

A VISÃO DO EMPREENDEDOR SOBRE A IMPORTÂNCIA DOS CINCO DOMÍNIOS DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Fernando Vidal Dos Santos - USP - Universidade de São Paulo

Lilian Maria De Souza

Miriam Mitie Hieda - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade - USP

Antonio Carlos Rossini Junior

Ana Cristina Limongi França - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade - USP

Martinho Isnard Ribeiro De Almeida

Resumo

Dentre os desafios de atuação do empreendedor, está o comportamento organizacional e conflitos que fazem parte do seu cotidiano desde as primeiras fases dos seus projetos. Entender a percepção do empreendedor sobre a importância e os cinco domínios da inteligência emocional foi o objetivo do estudo aqui apresentado. O universo foi composto por 78 empreendedores de associações comerciais, startups e outras instituições com vínculo associativo. Os dados foram coletados através de questionário on-line, durante abril de 2021. Os domínios emocionais que mais aplicam em suas atividades são: 34,2% Lidar com Relacionamentos; 28,9% Automotivação; 21,1% Lidar com emoções e 15,8% autoconhecimento. Quanto ao domínio que menos se aplica, os pesquisados revelaram que 28,9% aplicam menos Lidar com Empatia; 23,7% aplicam menos a automotivação; 21,1% aplicam menos Lidar com as Emoções; 18,4% aplicam menos o Autoconhecimento e 7,9% aplicam menos Lidar com Relacionamentos. Dentre os resultados observa-se que há uma lacuna no conhecimento e aplicação dos respondentes sobre os domínios da Inteligência Emocional. Pode-se concluir que entre os empreendedores estudados, no âmbito das dimensões da inteligência emocional, há possibilidade de aplicação para maiores impactos em novos negócios, através de novos estudos no que se refere ao empreendedorismo e intraempreendedorismo.

Palavras-chave: Comportamento Organizacional; Visão do Empreendedor; Inteligência Emocional

Abstract

Among the entrepreneur's performance challenges is the organizational behavior and conflicts that are part of their daily lives since the first phases of their projects. Understanding the entrepreneur's perception of the importance and the five domains of emotional intelligence was the objective of the study presented here. The universe was composed of 78 entrepreneurs from trade associations, startups and other institutions with associative ties. Data were collected through an online questionnaire, during April 2021. The emotional domains that most apply in their activities are: 34.2% Dealing with Relationships; 28.9% Self-motivation; 21.1% Dealing with emotions and 15.8% self-knowledge. As for the domain that applies less, respondents revealed that 28.9% apply less Dealing with Empathy; 23.7% apply less to self-motivation; 21.1% apply less Dealing with Emotions; 18.4% apply less Self-Awareness and 7.9% apply less Dealing with Relationships. Among the results, it is observed that there is a gap in the respondents' knowledge and application on the domains of Emotional Intelligence. It can be concluded that among the entrepreneurs studied, within the dimensions of emotional intelligence, there is a possibility of application for greater impacts on new businesses, through new studies regarding entrepreneurship and intrapreneurship.

Keywords: Organizational behavior; Entrepreneur's Vision; Emotional intelligence

A VISÃO DO EMPREENDEDOR SOBRE A IMPORTÂNCIA DOS CINCO DOMÍNIOS DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Resumo

Dentre os desafios de atuação do empreendedor, está o comportamento organizacional e conflitos que fazem parte do seu cotidiano desde as primeiras fases dos seus projetos. Entender a percepção do empreendedor sobre a importância e os cinco domínios da inteligência emocional foi o objetivo do estudo aqui apresentado. O universo foi composto por 78 empreendedores de associações comerciais, *startups* e outras instituições com vínculo associativo. Os dados foram coletados através de questionário *on-line*, durante abril de 2021. Os domínios emocionais que mais aplicam em suas atividades são: 34,2% Lidar com Relacionamentos; 28,9% Automotivação; 21,1% Lidar com emoções e 15,8% autoconhecimento. Quanto ao domínio que menos se aplica, os pesquisados revelaram que 28,9% aplicam menos Lidar com Empatia; 23,7% aplicam menos a automotivação; 21,1% aplicam menos Lidar com as Emoções; 18,4% aplicam menos o Autoconhecimento e 7,9% aplicam menos Lidar com Relacionamentos. Dentre os resultados observa-se que há uma lacuna no conhecimento e aplicação dos respondentes sobre os domínios da Inteligência Emocional. Pode-se concluir que entre os empreendedores estudados, no âmbito das dimensões da inteligência emocional, há possibilidade de aplicação para maiores impactos em novos negócios, através de novos estudos no que se refere ao empreendedorismo e intraempreendedorismo.

Palavras-chaves: Comportamento Organizacional; Visão do Empreendedor; Inteligência Emocional.

Introdução

Desde os primeiros estudos envolvendo a relação do ser humano com o trabalho, as diversas posições aplicadas no ambiente de trabalho são importantes fontes de pesquisa. Pode-se afirmar que o trabalho é fator dos processos regulatórios da existência humana porque funciona institucionalizado e normatizado em um ambiente organizado. Tal organização funciona sob formas de poder, potencialidades tecnológicas, arquiteturas econômicas e formatações culturais. Ao mesmo tempo, o ato de trabalhar é fator de processos emancipatórios porque é um fator essencial de equilíbrio e desenvolvimento do ser humano, individualmente e perante a sociedade. Nesse contexto, conforme o ser humano se desenvolve no trabalho surgem diversos ambientes organizacionais. Mas, para que isso aconteça é importante que existam empreendedores que promovam o fenômeno social e econômico chamado Empreendedorismo. Nesse sentido é comum a curiosidade científica sobre o comportamento do empreendedor.

O cenário envolve, também, o empreendedorismo e o Comportamento Organizacional, que são áreas de estudos investigadas por diversas ciências que contribuem para a formação do cidadão dos tempos atuais e futuros.

A associação de resultados de estudos do comportamento organizacional do empreendedor pode incentivar a sociedade ao progresso, pode permitir a busca pela sustentabilidade, promover uma visão mais positiva de vida e das possibilidades de negócios, bem como, pode estimular posturas e comportamentos que podem conduzir a objetivos

grandiosos, perspectivas de criar riquezas, inovações, utilidades, mudanças, empregos e desenvolvimento social.

Tanto o empreendedor quanto os demais atores do ambiente organizacional compartilham suas características individuais, aplicam inteligência e força de trabalho. A soma de comportamentos humanos presentes nesse ambiente gera equipes, desenvolve processos operacionais e de comunicação que impactam em todo o sistema organizacional. O ambiente organizacional exige competências e habilidades específicas que demandam equilíbrio emocional.

Schumpeter, 1982, teórico clássico do empreendedorismo, ensinou que “empreendedor é a pessoa capaz de converter uma nova ideia ou invenção em uma inovação de sucesso”. Tão intrigante é o papel e o desempenho do empreendedor perante a sociedade que nos dias atuais, assim como na época de Schumpeter, com as novas modalidades de trabalho, torna-se ainda mais interessante entender sobre o comportamento do empreendedor.

Nesse contexto, o empreendedor lida com situações de pressão e coloca-se à frente para alcançar o sucesso próprio e de outros que o acompanham. Logo, ele precisa ter domínio emocional e desenvolver competência para lidar com tudo isso. Goleman (2011, p.18), explica que as competências emocionais são habilidades aprendidas.

O ambiente organizacional está em transformação e o comportamento humano maduro com Inteligência Emocional pode ser a melhor forma de se fortalecer e superar conflitos. Nesse contexto pode-se destacar o desenvolvimento e manutenção da Inteligência Emocional como um dos desafios dos empreendedores. “O desafio é saber desenvolver o comportamento empreendedor e colocá-lo em prática durante a crise aplicando atitudes corretas” (SEBRAE, 2020).

O ambiente organizacional passa por uma das fases históricas de elevada pressão. Nesse ambiente pode pairar a falta de clareza para realizar planejamento por parte dos empreendedores, os efeitos da pandemia podem gerar insegurança e descontrole. E tudo isso pode causar desestabilidade no comportamento humano em geral.

A problemática que se ressalta é que por tratar-se de um indivíduo capaz de atuar tanto externamente como internamente nas organizações e que influencia o sucesso de outros, entende-se que ele mesmo deve ter consciência da importância de cuidar dos aspectos emocionais que o formam e o circundam. Mas, qual é a visão desse próprio ser em relação à importância de manter sua inteligência emocional e suas habilidades para ter domínio emocional?

O objetivo geral deste estudo é fazer uma breve verificação da visão do empreendedor sobre os cinco domínios da Inteligência Emocional segundo Goleman. E o objetivo específico é saber qual a visão dos empreendedores sobre a aplicação desses domínios emocionais em suas atividades.

A proposta justifica-se porque pode revelar informações importantes sobre o comportamento empreendedor e a importância atribuída pelos empreendedores aos domínios emocionais. A divulgação desse estudo pode favorecer a conscientização de empreendedores em relação ao tema. De forma que a aprendizagem e efetividade desses domínios podem favorecer o sucesso dos empreendedores. Esse aprendizado para diversos empreendedores, que bem instruídos podem contribuir com melhor desenvolvimento social e econômico.

Entre as hipóteses mais prováveis é possível que a maioria dos empreendedores não tenham consciência da importância de aplicar os cinco itens que compõem o domínio emocional ensinados por Goleman e por não conhecerem não dão a devida atenção para esses aspectos. Supostamente, a maioria dos empreendedores concentram-se em negociações e processos.

Essas hipóteses são anteriores à Pesquisa de Campo e novas suposições podem surgir a partir dos resultados da investigação.

A seguir apresentam-se os fundamentos teóricos que favorecem o tema central deste estudo. A sequência tem o Conceito de Comportamento Organizacional, Comportamento do Empreendedor, Inteligência Emocional e os cinco itens do domínio emocional, a metodologia utilizada, uma análise com apresentação de resultados, possibilidades de estudos futuros e as devidas conclusões.

Fundamentos Teóricos 1. O Comportamento Organizacional e o empreendedor

Comportamento organizacional é o campo de estudos que analisa, investiga as condutas individuais e dos grupos, suas implicações e impactos na organização.

Robbins (2012) resume a definição de comportamento organizacional como o estudo do que as pessoas fazem nas organizações e de como este comportamento afeta o desempenho das empresas. Em termos amplos, pode-se afirmar que o comportamento organizacional refere-se às interações contínuas formais e informais, entre pessoas, equipes e cultura organizacional, e é a base da vida nas empresas de todas as naturezas, políticas e histórias.

O comportamento organizacional, estuda conceitos e práticas voltados especificamente para situações relacionadas ao emprego como o impacto na produtividade, desempenho humano, absenteísmo, rotatividade e administração. Robbins (2012) afirma também que embora haja controvérsia do grau de importância dos temas estudados, há um consenso entre os componentes básicos que incluem o estudo do comportamento organizacional como motivação, comportamento e poder de liderança, comunicação interpessoal, estrutura e processos de grupos, aprendizado, desenvolvimento de atitudes e percepção, processos de mudanças, conflitos, planejamento do trabalho e estresse no trabalho.

Newstrom (2008) define comportamento organizacional como o estudo sistemático e a aplicação cuidadosa do conhecimento sobre como as pessoas agem dentro das organizações, seja como indivíduos, seja em grupos. Para Newstrom, o comportamento organizacional busca identificar as formas pelas quais as pessoas podem agir de maneira mais eficaz. Para Newstrom (2008) há quatro principais metas do comportamento organizacional:

1. Descrever, sistematicamente, a forma como as pessoas se comportam em diversas situações.
2. Compreender por que as pessoas se comportam de determinada maneira.
3. Prever o comportamento futuro dos colaboradores, do ponto de vista de gestores
4. Controlar, pelo menos parcialmente, e realizar alguma atividade humana no trabalho. Os gerentes são responsáveis pelo resultado de desempenho, portanto, estão profundamente interessados em produzir algum impacto sobre o comportamento de seus colaboradores, o desenvolvimento de habilidades, o esforço da equipe e a produtividade.

O estudo do comportamento organizacional se apoia em diversas disciplinas que estudam o comportamento individual, de grupo e as organizações. E o empreendedor é um dos atores que atuam dentro de diversos ambientes organizacionais e neste cenário desenvolvem suas estratégias de negócios, buscando realizações e enfrentando desafios relacionados ao comportamento humano no trabalho, muitas vezes de forma intuitiva e aprendendo no seu fazer cotidiano.

2. O Comportamento do Empreendedor

O comportamento organizacional envolve o que as pessoas fazem nas organizações e como o comportamento delas afeta o desempenho do negócio, considera-se que explicar comportamento exige investigação prévia e observação das pessoas em qualquer ambiente onde elas atuem. Nesse contexto, perfil é uma palavra muito utilizada quando se quer definir o jeito de ser de algo ou de algum profissional. Ao juntar à palavra perfil a palavra empreendedor tem-se um termo que significa um conjunto de itens aplicados por um ser humano que se posiciona de forma específica perante a sociedade. Assim, pode-se demonstrar características aplicadas no desempenho de atividades dentro de um universo específico de trabalho. Diante dessas considerações torna-se possível estudar o comportamento do empreendedor.

De acordo com McClelland (1961, p.304), “Ele é "rápido", enérgico, inquieto, dinâmico como poderíamos esperar ou ele não é diferente de outras pessoas neste respeito? ”, ou seja, o empreendedor é alguém que quer construir algo que lhe dê retorno e satisfação, e em geral é independente, motivado pelo desejo de ocupar uma posição importante, de respeito e de assumir responsabilidades. Costuma propor ideias em qualquer lugar que tenha oportunidade e segue para ação. O contato com outras pessoas pode influenciar o jeito de ser, de agir e pode estimular pessoas a empreenderem. Os erros que são possíveis podem fortalecer ou enfraquecer a vontade de empreender.

Em geral, as pessoas que sonham em ter seu próprio negócio são movidas pela ambição ou podem estar em situações complicadas como o desemprego e arriscam investindo seu tempo e algum valor para ter um negócio ou fonte de renda. Nesse sentido, ter seu próprio negócio ou ser seu próprio patrão implica em assumir responsabilidades sobre si e sobre outros que trabalhem junto, assumir riscos e sofrer pressões de pessoas ao seu redor, clientes, fornecedores, órgãos governamentais.

Ressalta-se a ideia de que o proprietário de um negócio, na maioria dos casos, trabalha fora de horário, não tem Direitos Trabalhistas, nem remuneração fixa garantida e férias se tornam complicadas.

Mesmo com possíveis complexidades, o empreendedor é uma pessoa que atua no ambiente organizacional e mantém seu comportamento adaptado a esse ambiente.

2.1 Algumas características comportamentais dos empreendedores

Ao estudar sobre a pessoa empreendedora é possível encontrar literaturas que apresentam algumas características demonstradas no comportamento do empreendedor.

Quanto às características do empreendedor “[...] eram transmitidas empiricamente, hoje elas podem ser formalizadas e ensinadas. Um dos estudos mais conhecidos [...] foi feito por David McClelland de Harvard.[...] identificou que os empreendedores de sucesso desenvolvem características específicas que podem ser treinadas.” (SOSNOWSKI, 2018, p. 48) . E nessa pesquisa as características identificadas foram:

- Busca de oportunidade e iniciativa
- Persistência
- Comprometimento
- Exigência de Qualidade e Eficiência
- Correr Riscos Calculados
- Estabelecimento de Metas
- Busca de Informações
- Planejamento e Monitoramento Sistemáticos
- Persuasão e Redes de Contatos

- Independência e Autoconfiança
- Habilidade de administrador (planejador, organizador, líder/coordenador e criador de controles)

De acordo com Sosnowski (2018), “a importância do trabalho de David McClelland foi tão grande que originou um dos treinamentos mais conhecidos no Brasil sobre comportamento empreendedor. Trata-se do Empretec, um seminário vivencial desenvolvido pela Organização das Nações Unidas – ONU”

A referida autora explica que o Empretec, no Brasil, é aplicado exclusivamente no Sebrae “[...] Para o público que mesmo após o Empretec ainda não empreendeu (empregados, autônomos, desempregados, estudantes, aposentados, servidores públicos), a percepção de melhoria na empregabilidade é elevada[...] A maior parte das empresas, após a participação no Empretec, registrou um aumento no faturamento mensal.” (SOSNOWSKI 2018).

Há muitos anos, Napoleon Hill, em 1937, lançou o livro “Pense e Enriqueça” onde escreveu sobre as leis do sucesso e apresentou o conceito *Master Mind*. A obra dele foi mais uma evidência de que é possível treinar o comportamento empreendedor. Entende-se que mesmo há anos as leis do sucesso escritas por ele estavam coerentes com o perfil de um empreendedor dos dias atuais.

De acordo com Dornelas (2017), as características dos empreendedores de sucesso são:

- Visionários
- Sabem tomar decisões
- Indivíduos que fazem a diferença
- Sabem explorar ao máximo as oportunidades
- Determinados e dinâmicos
- Dedicados
- Otimistas e apaixonados pelo que fazem
- Independentes e constroem o próprio destino
- Líderes e formadores de equipes
- Bem relacionados (*networking*)
- Organizados
- Planejadores
- Possuem conhecimento
- Assumem riscos calculados
- Criam valor para a sociedade
- Fazer aos outros aquilo que quer que façam para ele mesmo

Segundo Dornelas (2017), o empreendedor de sucesso conhece bem o negócio em que atua e onde investe suas energias. Ele compreende os itens do Planejamento Estratégico e como devem ser aplicados no negócio para o qual se dedica. O empreendedor não precisa ter todas as qualidades possíveis ou ser perfeito e completo. Ele deve unir suas próprias qualificações e melhores características com a de outros colaboradores.

2.2 O Intraempreendedor

O empreendedor não deve limitar-se aos seus próprios talentos porque não dá para saber de tudo, ele deve dar oportunidades para outros profissionais talentosos. E nesse ponto surge o Intraempreendedor, um empreendedor que atua dentro de uma organização onde faz parte do quadro de contratados, está em uma relação de emprego.

O comportamento intraempreendedor nasce e é cultivado em função da natureza da cultura das organizações onde pessoas empreendedoras atuam.

Segundo Montenegro, disponível em <https://bibliotecas.sebrae.com.br>, acessado em 13/04/2021, entende-se que as empresas querem cada vez mais profissionais que tragam soluções inusitadas para seus problemas, sejam proativos e inovadores, ou seja, que tenham um perfil intraempreendedor. Basicamente, eles querem que esses funcionários apliquem o comportamento empreendedor em prol da própria empresa. Se, em sua forma tradicional, o empreendedorismo é realizado por empreendedores, que agem de forma independente e são os únicos responsáveis pelos riscos e beneficiário da ação empreendedora, no intraempreendedorismo, a ação empreendedora é realizada por intraempreendedores, que são colaboradores de uma organização, que agem como empreendedores. Essa ação empreendedora é feita em consonância com os objetivos da organização. Atualmente o intraempreendedor é um dos mais importantes recursos nas empresas de alta competitividade.

Pode-se inferir que para desenvolver e favorecer a atuação do intraempreendedor é necessário que haja o comprometimento dos responsáveis ou dirigentes de uma organização. Que esses acreditem e estimulem o intraempreendedorismo no ambiente organizacional.

Torna-se importante considerar que o comportamento dos empreendedores, sejam eles os fundadores de um negócio ou não, sejam eles os intraempreendedores, independente de gênero ou faixa etária, está relacionado à inteligência emocional.

3. Inteligência Emocional: conceito e domínios

Apresenta-se os fundamentos teóricos sobre inteligência emocional, abreviação QE. Essa revisão teórica se dá a partir dos estudos e visão de Daniel Goleman e os precursores da pesquisa sobre inteligência emocional, Salovey e Mayer (1990).

Goleman (2012) afirma que atualmente há três modelos principais de inteligência emocional, cada uma representando uma perspectiva diferente. “O de Salovey e Mayer se apoia com firmeza na tradução de inteligência concebida pelo trabalho original sobre QI, de um século atrás. O modelo trazido por Reuven Bar-On se baseia na sua pesquisa sobre o bem-estar.”

Quanto ao próprio modelo, Goleman (2012) explica que “concentra no desempenho no trabalho e na liderança organizacional, misturando a teoria do QE com décadas de pesquisa sobre a modelação de competências que separam indivíduos notáveis e medianos.”

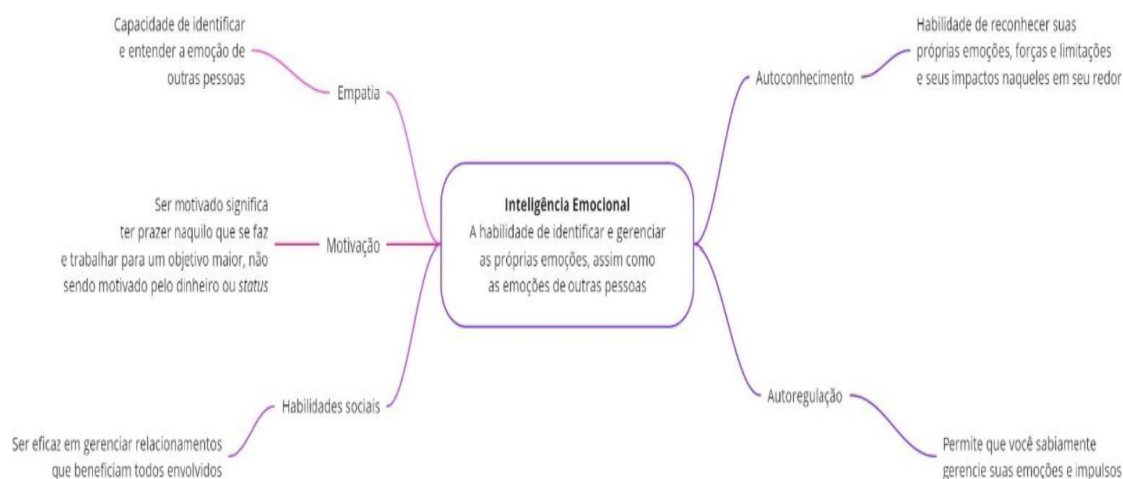
A inteligência emocional é um conceito da psicologia definido por Salovey e Mayer (1990) como “a capacidade do indivíduo monitorar os sentimentos e as emoções dos outros e os seus, de discriminá-los e de utilizar essa informação para guiar o próprio pensamento e as ações”.

3.1 Os cinco domínios da Inteligência Emocional

Salovey e Mayer (1990) propuseram uma definição elaborada de inteligência emocional em cinco domínios: conhecer as próprias emoções, lidar com emoções, motivar-se, reconhecer emoções nos outros e lidar com relacionamentos.

A seguir, estão os cinco domínios conforme os ensinamentos de Goleman (2012).

Figura 1 – Mapa Conceitual Comportamento do Empreendedor e Inteligência Emocional



Fonte: Elaborada pelos autores (2021)

3.1.1 Observar suas próprias emoções

Observar as próprias emoções ou a autoconsciência é reconhecer um sentimento quando ele ocorre. Goleman ainda afirma que as pessoas mais seguras acerca de seus próprios sentimentos são também melhores pilotos de suas vidas, tendo uma consciência maior de como se sentem em relação a decisões pessoais (Goleman 2012). Para Robbins (2012), a autoconsciência é a capacidade de ter consciência dos próprios sentimentos e pode ser demonstrada através da autoconfiança, da auto-avaliação realista e de um senso comum de humor voltado para a autocrítica.

Conforme citado anteriormente neste artigo, uma característica dos empreendedores de sucesso, segundo Dornelas (2017), é saber tomar decisões. Portanto, quanto maior a autoconsciência, mais conscientes e melhores podem ser as decisões do empreendedor.

3.1.2 Lidar com emoções

Lidar com os sentimentos e emoções é ter a capacidade de confrontar-se com emoções que incapacitam, ou seja, manter sob controle as emoções que nos afligem para o bem-estar, pois emoções que vêm de forma intensa e que permanecem em nós por muito tempo minam a nossa estabilidade (Goleman, 2012). Robbins (2012), nomeia esta capacidade como autogerenciamento e a define como a capacidade de administrar as próprias emoções e impulsos, podendo ser demonstrado através da integridade e confiabilidade, da capacidade de lidar bem com a ambiguidade e da abertura para mudanças.

Não saber lidar com emoções pode ter desfechos críticos ao empreendedor, pois há impactos negativos em algumas das características importantes citadas por Dornelas (2017) tais como: otimistas e apaixonados pelo que fazem, líderes e formadores de equipes e bem relacionados (*networking*).

3.1.3 Motivar-se

Motivar-se ou a automotivação é ter a capacidade de usar emoções para atingir metas, controlando seus impulsos e agindo com consciência (Goleman, 2012). Robbins (2012) define a automotivação como a capacidade de persistir diante de fracassos e dificuldades, podendo ser demonstrada através da forte orientação para a conquista, do otimismo e de um alto comprometimento organizacional.

Reconhecer as próprias emoções e controlá-las para atingir seus objetivos são aspectos essenciais para o empreendedor. A automotivação pode impactar positivamente em algumas características do empreendedor e impulsionar o resultado de seus objetivos, conforme Dornelas (2017): ser reconhecido como indivíduo que faz a diferença, saber explorar ao máximo as oportunidades, ser determinado e dinâmico, ser dedicado e também otimista e apaixonado pelo que faz.

3.1.4 Reconhecer as emoções dos outros

Para Goleman (2012), a empatia é outra capacidade que se desenvolve na autoconsciência, é saber “escutar” as emoções do outro, possibilitando estar mais sintonizados com o que os outros precisam ou o que querem.

Robbins (2012) define a empatia como a capacidade de perceber o que as outras pessoas sentem, podendo ser demonstrada através da habilidade de gerar e reter talentos, da sensibilidade multicultural e de serviços voltados aos clientes e consumidores.

Ter a empatia como uma capacidade bem desenvolvida pode ter impactos positivos nas características chave dos empreendedores de sucesso, conforme estudo realizado por Dornelas (2017): na liderança e na formação de suas equipes, na sua rede de relacionamentos, na aspiração de criar valor para a sociedade e, principalmente, ao fazer aos outros aquilo que quer que façam para ele mesmo.

3.1.5 Lidar com relacionamentos

Para Goleman (2012), a arte de se relacionar é, em grande parte, a aptidão de lidar com as emoções dos outros. Há quadro aptidões distintas que são identificadas como componentes da inteligência interpessoal:

Organizar grupos - aptidão essencial do líder, que envolve iniciar e coordenar os esforços de um grupo de pessoas;

Negociar soluções - o talento do mediador, que evita ou resolve conflitos. As pessoas que têm essa aptidão são excelentes para fazer acordos, arbitrar ou mediar disputas;

Ligação pessoal - facilita estabelecer um relacionamento ou reconhecer e reagir adequadamente;

Análise social - poder detectar e intuir sentimentos, motivos e preocupações das pessoas, levando a uma fácil intimidade ou senso de relação;

Robbins (2012) define como habilidades sociais a capacidade de lidar com as emoções das outras pessoas, podendo ser demonstrada através da capacidade de liderar esforços para a mudança, da capacidade de persuasão e da competência na construção e liderança de equipes.

O Quociente Emocional tem demonstrado estar positivamente relacionada ao desempenho no trabalho em todos os níveis, mas parece ser mais relevante em funções que demandam um alto grau de interação social. Os cinco elementos-chave da QE citados acima descrevem como os grandes líderes exibem sua inteligência emocional (Robbins, 2012).

As evidências recentes deixam bem claro que a inteligência emocional é um elemento essencial para a liderança eficaz (Robbins, 2012).

3.2 As competências emocionais

Goleman (1999) define competência emocional como uma capacidade adquirida, baseada na inteligência emocional, que resulta num desempenho destacado no trabalho. Afirma também que a nossa inteligência emocional determina nosso potencial para aprender as habilidades práticas que estão baseadas em cinco elementos descritos anteriormente: autopercepção, motivação, auto-regulação e aptidão natural para os relacionamentos. Nossa competência emocional mostra o quanto desse potencial traduzimos para capacidade de

trabalho. Portanto, ter um alto nível de inteligência emocional significa apenas que existe um alto potencial para adquirir as competências emocionais que têm importância para o trabalho. Transformar esse potencial em resultado é possível através do aprendizado na prática.

Goleman (1999) relaciona as dimensões da inteligência emocional com vinte e cinco competências, dividindo-as em dois grupos, as de competência pessoal que acabam determinando como lidamos conosco (conhecer as próprias emoções, lidar com emoções e motivar-se) e as de competência social, que determina como lidamos com relacionamentos (reconhecer emoções nos outros e lidar com relacionamentos).

Além de explicar sobre os itens do domínio emocional, acredita-se que é importante relatar o conceito de Goleman sobre o que é a competência emocional. O autor apresenta os possíveis impactos nas relações humanas e no papel do empreendedor. Destacou também a importância da inteligência emocional, esclarecendo que as competências emocionais são aprendidas e transformadas em capacidade de trabalho que tem relação direta com o comportamento organizacional dos empreendedores e características dos empreendedores descritos no item 2.

4. Procedimentos Metodológicos

Realizou-se um breve levantamento conceitual sobre comportamento humano no trabalho e comportamento do empreendedor. Os fundamentos de inteligência emocional e seus 5 domínios foram aplicados no protocolo quantitativo para coleta de dados. As perguntas eram sobre como os itens do domínio emocional têm maior e menor relevância no exercício das atividades dos empreendedores.

O instrumento de coleta de dados foi através do Google Forms com perguntas fechadas aplicadas para empreendedores da Associação Comercial de Barueri (ACIB) e participantes do programa de formação Descomplique Empreendedorismo do Sebrae-Osasco. O período de aplicação foi de 23/04/2021 a 30/04/2021 e contou com 78 respostas válidas, o universo estimado era em torno de 2400 associados. Como variáveis para estudo foram considerados os cinco domínios da Inteligência Emocional (autoconsciência, autogestão, automotivação, empatia e gestão de relacionamentos) de acordo com Goleman (2011, p.18).

Para qualificação da amostra, foram efetuadas algumas questões com o objetivo de separar os participantes que declararam ter algum conhecimento sobre os 5 domínios da Inteligência Emocional para que os pesquisadores pudessem ter a segurança de que os participantes tinham ciência do tema que estava sendo abordado nas questões.

Na sequência, aplicou-se três questões para verificar a visão da amostra de empreendedores em relação a quais desses domínios emocionais têm maior e menor relevância no exercício de suas atividades e qual a visão deles sobre a importância da aprendizagem dos cinco domínios da Inteligência Emocional para o sucesso da atuação como empreendedor.

5. Análise de Resultados

Para apresentar os resultados da pesquisa é importante proceder com a análise e interpretação de dados. Isso possibilita o melhor entendimento sobre a relação dos fundamentos teóricos com a prática. Segundo Marconi e Lakatos (2010, p.151) “a importância dos dados está não em si mesmos, mas em proporcionarem respostas às investigações. Análise e interpretação são duas atividades distintas, mas estreitamente relacionadas...”

O universo pesquisado, que contou com 78 respondentes, possibilitou a análise dos dados durante e após a coleta. Os dados coletados em pesquisa aplicada através da ferramenta Google Forms demonstram as seguintes informações:

Tabela 1: Identificação e qualificação da amostra

1. Você tem algum conhecimento sobre os 5 domínios da Inteligência Emocional?	51,3% = SIM 48,7% = NÃO Observação: Os que responderam “NÃO” foram eliminados/não responderam as outras perguntas.
2. Você é empreendedor de qual área?	73,2% = Serviços 14,6% = Startup 12,2% = Outros
3. Formação Acadêmica:	86,8% = Formação Superior 13,2% = Formação Técnica
4. Faixa etária:	39,5% = De 31 a 40 28,9% = De 41 a 50 26,3% = De 51 a 60 5,3% = De 61 a 80

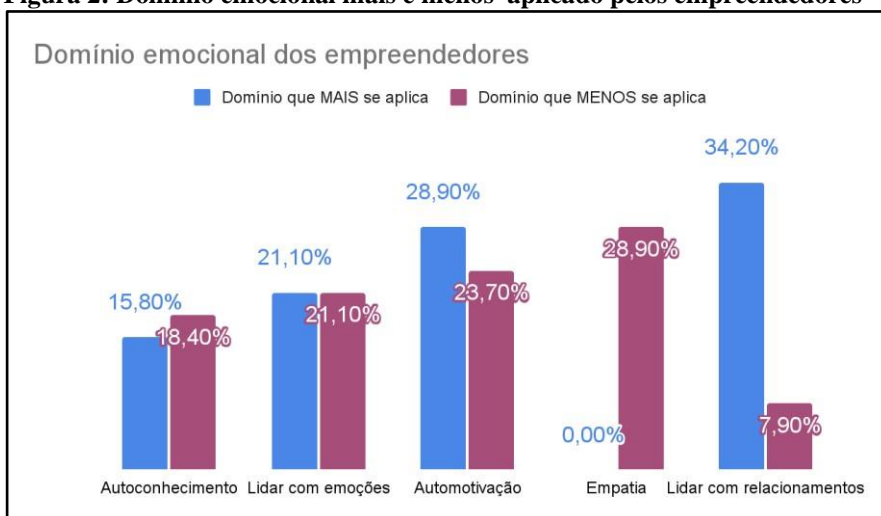
Fonte: Elaborada a partir de dados da pesquisa

A partir das questões para identificação da amostra, analisou-se que mais de 50% da amostra alegou desconhecimento sobre os domínios emocionais, e isso demonstrou que para boa parte dos empreendedores o tema ainda é desconhecido.

Entre os participantes da pesquisa, 72% são da área de serviços, 14% de *Startup* e os 14% restantes compostos por indústria, comércio e saúde. Quanto à escolaridade, 86,8% de empreendedores de nível superior e 13,2% de nível técnico. Com relação à faixa etária, 39,5% apresentaram-se na faixa de 31 a 40 anos, 28,9% de 41 a 50 anos, 26,3% de 51 a 60 anos e os 5,3% restantes na faixa entre 17 a 30 anos.

As questões focadas no conhecimento, conscientização e importância atribuída aos cinco domínios emocionais foram feitas após serem dadas as definições de cada um dos domínios. A primeira questão “qual é o domínio que mais se aplica a sua experiência como empreendedor?” e a segunda questão “qual é o domínio que menos se aplica a sua experiência como empreendedor?” apresentam os resultados mostrados na figura 2.

Figura 2: Domínio emocional mais e menos aplicado pelos empreendedores



Fonte: Elaborada a partir de dados da pesquisa

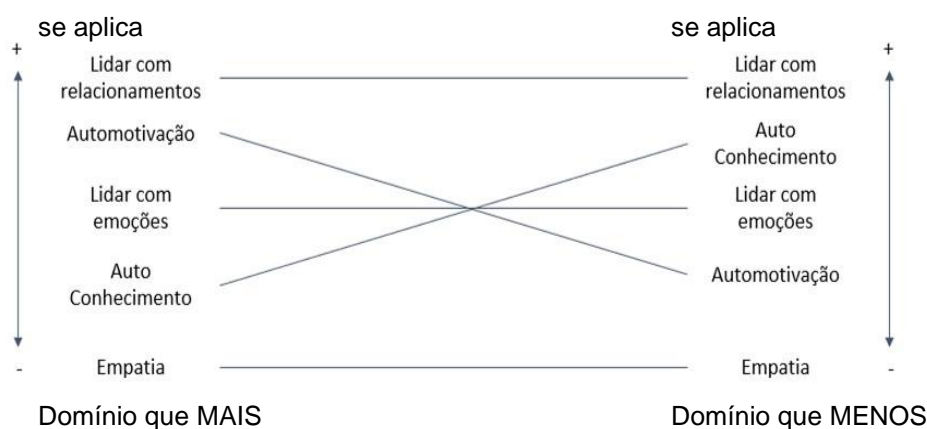
A partir das questões demonstradas na figura 2, investigou-se a aplicabilidade e a visão da amostra de empreendedores em relação aos cinco domínios da Inteligência Emocional. Nessas questões, considerou-se aqueles respondentes que alegaram conhecer os cinco domínios e, para evitar qualquer engano nas respostas, o texto dessas questões apresentou a explicação de cada um dos itens. Assim foi possível identificar qual desses domínios os empreendedores mais aplicam e qual menos aplicam.

Quanto aos domínios emocionais que eles acreditam que mais aplicam em suas atividades, 34,2% dos pesquisados aplicam Lidar com Relacionamentos; 28,9% Automotivação; 21,1% Lidar com emoções e 15,8% autoconhecimento. Nesse ponto, as respostas foram equilibradas entre lidar com relacionamentos e automotivação, lidar com emoções e autoconhecimento. Mas, nenhum dos participantes indicou a empatia como um dos domínios mais aplicados. Isso gerou mais curiosidade dos pesquisadores porque a empatia tem sido um dos itens bem comentados nos diversos canais de comunicação e tem sido uma das palavras mais comuns entre as pessoas.

Todos os itens do domínio são importantes para o ser humano em suas atividades, nesse caso para o comportamento empreendedor em sua convivência com o próximo, mas essa pesquisa sugere que os empreendedores precisam conhecer melhor sobre empatia, precisam treinar e aplicar para ampliar os resultados da Inteligência Emocional. Possivelmente há algum problema com a compreensão do que é empatia ou não julgam importante em seu dia a dia. De uma forma ou de outra, considera-se que empatia é algo fundamental que pode impactar positivamente nos outros itens do domínio emocional. E isso tende a aumentar o nível de Inteligência Emocional.

Quanto ao domínio que menos se aplica, os pesquisados revelaram que 28,9% dos empreendedores aplicam menos a empatia; 23,7% aplicam menos a automotivação; 21,1% aplicam menos lidar com emoções; 18,4% aplicam menos o autoconhecimento e 7,9% aplicam menos lidar com relacionamentos. Nesse sentido, percebe-se que as respostas tiveram coerência com a pergunta anterior e que novamente a empatia aparece como o item do domínio emocional que mais chama a atenção porque resultou no item menos aplicado nas experiências dos empreendedores, assim como lidar com relacionamentos teve menor prevalência dentre os menos importantes, mantendo paralelo com a questão anterior, na qual foi o mais prevalente. Isso reforça a importância de conscientização e treinamento dos empreendedores quanto à empatia.

Figura 3: Análise comparativa da visão do empreendedor sobre a aplicação dos domínios emocionais



Fonte: Elaborada a partir de dados da pesquisa

Considera-se que todos os itens do domínio emocional precisam ser treinados para serem praticados. Talvez os empreendedores precisam dedicar um pouco de tempo para refletir sobre a importância desses domínios e, principalmente, precisam de apoio especializado para compreenderem os benefícios da prática da empatia.

A última pergunta: Você acredita ser importante a aprendizagem destes 5 domínios para o sucesso da sua atuação como empreendedor? Os resultados estão disponíveis na figura 4 a seguir:

Figura 4: Visão dos empreendedores em relação à importância da aprendizagem dos domínios emocionais



Fonte: Elaborada a partir de dados da pesquisa

Quanto a essa última questão pôde-se entender que a maioria dos pesquisados consideram importante aprender sobre os domínios da Inteligência Emocional. Entre os empreendedores que alegaram conhecer os domínios emocionais, 89,5% responderam que é importante aprender os domínios emocionais para ter sucesso e 7,9% alegou que não sabe se é importante. Apenas 2,6% responderam que não consideram importante o aprendizado desses 5 domínios da Inteligência Emocional. A partir dessa questão confirma-se a importância de que profissionais especializados em Inteligência Emocional possam oferecer treinamentos e

trabalhos de conscientização para empreendedores desenvolverem da melhor forma os domínios emocionais e se tornarem cada vez mais inteligentes emocionalmente.

Conclusões

O estudo demonstra que o Comportamento Empreendedor e a Inteligência Emocional apresentam associações positivas que podem favorecer a melhor atuação dos empreendedores. Mas, os empreendedores como cidadãos dos tempos atuais e futuros precisam estudar e treinar os domínios emocionais de forma que se capacitem além dos conhecimentos técnicos importantes para a gestão de seus negócios.

Como foi identificado pelos pesquisadores no início da pesquisa, a associação de resultados de estudos do comportamento organizacional do empreendedor pode incentivar a sociedade ao progresso, pode permitir a busca pela sustentabilidade, promover uma visão mais positiva de vida e das possibilidades de negócios, bem como, pode estimular posturas e comportamentos que podem conduzir a objetivos grandiosos, perspectivas de criar riquezas, inovações, utilidades, mudanças, empregos e desenvolvimento social. E, o empreendedor não deve limitar-se aos seus próprios talentos, ele deve contribuir com seu comportamento e Inteligência Emocional para que outros profissionais talentosos surjam e se desenvolvam no ambiente de trabalho.

Ao estudar o comportamento do empreendedor, o tema pode ser relacionado com os impactos do momento histórico que a sociedade está vivendo devido aos efeitos da pandemia. O mundo vive na expectativa e busca de uma nova normalidade. Os empreendedores estão inseridos em um grupo de pessoas do qual outros seres humanos dependem, principalmente, no que se refere à relação de trabalho e de sobrevivência. Tal sobrevivência pode ser do indivíduo e do negócio.

Considera-se que através desse estudo foi possível verificar uma amostra da visão do empreendedor sobre os cinco domínios da Inteligência Emocional segundo Goleman, e conhecer, a tendência de visão dos empreendedores sobre a aplicação desses domínios emocionais em suas atividades. O estudo realizado revelou informações importantes sobre o comportamento empreendedor, ressaltou uma visão da importância atribuída pelos empreendedores aos domínios emocionais e ressaltou a oportunidade de aprendizado e de melhor conscientização dos empreendedores a partir de um programa de Treinamento e Desenvolvimento Humano.

O autoconhecimento, citado pelos autores como um dos principais domínios, não foi evidenciado como o mais aplicado nas atividades empreendedoras. Quanto a lidar com relacionamentos foi o domínio apontado como mais relevante pelos empreendedores; lidar com emoções foi o domínio apontado com relevância intermediária pelos empreendedores. Sobre a empatia não foi apontada por nenhum empreendedor que respondeu a pesquisa como um domínio relevante. Também, foi ressaltado que a maioria dos empreendedores que participaram da pesquisa, 51% da amostra, não têm conhecimento dos 5 domínios da inteligência emocional. Nesse ponto, destaca-se mais um motivo para que o estudo seja aprofundado.

Estudos Futuros

Como estudos futuros, pretende-se fazer outro levantamento em uma pesquisa empírica com um grupo de empreendedores, que poderão fazer parte de um programa de treinamento e serão acompanhados pelos pesquisadores por um determinado período para praticar e apurar os resultados sobre os 5 itens de domínio emocional, incluindo aspectos de diversidade e impactos sobre o ambiente da Pandemia COVID19. Os pesquisadores pretendem oferecer um programa

de treinamento gratuito para um grupo de empreendedores e nessa trilha de cursos eles poderão estudar os cinco domínios e temas afins. Assim, poderão ser capacitados para aplicá-los e avaliar os resultados na prática. Há a intenção de apresentar estudos e aplicações sobre empatia para os empreendedores.

Referências Bibliográficas

BAUER, M. W.; GASKELL, G. **Pesquisa Qualitativa, com Texto, Imagem e Som: um manual prático**. Editora Vozes, 2002

DORNELAS, José. **Empreendedorismo para visionários: desenvolvendo negócios inovadores para um mundo em transformação**. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2013.

DORNELAS, José. **Empreendedorismo na prática: mitos e verdades do empreendedor de sucesso**. Rio de Janeiro: LTC, 2015.

DORNELAS, J. **Empreendedorismo: transformando ideias em negócios**. 6.ed. São Paulo: Empreende/Atlas, 2017. 270 p.

GOLEMAN, Daniel, ph.D. **Inteligência emocional: a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente**. 2a ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.

GOLEMAN, Daniel. **Trabalhando com a inteligência emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 1999.

LAKATOS, M.E, MARCONI A.M. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 7.ed. -São Paulo: Atlas, 2010.

MCCLELLAND, D.C. **The Achieving Society**. New York: Van Nostrand, 1961. 304 p.

NEWSTROM, John W. **Comportamento Organizacional: O Comportamento Humano no Trabalho**. 12a ed. Ed AMGH, 2008.

ROBBINS, Stephen. **Comportamento Organizacional**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2012.

SALOVEY, P., & MAYER, J. D. **Emotional Intelligence. Imagination, Cognition and Personality**, 9, 185-211, 1990.

SAMPAIO, Mara. **Atitude Empreendedora: descubra com a Alice seu País das Maravilhas**. São Paulo: Editora Senac, 2017

SEBRAE (1). **Empreendedorismo e Intraempreendedorismo: A Bola da Vez**. Disponível em:

[https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/3055B130E0BFDA0D8325767700400E87/\\$File/NT00042DAA.pdf](https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/3055B130E0BFDA0D8325767700400E87/$File/NT00042DAA.pdf) Acesso em: 12 abril. 2021.

SEBRAE (2). **Empreendedorismo. Agência de Notícias do Sebrae**. Disponível em:<http://www.agenciasebrae.com.br/sites/asn/uf/NA/sebrae-lista-oito-caracteristicasfundamentais-para-quem-quer-empreender-em-2021,a1d40093d3f17710VgnVCM1000004c00210aRCRD>. Acesso em: 22 fev. 2021.

SEBRAE MG. **Empreendedorismo em Tempos de COVID e o Comportamento do Empreendedor**. Disponível em:

<https://atendimento.sebraemg.com.br/bibliotecadigital/content/empreendedorismo-em-tempos-de-coronavirus>. Acesso em 29 maio 2021.

SCHUMPETER, J. A. Teoria do Desenvolvimento Econômico: uma investigação sobre lucros, capital, crédito, juro e o ciclo econômico. São Paulo: Abril Cultural, 1982

SOSNOWSKI, A. S. Empreendedorismo para Leigos. 1 ed. Rio de Janeiro: Alta Books, 2018. 336 p.