

Inteligência Emocional e Habilidades de Comunicação Interpessoal de Estudantes de Ciências Contábeis

ISABEL CRISTINA MARTIN GARCIA

Universidade Estadual de Ponta Grossa – UEPG

ALISON MARTINS MEURER

Universidade Estadual de Ponta Grossa - UEPG

NAYANE THAIS KRESPI MUSIAL

Universidade Federal do Paraná - UFPR

Resumo

Aos profissionais contábeis estão sendo exigidas, além das capacidades técnicas, habilidades sociais como iniciativa, liderança, trabalho em equipe, tomada de decisão, habilidades de comunicação e expressão. Estas habilidades requisitadas pelo mercado de trabalho estão alinhadas aos padrões internacionais para educação contábil de alta qualidade e são objeto de estudo da Inteligência Emocional que remete ao reconhecimento das próprias emoções, à percepção das emoções nos outros e ao bom relacionamento interpessoal por meio da comunicação. O objetivo da pesquisa consiste em analisar a relação entre a Inteligência Emocional e as Habilidades de Comunicação Interpessoal dos estudantes de Ciências Contábeis. Para tanto, foi realizada uma *survey online* e presencial com acadêmicos de quatro Instituições de Ensino Superior da região Sul do Brasil, sendo obtidas 202 respostas válidas. A partir da técnica de Modelagem de Equações Estruturais (MEE) foi possível constatar a relação positiva entre as dimensões da Inteligência Emocional e as Habilidades de Comunicação Interpessoal, exceto Avaliação das Próprias Emoções sobre Assertividade, que apresentou relação negativa. Os resultados apontam que compreender as próprias emoções (exercendo autocontrole) reconhecer a emoção do outro (desenvolvendo a empatia) e utilizar as emoções (direcionando-as a fim de desenvolver suas atividades) exerce efeitos na capacidade de gerenciar os relacionamentos interpessoais em ambientes de comunicação. Ainda é possível verificar que ao identificar e compreender as emoções nas relações, seus nuances na reação verbal ou não verbal, tende a facilitar a comunicação, o relacionamento interpessoal, o crescimento pessoal e profissional. As implicações da pesquisa apontam que é necessário abordar a temática na graduação em Ciências Contábeis, visto que as práticas de formação e desenvolvimento da Inteligência Emocional e das Habilidades de Comunicação refletem no desempenho profissional, sua convergência às exigências do mercado de trabalho, além do cumprimento às normas internacionais de educação contábil, contribuindo para o fortalecimento da profissão.

Palavras chave: Inteligência Emocional; Habilidades de Comunicação Interpessoal; Estudantes de Ciências Contábeis; Profissão Contábil; Formação Contábil.

1. INTRODUÇÃO

Com a convergência às normas internacionais de contabilidade (*IFRS – International Financial Reporting Standards*) em 2010, foram maximizadas as alterações no mercado de trabalho contábil, as quais implicaram na adequação do perfil deste profissional. Tal movimento é apontado por estudos recentes que abordam às demandas do mercado de trabalho (Pinheiro et al., 2013; Marin et al., 2014; Madruga et al., 2016; Silveira et al., 2019; Arantes & Silva, 2020; Silva et al., 2020).

Nesse contexto, o profissional contábil deve possuir os conhecimentos necessários para lidar com as rotinas contábeis, precisa transpassar a área técnica e buscar conhecimentos em outros campos (Silva et al., 2020). Nesta linha, Madruga et al. (2016, p. 2) apontam que o contador possui “atribuições e responsabilidades diferentes daquelas que, até então, determinavam suas funções e sua posição na empresa, aumentando sua participação no processo decisório, sendo exigido além de conhecimentos contábeis-financeiros, uma visão mais ampla dos cenários em que a empresa se insere”. Ainda nessa ótica, Pinheiro et al. (2013) abordam que o profissional contábil precisa desenvolver um perfil multidisciplinar, atendendo as demandas do mercado com técnica e ética, além de dominar as novas tecnologias, o regramento normativo, possuir conhecimento de gestão e estar preparado para tomar decisão. Portanto, as necessidades do mercado de trabalho já não são supridas somente pelo conhecimento técnico, visto que demandam do profissional contábil o desenvolvimento de habilidades sociais.

Silva et al. (2020) observaram em empresas contratantes de profissionais contábeis que além de conhecimento em contabilidade, os profissionais devem possuir habilidades de comunicação e expressão, visão sistêmica e estratégica, iniciativa, liderança, capacidade de negociação, capacidade de tomar decisões e capacidade de trabalhar em equipe. Estas habilidades profissionais requisitadas pelo mercado de trabalho estão alinhadas às *International Education Standards* (IES) que são padrões internacionais adotados para a educação contábil de alta qualidade. No âmbito das IES, a competência profissional se desenvolve a partir da integração e aplicação de competências técnicas, habilidades profissionais, que englobam as de cunho intelectual, interpessoal, comunicação, pessoal e organizacional, e valores profissionais, ética e atitudes (Arantes & Silva, 2020).

Nesta pesquisa, pretende-se aprofundar as discussões acerca da inteligência emocional e das habilidades de comunicação interpessoal. Tal enfoque justifica-se à medida que as habilidades profissionais dos contadores definidas pelas IES e requeridas pelo mercado de trabalho são objetos de estudo e desenvolvimento da inteligência emocional. Salovey e Mayer (1990) apresentam o conceito de inteligência emocional como a capacidade de perceber os sentimentos e emoções em si mesmo e nos outros, entendê-los e utilizar-se disso para conduzir o pensamento e ações de outrem.

Por sua vez, Goleman (1995) caracteriza a inteligência emocional em autoconsciência, autogestão, motivação, empatia e habilidades sociais. Bar-On (2006) define a inteligência emocional como uma série de competências e habilidades não cognitivas que influenciam o indivíduo às demandas e pressões do ambiente. Petrovici e Dobrescu (2014) auxiliam na compreensão ao observar as definições de inteligência emocional e perceber que todas remetem à relevância dos aspectos intrapessoais, à percepção e reconhecimento das próprias emoções, bem como ao relacionamento interpessoal e às boas interações com os outros.

Tal interação com terceiros está atrelada à capacidade do indivíduo em estabelecer uma comunicação eficaz. É durante a interação com o outro que se cria um ambiente de geração de sentidos, por meio de um discurso conversacional, estabelecendo-se, então a comunicação. Logo, a comunicação pode ser entendida como um processo de transmissão de mensagens e significados (Ribeiro et al., 2006). A comunicação se realiza em um ambiente de

interação interpessoal e, para que a intenção, o sentido do discurso e a compreensão possam ser atingidos é necessário o desenvolvimento de habilidades de gestão de conflitos, relacionamento e colaboração, bem como habilidades de comunicação verbal e não verbal, inerentes à inteligência interpessoal (Petrovici & Dobrescu, 2014).

Apesar da necessidade que o mercado de trabalho possui em relação a profissionais com habilidades de comunicação interpessoal, os recém-formados no curso de Ciências Contábeis apresentam-se tímidos, com dificuldade de expor-se socialmente e introvertidos, identificando-se mais com atividades profissionais que não requerem contato próximo com seus clientes e pares (Lima et al., 2021). Essas características do contador já haviam sido identificadas por Ribeiro et al. (2006) como uma figura demarcada por ser ensimesmado, voltado para dentro de si, considerado por vezes tímido, apenas com capacidade para números e raciocínio analítico. Os estudos de Arquero et al. (2017) e de Fan e Lin (2017) abordam a temática sob a necessidade de ser desenvolvida e superada a apreensão de comunicação pelos futuros profissionais contábeis já na graduação, dada a importância desta habilidade no mercado de trabalho. Arquero et al. (2017) apontam que os níveis de apreensão de comunicação em alunos de Ciências Contábeis tendem a ser mais elevados que em outros cursos. Fan e Lin (2017) também abordam os níveis mais altos de apreensão de comunicação em alunos de contabilidade, comparados a outros cursos de negócios e propõem soluções para aprimorar as habilidades de comunicação dos estudantes, bem como desenvolver a interação entre o grupo e a capacidade de resolução de problemas, por meio da prática de estudos de caso e o método de resolução criativa de problemas.

Abordar tal temática é relevante, pois é no Ensino Superior que se formam os profissionais que irão atuar na área contábil. Nesse âmbito, Madruga et al. (2016) afirmam que a educação superior, além das habilidades profissionais oficializadas pelo Estado, deve promover competências intelectuais, sociais e morais do educando. Sendo que “avaliar o nível de inteligência emocional é essencial para a construção de uma comunicação eficiente, desenvolvimento intelectual e emocional” (Petrovici & Dobrescu, 2014, p. 1), sendo este o ponto de intersecção entre a inteligência emocional e as habilidades de comunicação interpessoal.

Exposta a relevância da inteligência emocional e das habilidades de comunicação interpessoal frente a formação dos profissionais contábeis, emerge a seguinte questão: *Qual é a relação entre a Inteligência Emocional e as Habilidades de Comunicação Interpessoal dos estudantes de Ciências Contábeis?* Tendo por objetivo analisar a relação entre a Inteligência Emocional e as Habilidades de Comunicação Interpessoal dos estudantes de Ciências Contábeis.

Relacionar as habilidades de comunicação interpessoal e a inteligência emocional dos estudantes de Ciências Contábeis é necessário para que os futuros profissionais contábeis atendam o perfil desejado pelo mercado de trabalho. Como contribuição teórica, o estudo busca ampliar as discussões relacionadas à inteligência emocional e as habilidades de comunicação interpessoal com os estudantes de Ciências Contábeis, abordando estas características de forma conjunta. Aos professores, alunos e instituição de ensino, o estudo servirá como base para a elaboração de práticas voltadas para a formação e desenvolvimento dos estudantes de Ciências Contábeis em aspectos que abordem as competências da inteligência emocional, bem como as habilidades de comunicação interpessoal. Além de contribuir com a sociedade, que contará com profissionais contábeis com diferentes competências e habilidades, adaptando-se assim às demandas do mercado de trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Inteligência Emocional

O termo Inteligência Emocional foi utilizado pela primeira vez em 1990 pelos psicólogos Mayer e Salovey, como uma subclasse da inteligência social, relacionando-se a “capacidade de monitorar os próprios sentimentos e emoções e os de outros, discriminá-los e usar essas informações para guiar o pensamento e as ações de alguém” (Salovey & Mayer, 1990. p. 189). Durante a década de 1990 o conceito sofreu revisões para que fosse segregada da inteligência social. Posteriormente Goleman (1995) difundiu o termo, que intitulou o seu livro “Inteligência Emocional”, retratando como competências para gerenciar a si e aos relacionamentos com os outros, a fim de que o trabalho em equipe se torne eficaz.

Nas tentativas de vincular os componentes emocionais e sociais para construir o conceito de inteligência emocional, Bar-on (2006) cita a Teoria das Inteligências Múltiplas de Gardner (1983) que propõe uma variedade de inteligências, tendo dois direcionamentos: a intrapessoal (emocional) e a interpessoal (social). Bar-On (2006) define a inteligência emocional como uma série de competências e habilidades não cognitivas que influenciam o indivíduo às demandas e pressões do ambiente. O modelo de inteligência emocional-social proposto pelo autor “é um corte transversal de competências emocionais e sociais inter-relacionadas, habilidades e facilitadores que determinam quão efetivamente nos entendemos e nos expressamos, entendemos os outros e nos relacionamos com eles e com as demandas diárias” (Bar-On, 2006. p. 14).

Seguindo no mesmo modelo conceitual, a inteligência emocional também foi descrita como um modelo de personalidade, comportamento, que pressupõe que o indivíduo conheça a si mesmo e ao mundo social em que vive (Varasteanu & Iftime, 2013). Na mesma linha, Petrovici e Dobrescu (2014) apontam que a inteligência emocional se concentra nas habilidades humanas básicas inerentes ao ser humano, apoiando-se na capacidade de controlar os sentimentos e potencial interior a fim de estabelecer uma interação positiva com os outros.

Da abrangência indicada por cada um dos autores derivam as dimensões e competências pertinentes à inteligência emocional, as quais são apresentadas na Tabela 01.

Tabela 01

Distinção entre os três modelos de Inteligência Emocional em suas dimensões e competências

Mayer & Salovey (1990)	Goleman (1998)	Bar-On (2006)
Avaliação e expressão de emoção no Eu e nos outros	Autoconsciência	Intrapessoal
Regulação da emoção do Eu e dos outros	Autogestão	Interpessoal
Utilização da emoção de maneira adaptativa	Motivação	Gestão do estresse
	Empatia	Adaptabilidade
	Habilidades Sociais	Humor geral

Fonte: Adaptado de Mayer e Salovey (1990), Goleman (1998) e Bar-On (2006).

Para o desenvolvimento desta pesquisa será empregada a abordagem de inteligência emocional proposta por Salovey e Mayer (1990). Para estes autores (Salovey & Mayer, 1990), a primeira dimensão da inteligência emocional consiste em avaliar e expressar as emoções no Eu e no outro, sendo pertinente ao Eu a capacidade de avaliar as emoções e utilizar de maneira apropriada a comunicação verbal e não verbal (expressões corporais e postura).

A segunda dimensão é a de regular as emoções do Eu e dos outros. O Eu, associa-se à capacidade de autopercepção e habilidade de regulação do humor, conforme suas preferências. Por sua vez o outro, é a capacidade de perceber as causas de variação de humor em outrem, utilizando-se dessa informação para maximizar o efeito desejado (Salovey & Mayer, 1990).

Enfim, na terceira dimensão aborda o uso da emoção, ou seja, utilizar a inteligência emocional de forma adaptativa na resolução de problemas, sendo necessário para isso, pensamento flexível, pensamento criativo, atenção redirecionada e motivação (Salovey & Mayer, 1990).

Posteriormente, Salovey et al. (2004), redefiniram a inteligência emocional e a categorizaram em quatro habilidades centrais: (i) percepção emocional; (ii) gestão da própria emoção; (iii) gestão da emoção dos outros; e (iv) gestão emocional como incentivo ao crescimento pessoal. A percepção da emoção é a habilidade inicial da inteligência emocional, refletindo a capacidade de perceber emoções em si mesmo, nos outros e expressar-se em contexto social, gerando um ambiente de interação entre indivíduos do grupo e situações. Esta dimensão atrela-se à percepção de mensagens emocionais por meio de expressões faciais e tom de voz.

Ao especificar a habilidade de gestão da própria emoção, os autores (Salovey et al., 2004) relacionam à capacidade do pensamento em gerar emoções, pois estas influenciam na capacidade cognitiva e elaboração de estratégias no processamento da informação. Vincula-se também à habilidade de gestão própria da emoção a capacidade de mobilizar certas emoções e sentimentos para orientar o indivíduo na resolução de problemas e na tomada de decisão (Costa, 2020). Em relação a habilidade de gestão de emoções dos outros, abrange as capacidades de compreender as relações emocionais, identificando os sentimentos, compreendendo seus significados e avaliando as suas causas e consequências. Aquele capaz de perceber as nuances da reação verbal ou não verbal no processo de comunicação, tende a facilitar o relacionamento interpessoal, impulsionando-se pessoal e profissionalmente (Costa, 2020). Sobre a gestão emocional como incentivo ao crescimento pessoal estão relacionadas as capacidades que visam o crescimento pessoal, regulando as emoções próprias às dos outros, também abrangendo a capacidade de gerar emoções positivas perante cada situação específica.

Em termos metodológicos, diferentes instrumentos para a avaliação da inteligência emocional surgiram com o desenvolvimento desse constructo, sendo classificados em três categorias: de competência (e.g. Salovey & Mayer, 1990; Mayer et.al. 2004), de traço de personalidade (e.g. Petrides, 2009) e misto (e.g. Goleman 1995; Bar-On, 2006). Para Costa et al. (2021), os três modelos propostos não se excluem, inclusive apresentam complementariedade entre si, além de que não há um consenso na literatura sobre qual é o melhor método para mensurar a inteligência emocional.

O modelo de competências proposto por Mayer et al. (1990; 2004), com sua estrutura tetradimensional, é considerado o mais notável, reconhecido e utilizado, pois defende a inteligência emocional como a combinação de emoções e processos cognitivos, abarcando as competências mentais da Inteligência Emocional (Costa, 2020). Wong e Law (2002) basearam-se no modelo de Salovey e Mayer (1990) para elaborar o seu instrumento de autorrelato de inteligência emocional – *Wong and Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS)*, o qual tem sido disseminado e muito utilizado por diferentes pesquisadores (Costa, 2020) e que será utilizado nesta investigação. O instrumento consiste em dezesseis afirmações sobre a inteligência emocional que aborda as quatro dimensões: (i) autoavaliação e expressão das emoções, (ii) avaliação e reconhecimento das emoções nos outros, (iii) uso das emoções para facilitar o desempenho e (iv) autorregulação das emoções.

Na avaliação e expressão das próprias emoções, encontram-se quatro afirmativas sobre a aptidão do indivíduo para entender suas emoções e expressá-las de forma natural e autêntica (Rodrigues et. al., 2011). Para a avaliação e reconhecimento das emoções nos outros, também se encontram quatro afirmativas com o intuito de verificar a aptidão do indivíduo de perceber e compreender as emoções das pessoas ao seu redor, permitindo que desenvolvam sensibilidade em relação às emoções dos outros e prever, de forma mais eficaz, a sua

ocorrência (Rodrigues et. al., 2011). Sobre a utilização das emoções para facilitar o desempenho, é a capacidade do indivíduo em direcionar suas emoções, visando facilitar seu desempenho nas atividades às quais se propõem. Por fim, na autorregulação das emoções, pretende-se avaliar a capacidade do indivíduo em controlar suas próprias emoções e realizar a rápida transição de estados emocionais negativos para estados afetivos positivos (Rodrigues et. al., 2011).

As investigações e debates sobre a inteligência emocional, seja no ambiente social, acadêmico ou organizacional, têm ocupado importantes espaços no que se refere ao mapeamento das capacidades e competências intelectuais e sociais dos indivíduos (Toledo et al., 2018). Na área contábil, nota-se que as habilidades intrapessoais e interpessoais do contador têm despertado a atenção do mercado de trabalho promovendo alterações no perfil desejado para este profissional (Pinheiro et al., 2013; Madruga et al., 2016; Arantes & Silva, 2020; Silva et al., 2020). Os achados mostram que os requisitos que estão sendo solicitados aos profissionais contábeis pairam nas habilidades de comunicação, visão sistêmica, iniciativa, liderança, capacidade de tomar decisões e trabalhar em equipe (Cardoso et al., 2010; Marin et al., 2014; Silveira et al., 2019; Silva et al., 2020), fato que fortifica a relevância de abordar a inteligência emocional e as habilidades de comunicação nesta amostra.

Essas habilidades que o mercado exige são reconhecidas internacionalmente. A *International Federation of Accountants* (IFAC) aborda as habilidades profissionais essenciais para a formação dos profissionais contábeis. Vinculado a este, o *International Accounting Education Standards Board* (IAESB) é o responsável por desenvolver padrões educacionais internacionais de alta qualidade para a qualificação e educação continuada dos profissionais contábeis. O IAESB emitiu a *International Education Standard* (IES) 3 publicada no *Hanbook of International Education Standards* (2019) no qual elenca as habilidades profissionais (IES 3) dos aspirantes a contadores, sendo (a) intelectuais, (b) interpessoais e de comunicação, (c) pessoais e (d) organizacional, integrando competências técnicas (IES 2), valores profissionais, ética e atitudes (IES 4) (IFAC, 2019). No que se refere às habilidades intelectuais é a capacidade do contador para resolver problemas, tomar decisões, exercendo juízo profissional. O relacionamento interpessoal e comunicação referem-se à capacidade de trabalhar e interagir com os outros de maneira eficaz. Já na dimensão pessoal estão as atitudes e o comportamento pessoal do profissional. Enquanto no aspecto organizacional estão as capacidades de trabalhar em equipe na organização empresarial de maneira eficiente e eficaz.

As instituições de ensino, professores e órgãos reguladores, a fim de fortalecer a profissão contábil e aprimorar a competência profissional, devem utilizar-se das referências internacionais de educação contábil, para aprimorar o ensino, alinhar seus currículos e exames com as necessidades profissionais oriundas do processo de convergências às normas internacionais (Arantes & Silva, 2020).

2.2 Habilidades de Comunicação Interpessoal

A comunicação é definida como “a atividade ou processo de expressar ideias e sentimentos ou de dar informações às pessoas” (Oxford, 2021). Ribeiro et al. (2006, p. 4) apontam que a comunicação engloba “a fala, o transmitir ideias, visões e caminhos através do discurso, está na base dos relacionamentos humanos”, e complementam ao afirmarem que a comunicação é um processo que ocorre durante a interação, sendo por meio desta que se origina um ambiente de geração de sentidos. Ou seja, comunicar-se implica em participação, troca de mensagens, emitir ou receber informações.

Liberato (2010) contribui ao expor que a comunicação é usada para mediar a interação social dos indivíduos que estão em constante relação uns com os outros. Logo, seu papel é o

de transmitir significados entre eles para que haja uma integração social. Cada indivíduo tem a sua percepção da realidade devido aos seus repertórios de experiência de vida, o que reflete em diferentes formas de interpretação no processo de comunicação interpessoal. Portanto, para que por meio da comunicação seja alcançada uma integração social é necessário que o emissor e o receptor estejam integrados, gerando empatia e, assim, produzam conhecimento.

O ato de comunicar não se limita somente à interação entre receptor, emissor e mensagens, pois abrange também a forma como a mensagem é transmitida, e a interação é estabelecida entre os indivíduos com o intuito de construir a mensagem que está sendo compartilhada (Liberato, 2010). Ou seja, o ato de comunicar e estabelecer a comunicação é uma prática que requer habilidades para usar os meios de comunicação, de acordo com as necessidades dos indivíduos, e o contato com outras pessoas, estabelecer e manter o diálogo pode ser afirmada como uma prática de comunicação interpessoal. A capacidade de se comunicar com eficiência para o benefício de uma interação interpessoal positiva pode constituir um exemplo de inteligência emocional em ação (Petrovici & Dobrescu, 2014).

A fim de mensurar de forma breve e global as competências de comunicação interpessoal, Rubin e Martin (1994) desenvolveram a *Interpersonal Communication Competence Scale* (ICCS), um instrumento de autorrelato sobre a capacidade dos indivíduos gerenciar relacionamentos interpessoais em ambientes de comunicação, (Rubin & Martin, 1994), o qual é utilizado nesta investigação. Os autores abordam a habilidade em comunicação interpessoal sob cinco domínios: (i) controle do ambiente; (ii) autorrevelação; (iii) assertividade; (iv) manejo das interações; e (v) disponibilidade.

O domínio *Controle do ambiente* envolve a capacidade do indivíduo em estar adequado ao ambiente para atingir os seus objetivos, expressar-se adequadamente, capaz de persuadir os outros por meio de palavras e comportamentos. De forma análoga apresenta a influência do espaço e do ambiente na expressão, percepção e persuasão dos indivíduos. (Rubin & Martin, 1994).

A *Autorrevelação* é a habilidade em demonstrar seus pensamentos, ideias e sentimentos por meio da comunicação. Consiste na capacidade de estabelecer as relações interpessoais. O domínio *Assertividade* se refere à habilidade de defender seus direitos, sem negar os do outro, relacionando-se com segurança, decisão e firmeza nas palavras e atitudes (Rubin & Martin, 1994).

No que se refere ao domínio *Manejo das interações*, Rubin e Martin (1994) apresentam as capacidades de demonstrar compreensão e de perceber por meio da linguagem não verbal, o que as outras pessoas sentem. Por fim, no domínio *Disponibilidade* estão as capacidades do indivíduo em demonstrar aos outros que estão acessíveis e abertas para a comunicação interpessoal.

O profissional contábil está em contato com diferentes usuários da informação, sendo o preparador dos demonstrativos contábeis e, para que desenvolva bem o seu trabalho, é importante considerar suas habilidades de comunicação orais e escrita, visto que é o agente comunicador da contabilidade com seus diversos agentes (Lima et al. 2021). O autor acrescenta que o profissional contábil precisa mais do que saber falar ou escrever, necessita desenvolver a capacidade de dialogar com seus diferentes públicos, adaptar-se aos contextos em que estão inseridos, além da capacidade de comunicação não verbal, tal como postura e linguagem corporal.

No mercado de trabalho, há a necessidade de profissionais com habilidades de comunicação interpessoal, porém características como timidez e dificuldade de expor-se socialmente ainda demarcam os profissionais recém-formados como ensimesmados e retraídos, identificando-se mais com atividades que não requerem contato próximo com seus clientes (Ribeiro et al. 2006; Marin et al., 2014; Lima et al., 2021), reforçando a relevância de investigar esta temática.

2.3 Estudos Precedentes e Hipótese Teórica da Pesquisa

Na literatura verifica-se a preocupação de investigar e debater sobre a inteligência emocional e o desenvolvimento de suas habilidades, bem como a importância das habilidades de comunicação interpessoal aos profissionais contábeis.

Ribeiro et al. (2006) analisaram as percepções de estudantes, professores e profissionais liberais quanto à importância atribuída à comunicação oral no contexto da graduação em Ciências Contábeis. Os três grupos analisados concordam que a capacidade de se comunicar em público é muito importante para o sucesso profissional na área contábil, da mesma forma, entendem que os estudantes não são estimulados a desenvolver suas habilidades para uma comunicação oral eficaz em sua formação acadêmica, e ainda, que os mesmos não desejam executar atividades que os auxiliem no desenvolvimento de tais habilidades. Por consequência, falar em público ou para terceiros, é algo que deixa os estudantes intranquilos, enquanto que para os professores e profissionais, falar em público não se caracteriza como motivo de intranquilidade.

Mohzan et al. (2013) investigaram a influência da inteligência emocional no desempenho acadêmico de alunos de uma Faculdade de Educação na Malásia. Os respondentes foram submetidos a um questionário adaptado por Wong e Law (2002) revelando que os domínios da Avaliação da Própria Emoção e Uso da Emoção encontram-se positivamente relacionados ao desempenho dos acadêmicos.

Petrovici e Dobrescu (2014) identificaram o papel da inteligência emocional no desenvolvimento das habilidades de comunicação interpessoal em alunos da graduação da Universidade Vasile Alecsandri na Romênia. Os resultados apontam para a necessidade de ser realizado algum treinamento em termos de inteligência emocional, nas linhas de ações como empatia, resolução de conflitos e autocontrole das emoções negativas auxiliando no desenvolvimento pessoal e potencializando a inteligência emocional, haja vista que apenas 2% dos participantes apresentaram coeficiente de inteligência emocional em nível acima da média, 42,4% ficaram no nível médio e 55,6% obtiveram coeficiente de inteligência emocional abaixo da média. Afirmam também que, ao se comunicar com eficiência, transpondo a perspectiva intrapessoal para uma interpessoal, visando o benefício de uma interação positiva, estarão os alunos colocando em ação a inteligência emocional.

Paes e Silva (2019) avaliaram a influência da inteligência emocional no estilo de tomada de decisão e na propensão em assumir riscos, para assim definir o perfil do profissional contábil. Por meio de uma pesquisa *survey* aplicada aos profissionais contábeis de todo Brasil foi identificado que os mesmos podem apresentar estilos de tomada de decisão intuitivo e racional quando considerado a Inteligência Emocional como preditora. Porém não foi encontrada relação significativa sobre o estilo de tomada de decisão mediar a relação entre inteligência emocional e a propensão ao risco. Tais resultados implicam na compreensão dos contadores sobre suas próprias percepções frente à profissão, ao perfil do profissional e habilidades requeridas pelo mercado.

Lima et al. (2021) destacam a necessidade da comunicação para os profissionais contábeis, seja por meio de relatórios e projetos ou de maneira oral em suas reuniões com clientes, desde a graduação. Analisaram, portanto, a percepção dos discentes do curso de Ciências Contábeis de uma instituição particular em uma cidade no interior de São Paulo, acerca do sentimento de apreensão no desenvolvimento de textos escritos e orais. Os tópicos “trabalho em grupo” e “iniciar uma conversa informal” se destacaram, sendo estas duas situações que mais causam apreensão nos estudantes no âmbito da comunicação oral. Sobre a comunicação escrita, a maioria dos respondentes confia em sua capacidade de expressar suas ideias por escrito, apesar de considerarem que suas redações serão ruins, fator esse que contribui para o aumento da apreensão e ansiedade social relacionada à comunicação escrita.

Costa et al. (2021) analisaram a relação entre inteligência emocional, a aderência a Teoria das Metas de Realização (TMR) e o desempenho acadêmico de alunos de Ciências Contábeis de uma Instituição de Ensino Superior Federal do Rio Grande do Sul. Para mensurar a inteligência emocional foi utilizado o questionário de Schutte et al. (1998) traduzido e adaptado para a população brasileira por Toledo et al. (2018) e um questionário de elaboração própria baseado em uma combinação de estudos anteriores para coletar os dados sobre a aderência a Teoria das Metas de Realização. Os resultados encontrados indicam que há uma relação positiva entre o nível de inteligência emocional e a aderência a TMR significando que quanto maior o nível de inteligência emocional mais orientado às metas de realização o discente se mostra. Já o coeficiente de rendimento (desempenho acadêmico) não se apresentou influenciado pelo nível de inteligência emocional e pela aderência a TMR, não sendo encontradas associações com magnitude e significância estatística dos coeficientes entre estas variáveis.

Diante dos estudos apresentados e da lacuna que se encontra ao relacionar inteligência emocional e as habilidades de comunicação interpessoal, expõe-se a seguinte hipótese teórica (HT): *O desenvolvimento da Inteligência Emocional está positivamente relacionado às habilidades de comunicação interpessoal.*

Tal hipótese pode ser visualizada a partir do desenho de pesquisa apresentado na Figura 01.

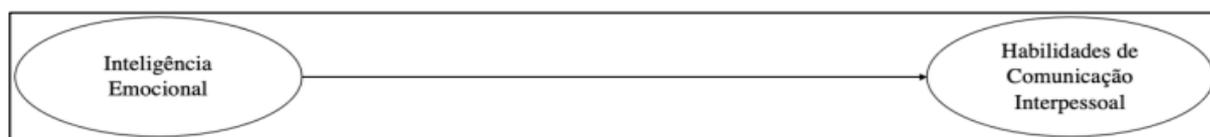


Figura 01. Desenho da pesquisa.

Fonte: elaborado pelos autores (2021).

Portanto, acredita-se haver uma interação positiva entre ambas as variáveis abordadas na pesquisa: Inteligência emocional e habilidades de comunicação interpessoal.

3 METODOLOGIA

3.1 Classificação da Pesquisa e Coleta de Dados

Esta pesquisa caracteriza-se por ser descritiva, que adota como procedimento a *survey* e a abordagem do problema é quantitativa. O instrumento empregado na coleta de dados da pesquisa é o questionário. Para mensurar a Inteligência Emocional foi utilizada a Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law (*Wong and Law Emotional Intelligence Scale – WLEIS*) (Wong & Law, 2002), traduzida e adaptada para o português por Rodrigues et al. (2011). Este instrumento respalda-se na avaliação das quatro dimensões da inteligência emocional delineadas por Davies et al. (1998), e operacionalizadas por Mayer e Salovey (1997) (Rodrigues et al., 2011). As 16 afirmativas apresentam-se estruturadas em quatro domínios a saber: (a) avaliação e expressão das próprias emoções – 4 itens; (b) avaliação e reconhecimento das emoções nos outros – 4 itens; (c) utilização das emoções para facilitar o desempenho – 4 itens; e (d) autorregulação das emoções – 4 itens (Rodrigues et al., 2011). As afirmativas são mensuradas a partir de uma escala Likert com cinco opções de resposta, variando de (1) “discordo fortemente” a (5) “concordo fortemente”. A descrição de cada assertiva é apresentada no Anexo A.

As Habilidades de Comunicação Interpessoal foram mensuradas por meio da Escala de Competência em Comunicação Interpessoal (*Interpersonal Communication competence Scale - ICCS*) de Rubin e Martin (1994), traduzida e adaptada para o português por Puggina e Silva (2014). O ICCS é um instrumento de autorrelato, composto por 17 afirmativas organizadas em cinco domínios de competência de comunicação interpessoal, sendo: (a)

controle do ambiente – 4 itens; (b) autorrevelação – 4 itens; (c) assertividade – 4 itens; (d) manejo das interações – 2 itens; e (e) disponibilidade – 3 itens (Puggina & Silva, 2014). As afirmativas utilizam escala *Likert* com cinco opções de resposta, variando de (1) “discordo totalmente” a (5) “concordo totalmente”.

Referente à confiabilidade e consistência interna dos instrumentos de coleta de dados, a mensuração da Inteligência Emocional dada pela a versão traduzida da WLEIS, foi verificado um *Alpha de Cronbach* de 0,853, semelhante ao verificado por Rodrigues et al. (2011) com $\alpha = 0,82$. Para a mensuração das Habilidades de Comunicação Interpessoal, a versão traduzida da ICCS, foi verificado um *Alpha de Cronbach* de 0,824, adequado como o de Puggina e Silva (2014) ($\alpha = 0,71$). As duas escalas apresentaram cargas internas aceitáveis, sendo um indício que ambas são adequadas para utilização nesta pesquisa.

Por fim, foi incluído um último bloco destinado à identificação do perfil dos respondentes da pesquisa, abordando questionamentos relacionados à idade, gênero, ano cursado, entre outras questões levantadas e respaldadas pela literatura.

3.2 Preocupações Metodológicas e Coleta de Dados

Referente a confiabilidade metodológica, o instrumento de coleta de dados foi submetido a etapas de validação. Inicialmente, o instrumento de coleta de dados foi apresentado e discutido em reunião on-line de um grupo de pesquisa na qual estavam presentes 3 docentes e 5 discentes do curso de graduação em Ciências Contábeis, os quais não fizeram parte da amostra final da pesquisa. Nesta etapa de validação algumas contribuições foram implementadas, tais como: inserir uma questão filtro, permitindo que apenas alunos que estão cursando a graduação em Ciências Contábeis possam respondê-lo; inclusão dos conceitos de inteligência emocional e de comunicação antes das referidas escalas; bem como complementar o bloco das características sociodemográficas, incluindo a questão “Em sua graduação, já cursou alguma disciplina de comunicação empresarial/organizacional?”.

Após realizadas as adaptações foi iniciada a etapa de pré-teste, em janeiro de 2022, no formato online, com a participação de três alunos da graduação, com o objetivo de avaliar a clareza das questões e o tempo médio para as respostas. Nesta etapa não foram necessárias alterações.

A população abrangida nesta pesquisa foram os estudantes de Ciências Contábeis matriculados em quatro Instituições de Ensino Superior da região Sul do Brasil. A coleta de dados ocorreu de forma virtual (com o auxílio da plataforma *GoogleForms*) em duas instituições públicas de ensino superior e de maneira presencial em outras duas instituições particulares de ensino superior, no período de janeiro e fevereiro de 2022. No total foram coletadas 203 participações, sendo apenas uma eliminada por não ser estudante de Ciências Contábeis, finalizando em 202 participações válidas para a análise.

3.3 Análise de Dados

Para a análise dos dados foi utilizada a técnica de Modelagem de Equações Estruturais (MEE) que permite a verificação de relacionamentos entre diferentes variáveis latentes a qual foi calculada a partir dos Mínimos Quadrados Parciais Baseados na Variância (*Partial Least Squares Path Modeling* – PLS-PM), executada com o auxílio do *software* SmartPLS versão 3.3.7, e uso de reamostragem *bootstrap* com 5.000 repetições. O tamanho mínimo da amostra para a utilização da técnica de MEE foi alcançado, seguindo os parâmetros *Effect size* $f^2 = 0,15$, *alpha err prob* = 0,05, *Power (1- β err prob)* = 0,95, *Number of predictors* = 4, os quais indicaram a necessidade mínima de 129 participações válidas a fim de viabilizar o uso da técnica.

4 RESULTADOS

4.1 Perfil dos respondentes

A idade média dos respondentes é de 23 anos, sendo 114 (56,4%) do gênero feminino e 88 (43,6%) do gênero masculino. Do total de respondentes, 122 (60,4%) frequentam Instituição de Ensino Superior Pública e 80 (39,6%) frequentam Instituição de Ensino Superior Particular. No que se refere ao período cursado, 70 (34,5%) respondentes frequentam o 4º ano (7º ou 8º período), seguido por 68 (33,5) que estão no 3º ano (5º e 6º período), 32 (15,8%) no 2º ano (3º e 4º período) e 32 (15,8%) que frequentam o 1º ano (1º e 2º semestre).

Ainda sobre a formação acadêmica, 103 (51%) respondentes afirmaram que cursaram alguma disciplina de Comunicação empresarial/organizacional na graduação e 99 (49%) afirmaram que não. Sobre possuir outra graduação além do curso de Ciências Contábeis, 167 (82,7%) respondentes estão em sua primeira graduação e 35 (17,3%) já possuem outra, tais quais: Administração, Direito, Ciências Econômicas, Licenciaturas, entre outros. Em relação a ter realizados outros cursos ou treinamentos para desenvolver habilidades de comunicação 131 (64,9%) dos respondentes afirmam não ter realizado e 71 (35,1%) afirmam que realizaram.

Em relação a ocupação profissional dos respondentes 135 (66,8%) estão empregados em organização privada, 25 (12,4%) são estagiários, 17 (8,4%) estão sem emprego, 13 (6,4%) são autônomos/empresários, 11 (5,4%) estão empregados em organização pública e 1 (0,5%) está empregado em organização de economia mista. Referente a ocupar cargos de liderança em sua ocupação profissional, 169 (83,7%) respondentes afirmaram que não o fazem e 33 (16,3%) assumem cargos como administrador, gerente, chefe de setor – fiscal/contábil/recursos humanos/financeiro, analista de controladoria, patentes militares, entre outros.

4.2 Modelo de mensuração, modelo estrutural e discussão dos resultados

A MEE é composta pela análise do modelo de mensuração e do modelo estrutural. Primeiramente é realizada a análise do modelo de mensuração para confirmar a confiabilidade e validade dos modelos de medição, para em seguida analisar o modelo estrutural (Hair Jr. et al., 2014). Por meio dos indicadores de validade convergente e validade discriminante é possível realizar a análise do modelo de mensuração. Na Tabela 02 são apresentados os indicadores de validade convergente.

Tabela 02

Indicadores de validade convergente

Variáveis e indicadores	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Confiabilidade composta (CC.)	0,848	0,883	0,872	0,913	0,81	0,807	0,796	0,81	0,777
Variância Média Extraída (AVE)	0,591	0,655	0,635	0,726	0,527	0,516	0,502	0,681	0,542

Nota: 1 = Avaliação da própria emoção; 2 = Avaliação da emoção dos outros; 3 = Uso das emoções; 4 = Regulação das emoções; 5 = Controle do ambiente; 6 = Autorrevelação; 7 = Assertividade; 8 = Manejo das Interações; 9 = Disponibilidade. Parâmetros de validade convergente (Hair Jr. et al., 2014): CC. > 0,7; AVE > 0,5. Fonte: elaborado pelos autores (2022).

Os indicadores de validade convergente apresentados na Tabela 02 são utilizados para verificar a medida em que as variáveis que medem o mesmo constructo estão associadas umas às outras e são capazes de explicar os constructos objetos de mensuração desta pesquisa. Quanto a Confiabilidade Composta (CC), todos os valores apresentaram-se maiores que 0,7, considerados satisfatórios segundo Hair Jr. et al. (2014) para avaliar a unidimensionalidade do bloco de indicadores. Confirmando a validade do modelo de mensuração utilizado na pesquisa, tem-se todos os valores da Variância Média Extraída (AVE) maiores que 0,5, como

recomendado por Hair Jr. et al. (2014) para que sejam satisfatórios. Dessa forma, os dados apresentados na Tabela 02 se enquadram os parâmetros estipulados.

Em seguida os indicadores de validade discriminante conhecidos como Critério de *Fornell-Lacker* e *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT) são apresentados na Tabela 03.

Tabela 03

Indicadores de validade discriminante

Critério de Fornell-Lacker e Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)									
Variáveis e indicadores	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.Avaliação das próprias emoções	0,769	0,293	0,591	0,526	0,390	0,214	0,023	0,379	0,368
2.Avaliação das emoções dos outros	0,389	0,809	0,312	0,125	0,214	0,425	0,151	0,473	0,507
3.Uso das emoções	0,457	0,257	0,797	0,392	0,477	0,207	0,416	0,163	0,205
4.Regulação das emoções	0,432	0,093	0,435	0,852	0,256	0,066	0,207	0,157	0,004
5.Controle do ambiente	0,283	0,154	0,638	0,308	0,726	0,366	0,530	0,415	0,540
6.Autorrevelação	0,321	0,568	0,280	0,135	0,528	0,718	0,368	0,585	0,891
7.Assertividade	0,152	0,194	0,496	0,231	0,711	0,517	0,708	0,523	0,397
8.Manejo das interações	0,143	0,320	0,240	0,198	0,264	0,354	0,329	0,825	0,521
9.Disponibilidade	0,239	0,378	0,306	0,177	0,329	0,576	0,257	0,887	0,736
Standardized root mean square residuals (SRMR)									0,079

Nota: para validade discriminante, a parte inferior da matriz apresenta a correlação entre os constructos. Para o critério de Fornell-Larcker (linha diagonal da matriz) a raiz quadrada da AVE de cada constructo deve ser maior que a correlação mais alta da variável latente com qualquer outra variável latente do modelo; para o HTMT (parte superior da matriz) os valores devem estar abaixo de 0,90. O SRMR deve assumir valores entre 0 e 1. Fonte: elaborado pelos autores (2022).

O critério de *Fornell-Lacker* utiliza as raízes quadradas da AVE de cada constructo, devendo estas serem superiores aos coeficientes de correlação com as demais variáveis latentes. Com isso é possível observar que os valores em linha diagonal (negrito) são maiores que as demais cargas, atestando a validade discriminante. Também o HTMT apresentou valores inferiores que 0,9, e o SRMR valores abaixo de 0,08, como recomendado na literatura. Uma outra verificação da validade discriminante é por meio das cargas fatoriais cruzadas, em que o valor mínimo de cada item do constructo associado deverá ser maior que o valor máximo da carga compartilhada com os demais constructos. (Hair Jr. et al, 2014).

Na Tabela 04 são apresentadas as cargas fatoriais cruzadas.

Tabela 04

Indicadores de validade discriminante.

Cargas fatoriais cruzadas									
Variáveis e indicadores	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Cargas cruzadas (Máximas)	0,453	0,394	0,473	0,414	0,455	0,466	0,547	0,519	0,498
Cargas cruzadas (Mínimas)	-0,034	-0,027	0,057	-0,027	0,024	-0,057	-0,086	0,031	-0,105
Constructo associado (Máximas)	0,859	0,865	0,893	0,931	0,836	0,785	0,854	0,861	0,810
Constructo associado (Mínimas)	0,516	0,690	0,595	0,692	0,441	0,544	0,496	0,787	0,584

Nota: para validade discriminante das cargas fatoriais cruzadas, os valores mínimos dos constructos associados devem ser maiores que os valores das cargas cruzadas com os demais constructos. Os indicadores com cargas menores que 0,7 e maiores que 0,4 devem ser considerados como aceitáveis a fim de preservar o conteúdo informacional do instrumento de pesquisa (Hair Jr. et al., 2014). Fonte: elaborado pelos autores (2022).

Como apresentado na Tabela 04, as cargas fatoriais dos constructos associados atendem a recomendação da literatura, sendo consideradas cargas inferiores a 0,7 e superiores a 0,4 como aceitáveis, a fim de preservar o conteúdo informacional do instrumento de

pesquisa. Desta forma, verificou-se que o modelo de mensuração atende a validade discriminante.

Após confirmada a adequação do modelo de mensuração, a etapa seguinte é a análise dos relacionamentos entre as variáveis latentes por meio do modelo estrutural. Na Figura 02 é representado o modelo relacional dos constructos pesquisados, suas respectivas relações e o grau de significância entre eles.

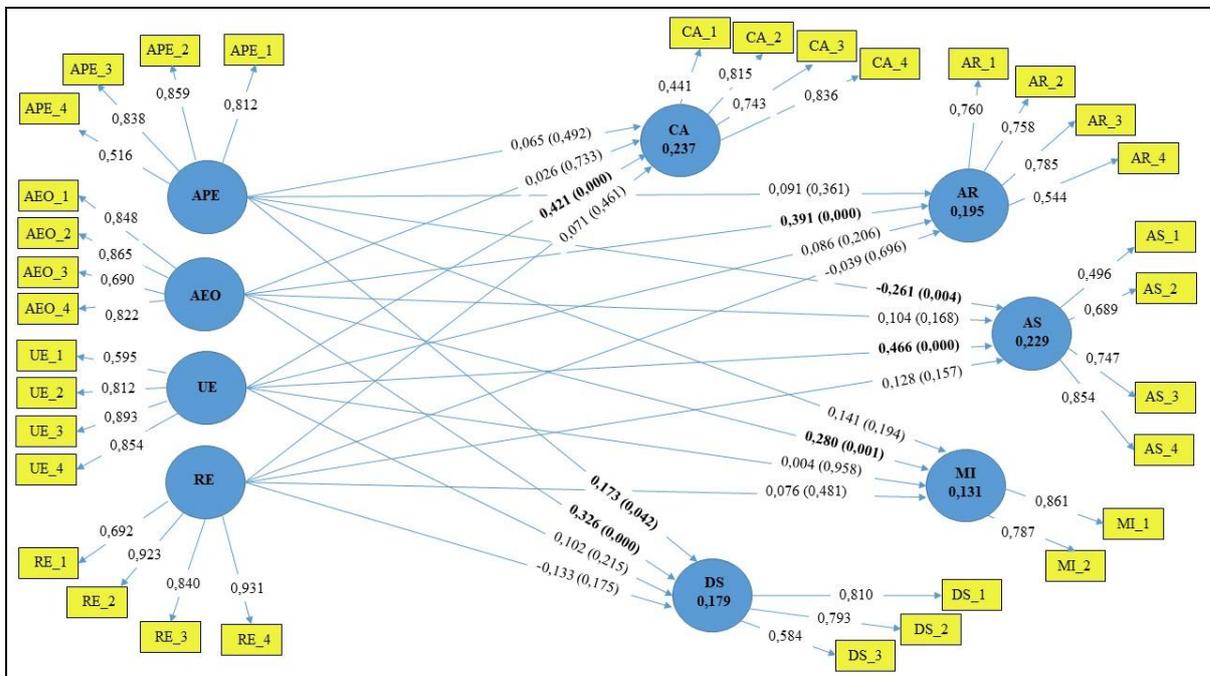


Figura 02. Representação das relações estruturais – Modelo de mensuração.

Nota: APE = Avaliação da própria emoção; AEO = Avaliação da emoção dos outros; UE = Uso das emoções; RE = Regulação das emoções; CA = Controle do ambiente; AR = Autorrevelação; AS = Assertividade; MI = Manejo das Interações; DS = Disponibilidade.

Por meio da Figura 02 é observado que há relações significantes entre as dimensões da Inteligência Emocional e os domínios da Habilidade de Comunicação Interpessoal. Ou seja, a capacidade dos indivíduos gerenciar relacionamentos interpessoais em ambientes de comunicação é influenciado por algumas dimensões da capacidade de controlar os sentimentos e potencial interior a fim de estabelecer uma interação positiva com os outros. Lopes et al. (2004) corroboram ao afirmarem que pessoas com habilidades de inteligência emocional melhor desenvolvidas podem elevar a qualidade de suas relações interpessoais (pessoais e profissionais). Grilo et al. (2019) também contribuem ao enfatizarem que o estado emocional do indivíduo gera efeitos diretos na comunicação verbal e não verbal.

Observando de modo individualizado, a dimensão Uso das Emoções exerce efeito positivo e significativo ($\beta = 0,421$; $p\text{-value} = 0,000$) sobre o domínio do Controle do Ambiente, ou seja, o indivíduo capaz de direcionar suas emoções e facilitar seu desempenho nas atividades que desenvolve tende a ser capaz de se expressar mais adequadamente, encontrando as palavras e comportamentos apropriados para o ambiente e situação. Ainda, quanto melhor for direcionada a emoção do indivíduo no sentido de adaptar-se a um ambiente, melhor e mais rápido o mesmo conseguirá se comunicar de maneira eficaz (Puggina & Silva, 2014).

Quanto a Avaliação das Emoções nos Outros, verifica-se efeitos positivos e significantes ($\beta = 0,391$; $p\text{-value} = 0,000$) sobre o domínio da Autorrevelação, tal resultado indica que ao compreender as emoções das pessoas que estão ao seu redor o indivíduo poderá

melhor demonstrar seus pensamentos, ideias e sentimentos por meio da comunicação. Desenvolver uma maior sensibilidade em relação às emoções dos outros oportuniza melhores relações interpessoais, comportamentos, palavras corretas e empáticas, revelando aceitação, afeto, proximidade e confiança na interação (Puggina & Silva, 2014). Também a Avaliação das Emoções nos Outros exerce efeito positivo e significativo sobre Manejo das Interações ($\beta = 0,280$; $p\text{-value} = 0,001$), o que pode ser entendido como: a aptidão do indivíduo em perceber e compreender as emoções das pessoas a sua volta o influencia em como percebe, por meio da comunicação não-verbal, o que as outras pessoas sentem, refletindo a reação do receptor à sua mensagem, avaliando os resultados da comunicação. Esta característica é apresentada por Puggina e Silva (2014) como uma importante habilidade da comunicação - perceber o que as pessoas sentem sem que elas o digam, utilizando-se para isso da comunicação não-verbal.

Sobre o domínio da Assertividade, duas dimensões da Inteligência Emocional exerceram efeitos significantes. Uma delas, a Avaliação das Próprias Emoções, mostrou efeito negativo ($\beta = -0,261$; $p\text{-value} = 0,004$), já o Uso das Emoções caracterizou-se por seu efeito positivo ($\beta = 0,466$; $p\text{-value} = 0,000$). Isso mostra que ao entender as próprias emoções o indivíduo tende a agir de maneira mais cautelosa em seu comportamento, palavras e atitudes, sendo necessário que direcione as suas emoções a fim de facilitar o desenvolvimento de suas atividades e obter um comportamento assertivo, de maneira proativa que demonstre segurança, decisão e firmeza em suas atitudes e palavras. De forma análoga, reconhecer as próprias emoções e fazer uso das mesmas auxilia no processo cognitivo, como por exemplo resolução de problemas, tomada de decisões e comunicação interpessoal (Brackett et al., 2006).

As dimensões Avaliação das Próprias Emoções e Avaliação das Emoções nos Outros apresentaram efeitos positivos e significantes ($\beta = 0,173$; $p\text{-value} = 0,042$ e $\beta = 0,326$; $p\text{-value} = 0,000$, respectivamente) sobre o domínio da Disponibilidade, indicando que entender as próprias emoções, expressá-las de forma natural e autêntica bem como perceber e compreender as emoções das pessoas que estão ao redor, refletem em como as pessoas demonstram-se acessíveis e abertas para a comunicação interpessoal, visto que, para que esta aconteça, é necessário tanto exposição quanto percepção e atenção dos envolvidos. Estar disponível e aberto para a comunicação interpessoal pode causar medo e ansiedade, conforme apresenta Grilo et al. (2019) e mais, não dizer claramente o que se deseja, por consequência de emoções adversas como medo, nervosismo, insegurança ou timidez, poderá influenciar no desenvolvimento pessoal e profissional.

Ao revisar a literatura Mohzan et al. (2013) corroboram com os resultados encontrados nesta pesquisa, ao afirmarem que possuir índices elevados de inteligência emocional constituem em vantagem adicional aos indivíduos, seja na área acadêmica, com reflexo no desempenho acadêmico, ou no desenvolvimento profissional, sendo funcionários versáteis no mundo do trabalho. Seus estudos revelam que as dimensões da Inteligência Emocional que mais afetam positivamente no desempenho acadêmico são a avaliação das próprias emoções e o uso das emoções.

Petrovici e Dobrescu (2014) sugerem que seja abordada uma formação para o desenvolvimento da Inteligência Emocional, visando potencializar capacidades interpessoais, como empatia, resolução de conflitos, autocontrole das emoções negativas, para construir e manter relações harmoniosas com os outros. Tais capacidades tendem a reverberar sobre as habilidades de comunicação dos estudantes, fato que reforça os resultados ora expostos, os quais confirmam um relacionamento entre a Inteligência Emocional e as Habilidades de Comunicação Interpessoal.

A comunicação é mediadora da interação social, envolve a participação do indivíduo em emitir e receber informações, transmitir significados, gerar empatia e assim produzir

conhecimentos. Ribeiro et al. (2006) e Lima et al. (2021) evidenciam a necessidade de desenvolver a habilidade de comunicação já durante a graduação em Ciências Contábeis, visto que em suas pesquisas os estudantes caracterizaram situações de interação social tais como falar em público, reunião com gestores e clientes, como motivo de apreensão e intranquilidade. Paes e Silva (2019) apontam que, na profissão contábil, a capacidade de controlar a expressão de suas emoções é uma importante característica a ser desenvolvida, visto que as emoções podem vir a comprometer o julgamento e a tomada de decisão, portanto o comportamento deve ser compreendido e aprimorado por estes profissionais. Nesse contexto, habilidades como liderança, trabalho em equipe, relação com clientes e tomada de decisão, podem ser desenvolvidas por meio da inteligência emocional. Todas as contribuições dos autores fortalecem os resultados encontrados, os quais confirmam um relacionamento entre a Inteligência Emocional e as Habilidades de Comunicação Interpessoal.

5 CONCLUSÃO

O presente estudo teve por objetivo analisar a relação entre a Inteligência Emocional e as Habilidades de Comunicação Interpessoal dos estudantes de Ciências Contábeis. Os resultados encontrados apontaram que esta relação se dá de maneira positiva e significativa entre as dimensões de Avaliação das Próprias Emoções e Disponibilidade; Uso das Emoções, Controle do Ambiente e Assertividade; Avaliação das Emoções nos Outros, Autorregulação, Manejo das Interações e Disponibilidade. De forma negativa e significativa para Avaliação das Próprias Emoções e Assertividade. Isso indica que compreender as próprias emoções (exercendo autocontrole) reconhecer a emoção do outro (desenvolvendo a empatia) e utilizar as emoções (direcionando-as a fim de desenvolver suas atividades) apresenta efeitos na capacidade dos indivíduos de gerenciar seus relacionamentos interpessoais em ambientes de comunicação. Das dimensões da Inteligência Emocional, a que apresentou mais relações com as Habilidades de Comunicação Interpessoal foi a Avaliação das Emoções nos Outros (Autorregulação, Manejo das Interações e Disponibilidade), o que fornece indícios que identificar e compreender as emoções nas relações, seus nuances na reação verbal ou não verbal, tende a facilitar a comunicação, o relacionamento interpessoal, o crescimento pessoal e profissional.

Aos profissionais contábeis não basta apenas possuir conhecimento técnico e normativo. O mercado de trabalho busca nesses profissionais, além das habilidades técnicas, também habilidades de comunicação, visão sistêmica e estratégica, iniciativa, liderança, capacidade de negociação, tomada de decisões e trabalho em equipe. Características estas abordadas pela Inteligência Emocional e que como demonstradas nos resultados da pesquisa, afetam as habilidades de comunicação interpessoal.

Abordar tal temática na graduação em Ciências Contábeis mostra-se importante a fim de ampliar a percepção do futuro profissional contábil quanto às alterações do mercado de trabalho, suas novas funções, habilidades requeridas, bem como a sua formação acadêmica em conformidade com os padrões internacionais de educação contábil de alta qualidade. Com os resultados apresentados discentes, docentes e instituições de ensino têm a possibilidade de refletir sobre suas práticas, sejam elas de ensino, comportamento de aprendizagem ou curricular, visando aperfeiçoar, promover e desenvolver a formação da Inteligência Emocional e das habilidades de comunicação, fortalecendo assim a profissão contábil.

Uma das limitações da pesquisa encontrada é o número de respondentes pois, apesar da coleta de dados ter ocorrido de forma mista, muitos acadêmicos só tiveram contato com o instrumento de mensuração de forma *online*, devido às práticas de isolamento social ainda vigentes. Sugere-se que em pesquisas futuras uma amostra mais abrangente seja utilizada, podendo ser empregada outras técnicas de coleta de dados, além dos autorrelatos, como as

entrevistas. Outra possibilidade é aprofundar o tema, relacionando-o com o desempenho acadêmico e com as metodologias de ensino-aprendizagem adotadas pelas Instituições de Ensino Superior. Outro fator importante a ser explorado é a separação por gênero, idade, ano cursado e a ocupação profissional, buscando validar a premissa da evolução nas capacidades da inteligência emocional e nas habilidades de comunicação interpessoal.

Por fim, sugere-se que estudos futuros abordem as práticas de desenvolvimento da Inteligência Emocional como uma capacidade essencial para todos os indivíduos que buscam aprimorar suas habilidades pessoais e profissionais de interação social, não apenas para os profissionais contábeis.

REFERÊNCIAS

- Arantes, D. A. & Silva, D. M. da (2020). Análise do nível cognitivo do exame de suficiência contábil na perspectiva da Taxonomia de Bloom. *Contabilidade Vista & Revista*, 31(2), 221-244. <https://doi.org/10.22561/cvr.v31i2.5314>
- Arquero, J. L., Fernández-Polvillo, C., Hassall, T. & Joyce, J. (2017). Relationships between communication apprehension, ambiguity tolerance and learning styles in accounting students. *Revista de Contabilidad – Spanish accounting review*, 20(1), 13-24. <https://doi.org/10.1016/j.rcsar.2015.10.002>
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18(1), 13-25. <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=3271>
- Brackett, M. A., Rivers, S. E., Shiffman, S., Lerner, N. & Salovey, P. (2006). Relating emotional abilities to social functioning: A comparison of self-report and performance measures of emotional intelligence. *Journal of Personality and Social Psychology*, 91(4), 780-795. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.91.4.780>
- Cardoso, R. L., Mendonça Neto, O. R. & Oyadomari, J. C. (2010). Os estudos internacionais de competências e os conhecimentos, habilidades e atitudes do contador gerencial brasileiro: análises e reflexões. *Brasilian Business Review*, 7(3), 87-107. <https://bbronline.com.br/index.php/bbr/article/view/331>
- Comunicação. (2021). Em *Oxford Learner's Dictionaries*. <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/communication>
- Costa, L. C. (2020). *Inteligência emocional, metas de realização e desempenho acadêmico: um estudo com graduandos de Ciências Contábeis*. [Dissertação de mestrado, Universidade Federal do Rio Grande do Sul]. RI FURG. <http://repositorio.furg.br/handle/1/9626>
- Costa, L. C., Gomes, D. G. de, Fernandez, R. N. & Zonatto, V. C. da S. (2021). Emotional Intelligence, Achievement Goals and Academic Performance: a study with undergraduate students of accounting sciences. *Anais do 21º USP International Conference in Accounting*, <https://congressousp.fipecafi.org/anais/21UspInternational/ArtigosDownload/3181.pdf>
- Fan, K. T. & Lin, F. C. (2017). A new accounting teaching method to help student overcome communication apprehension: an experimental study. *Review of Integrative Business & Economics Research*, 6(1), 313-331. http://buscompress.com/uploads/3/4/9/8/34980536/riber_t1m16-011_313-331.pdf
- Goleman, D. (1995). *Inteligência Emocional*. Objetiva. https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4133507/mod_resource/content/2/Inteligencia-emocional-Daniel-Goleman.pdf
- Grilo, A. P. da S., Pina-Oliveira, A. A. & Puggina, A. C. G. (2019). Falar em público: relações com competência em comunicação, ansiedade e experiências de oratória de discentes. *Revista de Enfermagem do Centro-Oeste Mineiro*, 9(1). <http://www.seer.ufsj.edu.br/index.php/recom/article/view/3534>

- Hair, J. F. J., Hult, G. T. M., Ringle, C. & Sarstedt, M. (2014) A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). In *Long Range Planning* (Vol.46).
- International Federation of Accountants [IFAC] (2019). International Accounting Education Standards Board [IAESB]. International Education Standard (IES) 3 – Initial Professional Development – Professional Skills (2021). <https://www.iaesb.org/publications/2019-handbook-international-education-standards>
- Liberato, F. de P. (2010). *Relações eficazes: a importância da comunicação eficaz nas organizações*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidade Estadual Paulista]. Repositório Institucional UNESP. <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/119618>.
- Lima, J. P. R., Vendramin, E. de O. & Miranda, C de S. (2021). Quem tem medo de se comunicar? Análise da apreensão na comunicação de estudantes de Ciências Contábeis. *Sociedade, Contabilidade e Gestão*, 16(1), 105-120. https://doi.org/10.21446/scg_ufrj.v0i0.30366
- Lopes, P. N., Brackett, M. A., Nezlek, J. B., Schütz, A., Sellin, I. & Salovey, P. (2004). Emotional Intelligence and Social Interaction. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 30(8), 118-1034. https://www.researchgate.net/publication/8451392_Emotional_Intelligence_and_Social_Interaction
- Madruga, S. R., Colossi, N. & Biazus, C. A. (2016). Funções e competências gerenciais do Contador. *Revista de Administração da UFSM*, 9(2), 182-191. <https://doi.org/10.5902/1983465921282>
- Marin, T. I. S., Lima, S. J. de & Nova, S. P. de C. C. (2014). Formação do contador – O que o mercado quer, é o que ele tem? Um estudo de caso sobre o perfil profissional dos alunos de Ciências Contábeis da FEA-USP. *Revista Contabilidade Vista & Revista*, 25(2), 59-83. <https://revistas.face.ufmg.br/index.php/contabilidadevistaerevista/article/view/1532>
- Mohzan, M. A. M., Hassan, N. & Halil, N. A. (2013). The influence of emotional intelligence on academic achievement. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 90(1), 303-312. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.07.095>
- Paes, A. P. & Silva, M. Z. da. (2019). Perfil do profissional contábil: inteligência emocional, estilos de tomada de decisão e propensão a riscos. Anais do XIII Congresso ANPCONT. https://anpcont.org.br/pdf/2019_CCG386.pdf
- Petrides, K. V. (2009). Psychometric properties of the Trait Emotional Intelligence Questionnaire. C. Stough, D. H. Saklofske, and J. D. Parker, *Advances in the assessment of emotional intelligence*. https://doi.org/10.1007/978-0-387-88370-0_5
- Petrovici, A. & Dobrescu, T. (2014). The role of emotional intelligence in building interpersonal communication skills. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 116, 1405-1410. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042814004236>
- Pinheiro, F. M. G., Dias Filho, J. M. & Lima Filho, R. N. (2013). O perfil do contador e os níveis de habilidades cognitivas nos exames Enade e suficiência do CFC: uma análise sob a perspectiva da Taxonomia de Bloom. *Contextus – Revista Contemporânea De Economia e Gestão*, 11(1), 50-65. <http://periodicos.ufc.br/contextus/article/view/32157>
- Puggina, A. C. & Silva, M. J. P da. (2014). Validação e adaptação cultural para o português da Interpersonal Communication Competence Scale. *Acta Paulista de Enfermagem*, 27(2), 108-114. <http://dx.doi.org/10.1590/1982-0194201400020>
- Ribeiro, J. F. Filho., Lopes, J. E. de G., Pederneras, M. M. M. & Ribeiro, I e B. (2006). Habilidades de comunicação oral de estudantes de Ciências Contábeis: uma análise baseada em percepções de integrantes de corpo docente, corpo discente e profissionais liberais. *Base – Revista de Administração e Contabilidade da Unisinos*, 3(1), 24-33. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337228658004>

- Rodrigues, N. Rabelo, T. & Coelho, J. V. (2011). Adaptação da Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law (WLEIS) e análise da sua estrutura factorial e fiabilidade numa amostra portuguesa. *Psychologica*, 55, 189-207. https://doi.org/10.14195/1647-8606_55_10
- Rubin, R. B. & Martin, M. M. (1994). Development of a measure of Interpersonal Communication Competence. *Communication Research Reports* 11(1), 33-44. <https://doi.org/10.1080/08824099409359938>
- Salovey, P. & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211. <https://psycnet.apa.org/doi/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>
- Salovey, P., Caruso, D. & Mayer, J. D. (2004). Emotional intelligence in practice. *Positive psychology in practice*, 447-463.
- Silva, I. V. da, Casagrande, Y. G., Coutinho, M. R. Sanches, A. C. & Maciel, W. R. E. (2020). A graduação do contador e o perfil esperado pelo mercado de trabalho: um estudo na cidade de Campo Grande/MS. *RTA - Revista de Tecnologia Aplicada*, 9(1), 3-26. <http://dx.doi.org/10.48005/2237-3713rta2020v9n1p326>
- Silveira, J. S., Kamimura, A. M., Gomes, D. C. M. & Slomski, V. G. (2019). Competências profissionais requeridas e exigidas no exame de certificação da profissão contábil. *Revista Liceu on-line*, 9(1), 109-133. https://liceu.fecap.br/LICEU_ON-LINE/article/view/1807
- Toledo, A. Jr., Duca, J. G. M. & Coury, M. I. F. (2018). Tradução e adaptação transcultural da versão brasileira do Schutte Self-Report Emotional Intelligence Test. *Revista Brasileira de Educação Médica*, 42(4), 109-114. <https://www.scielo.br/j/rbem/a/FJLMHBdyvLHfzYnkXDZVB8z/?lang=pt>
- Varasteanu, C. M. & Iftime, A. (2013). The role of the self-esteem, emotional intelligence, performance triad in obtaining school satisfaction. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 93, 1830-1834. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.10.125>
- Wong, C. S. & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: na exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13, 243-274. [https://doi.org/10.1016/S1048-9843\(02\)00099-1](https://doi.org/10.1016/S1048-9843(02)00099-1)

ANEXO A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

ESCALA DE COMPETÊNCIAS DE COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL (ICCS)		Assertivas
DOMÍNIOS		
CONTROLE AMBIENTE	DO	CA_1 - É difícil encontrar as palavras para me expressar. CA_2 - Atinjo meus objetivos de comunicação. CA_3 - Consigo persuadir os outros quanto à minha opinião. CA_4 - Expresso-me bem verbalmente.
AUTORREVELAÇÃO		AR_1 - Outros me descreveriam como caloroso, ou seja, afetuoso. AR_2 - Revelo como me sinto para os outros. AR_3 - Digo às pessoas quando me sinto próxima delas. AR_4 - Outras pessoas acham que eu as entendo.
ASSERTIVIDADE		AS_1 - Quando sou injustiçado, confronto a pessoa que me injustiçou. AS_2 - Assumo o controle das conversas em que estou envolvido, negociando os tópicos sobre os quais falaremos. AS_3 - Tenho dificuldade em me defender. AS_4 - Defendo meus direitos.
MANEJO INTERAÇÕES	DAS	MI_1 - Deixo que os outros saibam que compreendo o que eles dizem. MI_2 - Em conversas com amigos, percebo não apenas o que eles dizem, mas o que não dizem.
DISPONIBILIDADE		DS_1 - Permito que os amigos vejam quem realmente sou. DS_2 - Meus amigos realmente acreditam que me preocupo com eles. DS_3 - Tento olhar os outros nos olhos quando falo com eles.

Fonte: adaptação Puggina e Silva (2014, p. 110).

Escala De Inteligência Emocional De Wong E Law (WLEIS)

Domínio	Assertiva
Avaliação e expressão das próprias emoções	APE_1 – Na maioria das vezes tenho uma boa noção das razões pelas quais tenho certos sentimentos. APE_2 – Compreendo bem as minhas emoções. APE_3 – Compreendo verdadeiramente o que sinto. APE_4 – Eu sempre sei quando não estou feliz.
Avaliação e reconhecimento das emoções nos outros	AEO_1 – Reconheço as emoções dos meus amigos através do seu comportamento. AEO_2 – Sou um bom observador das emoções dos outros. AEO_3 – Sou sensível aos sentimentos e emoções dos outros. AEO_4 – Compreendo bem as emoções das pessoas que me rodeiam.
Uso das emoções para facilitar o desempenho	UE_1 – Estabeleço sempre metas para mim mesmo, tentando em seguida dar o meu melhor para as atingir. UE_2 – Tenho por hábito dizer a mim mesmo que sou uma pessoa competente. UE_3 – Sou uma pessoa que se automotiva. UE_4 – Encorajo-me sempre a dar o meu melhor.
Auto regulação das emoções	AR_1 – Sou capaz de controlar o meu temperamento, conseguindo assim lidar com as dificuldades de forma racional. AR_2 – Consigo controlar bem as minhas emoções. AR_3 – Sou capaz de me acalmar rapidamente quando estou muito irritado. AR_4 – Possuo um bom controle das minhas emoções.

Fonte: Rodrigues et al. (2011, p. 206).