir sem julgar?

- Sempre
- Frequentemente
- De vez em quando
- Raramente
- Nunca

20- Você presta atenção aos seus relacionamentos?

- Sempre
- Frequentemente
- De vez em quando
- Raramente
- Nunca

21- Você acha capaz de se alto controlar?

- Sempre
- Frequentemente
- De vez em quando
- Raramente
- Nunca

22- Você se acha como detentor do conhecimento?

- Sempre
- Frequentemente
- De vez em quando
- Raramente
- Nunca

23- Você sabe quando e o momento de se desligar abster-se?

- Sempre
- Frequentemente
- De vez em quando
- Raramente

## APÊNDICE B- QUESTIONÁRIO SOCIOECONÔMICO



### FACULDADE CATÓLICA DE ANÁPOLIS

Curso de Pós-Graduação Especialização em Docência Universitária

A Inteligência Emocional como abordagem do docente no processo de aprendizagem para o ensino superior

- 1) Qual a sua renda mensal, aproximadamente?  
(Marque apenas uma resposta)
  - (A) Nenhuma renda.
  - (B) Até 1 salário mínimo (até R\$ 678,00).
  - (C) De 1 a 3 salários mínimos (de R\$ 678,01 até R\$ 2.034,00).
  - (D) De 3 a 6 salários mínimos (de R\$ 2.034,01 até R\$ 4.068,00).
  - (E) De 6 a 9 salários mínimos (de R\$ 4.068,01 até R\$ 6.102,00).
  - (F) De 9 a 12 salários mínimos (de R\$ 6.102,01 até R\$ 8.136,00).
  - (G) De 12 a 15 salários mínimos (de R\$ 8.136,01 até R\$ 10.170,00).
  - (H) Mais de 15 salários mínimos (mais de R\$ 10.170,01).
  
- 2) Com que idade você começou a trabalhar?  
(Marque apenas uma resposta)
  - (A) Antes dos 14 anos.
  - (B) Entre 14 e 16 anos.
  - (C) Entre 17 e 18 anos.
  - (D) Após 18 anos.
  
- 3) Você possui alguns desses hábitos?  
(Poderá marcar mais de uma resposta)
  - ( ) Ler livros
  - ( ) Ir em teatros/eventos culturais
  - ( ) Fazer cursos/mentorias

Obrigada pela sua contribuição!

Rua 05, nº. 580 - Cidade Jardim, Anápolis - GO, CEP: 75.080-730

Telefone: (62) 3328-8900

## APÊNDICE C- QUESTIONÁRIO PARA O DISCENTE



### FACULDADE CATÓLICA DE ANÁPOLIS

Curso de Pós-Graduação Especialização em Docência Universitária

A Inteligência Emocional como abordagem do docente no  
processo de aprendizagem para o ensino superior

### **TÍTULO – A Inteligência Emocional como abordagem do docente no processo de aprendizagem para o ensino superior.**

Responsável: \_\_\_\_\_

Entrevistado: \_\_\_\_\_

Data da Entrevista: \_\_\_\_\_

### **Guia da Entrevista – Discentes do curso de licenciatura de Pedagogia de uma Instituição de Ensino Superior em Anápolis-GO.**

Prezados(as) Discentes.

Nós, Fernanda de Oliveira Barbosa e Morgana Moreira R. Correia, somos acadêmicas do curso de pós-graduação em Docência Universitária da Faculdade Católica de Anápolis-GO. Nesse momento estamos realizando a pesquisa de campo que visa *A inteligência emocional como abordagem do docente no processo de aprendizagem para o ensino superior*. Gostaríamos de solicitar sua colaboração e participação nesta pesquisa como nosso (a) entrevistado (a). O objetivo é obter dados para avaliar através dos estudantes se os professores possuem características de inteligência emocional.

### **I – DADOS DE IDENTIFICAÇÃO**

Nome: \_\_\_\_\_

Curso de graduação: \_\_\_\_\_

Instituição de Ensino Superior: \_\_\_\_\_

Rua 05, nº. 580 - Cidade Jardim, Anápolis - GO, CEP: 75.080-730

Telefone: (62) 3328-8900

### III – QUESTIONÁRIO

▪ **Instruções:**

-Marque apenas uma resposta;

- A precisão do resultado depende da sua sinceridade. Então, responda cada pergunta com base em como realmente é, e não em como gostaria de ser.

-Todas as perguntas estão relacionadas aos seus docentes(professores) do seu curso de graduação.

01- Os seus professores sabem identificar as suas emoções (triste, alegre, calmo, nervoso...)?

Até 2 professores

De 3 a 6 professores

Mais de 7 professores

02- Os seus professores sabem se controlar diante de uma situação contraditória dentro da sala de aula?

Até 2 professores

De 3 a 6 professores

Mais de 7 professores

03- Os seus professores definem metas a longo prazo?

Até 2 professores

De 3 a 6 professores

Mais de 7 professores

04- Os seus professores promovem diálogos para resolver situações?

Sempre

Frequentemente

De vez em quando

Raramente

Nunca

05- Você considera os seus professores como um “bom ouvinte”?

- Sempre
- Frequentemente
- De vez em quando
- Raramente
- Nunca

06- Os seus professores persistem na busca por seus objetivos, apesar dos obstáculos?

- Sempre
- Frequentemente
- De vez em quando
- Raramente
- Nunca

07- Os seus professores conseguem admitir facilmente que cometeram um erro?

- Sempre
- Frequentemente
- De vez em quando
- Raramente
- Nunca

08- Os seus professores promovem conversas difíceis para resolver problemas?

- Sempre
- Frequentemente
- De vez em quando
- Raramente
- Nunca

09- Os seus professores conseguem pensar claramente quando está sob pressão?

- Sempre
- Frequentemente
- De vez em quando
- Raramente
- Nunca

10- Os seus professores utilizam as críticas para crescer?

- Sempre
- Frequentemente
- De vez em quando
- Raramente
- Nunca

11- Os seus professores conseguem perceber quando algum aluno não está bem?

- Sempre
- Frequentemente
- De vez em quando
- Raramente
- Nunca

12- Seus professores demonstram capacidade de alto controle?

- Sempre
- Frequentemente
- De vez em quando
- Raramente
- Nunca

13- Os seus professores acham como detentor exclusivo do conhecimento?

- Até 2 professores
- De 3 a 6 professores
- Mais de 7 professores

14- Numa escala de 0 a 10, pra você qual valor dessas características nos professores que você mais admira? Considerando 0 se eles não tiverem e até 10 a quantidade que eles possuem

- Autoconsciência: capacidade de reconhecer as próprias emoções.
- Autorregulação: capacidade de lidar com as próprias emoções.
- Automotivação: capacidade de se motivar e de se manter motivado.
- Empatia : capacidade de enxergar as situações pela perspectiva dos outros.
- Habilidades sociais: conjunto de capacidades envolvidas na interação social.

15- Numa escala de 0 a 10, qual valor dessas características para um desenvolvimento do processo de aprendizagem, levando a uma melhora na relação do docente e discente? Considerando 0 se for irrelevante e até 10 dependendo da importância que você achar necessária.

- ( ) Envolvimento com colegas e estudantes.
- ( ) Controle de impulsos.
- ( ) Efetividade e popularidade interpessoal.
- ( ) Aptidões para enfrentar situações.
- ( ) Enfrentar ansiedades.
- ( ) Suspensões e expulsões.
- ( ) Aptidões para soluções de conflitos.
- ( ) Reconhecimento e designação das próprias emoções.
- ( ) Tolerância a frustração e controle da raiva.
- ( ) Autoritarismo.
- ( ) Impulsividade.
- ( ) Capacidade de entender as causas dos sentimentos.
- ( ) Efetividade e popularidade interpessoal.
- ( ) Aptidões para enfrentar situações.
- ( ) Gerar sentimento positivos sobre si mesmo, a instituição e família
- ( ) Comunicabilidade
- ( ) Capacidade de se concentrar na tarefa imediata e prestar atenção.
- ( ) Autocontrole.
- ( ) Capacidade de adotar a perspectiva do outro.
- ( ) Ouvir os outros
- ( ) Empatia e sensibilidade em relação aos sentimentos dos outros.
- ( ) Comunicação não verbal de insegurança.

Obrigada pela sua contribuição!