

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E COMPORTAMENTO INFORMACIONAL HUMANO: UM ESTUDO PRELIMINAR ACERCA DOS DISCENTES DO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA

Fabiana Costa Lavigne
Universidade Federal da Bahia, fabianacostaufba@gmail.com

Débora Leitão Leal
Universidade Federal da Bahia, leitaoleal.debora@gmail.com

Luciana Dias Silva
Universidade Federal da Bahia, lucianadias.ufba@gmail.com

José Carlos Sales dos Santos
Universidade Federal da Bahia, jsalles@ufba.br

Resumo: Este estudo tem como objetivo principal analisar a influência da inteligência emocional no comportamento informacional dos discentes do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia (PPGCI/UFBA). A partir desse objetivo, tornou-se possível o desdobramento dos seguintes objetivos específicos: relacionar informação e inteligência emocional; analisar as possíveis interseções entre a inteligência emocional e o comportamento informacional humano, a realização deste estudo, propõe tornar-se fonte de pesquisa para discentes, profissionais de qualquer área e/ou pesquisadores que desejem aplicá-la em seu ambiente de trabalho e no desenvolvimento de carreira. Quanto ao método de procedimento foi utilizado a pesquisa bibliográfica. Quanto aos objetivos, o nível de pesquisa é exploratório com uma abordagem qualitativa. Os resultados apontam que as emoções perpassam por todos os estágios pela busca da informação, indicando que a inteligência emocional e suas variáveis impactam no comportamento informacional humano.

Palavras-Chave: inteligência emocional; comportamento informacional; necessidades informacionais; programa de pós-graduação em Ciência da Informação – PPGCI/UFBA.

Resumen: Este estudio tiene como objetivo principal analizar la influencia de la inteligencia emocional en el comportamiento informacional de los estudiantes del Programa de Posgrado en Ciencia de la Información University Federal of Bahia. A partir de este objetivo, fue posible desglosar los siguientes objetivos específicos: relacionar información e inteligencia emocional; analizar las posibles intersecciones entre la inteligencia emocional y el comportamiento informacional humano. La realización de este estudio propone convertirse en una fuente de investigación para estudiantes, profesionales de cualquier área y/o investigadores que deseen aplicarlo en su entorno laboral y en el desarrollo de su carrera. En cuanto al método de procedimiento, se utilizó la investigación bibliográfica. En cuanto a los objetivos, el nivel de investigación es exploratorio con un enfoque cualitativo. Los resultados indican que las emociones atraviesan todas las etapas de la búsqueda de información, señalando que la inteligencia emocional y sus variables impactan en el comportamiento informacional humano.

Palabras clave: inteligencia emocional; comportamiento informativo. necesidades de información; programa de posgrado en Ciencias de la Información – PPGCI/UFBA.

1 INTRODUÇÃO

A Inteligência Emocional tornou-se um conceito bastante popular no século XX, entrando no vocabulário de diversos segmentos da sociedade, na educação, nos negócios, e até palestras, cursos e treinamentos. Historicamente, o termo inteligência emocional (IE) tornou-se conhecido

graças à obra 'Emotional Intelligence' de Goleman (1995). O autor descreve Inteligência Emocional (IE) como a capacidade de uma pessoa de gerenciar seus sentimentos, de modo que eles sejam expressos de maneira apropriada e eficaz.

Ainda que seja prematuro considerar a IE como um novo construto científico, é inegável o reconhecimento da existência de uma lacuna entre a condução adequada das emoções de um sujeito e o alcance do bem-estar social, profissional e acadêmico. A inteligência emocional torna a capacidade de reconhecer, entender e gerenciar processos cognitivos para além do pensamento lógico e racional.

Estudos sobre comportamento informacional não dão atenção insuficiente à natureza dos fatores afetivos, como emoções e sentimentos. A escassez de estudos reflete o papel residual atribuído aos fatores afetivos. No entanto, as emoções e os sentimentos são importantes, uma vez que, os aspectos cognitivos e fatores situacionais influenciam as maneiras pelas quais as informações são fornecidas a outras pessoas e como os destinatários as interpretam.

O objetivo geral corresponde a avaliar como o desenvolvimento da inteligência emocional influencia no comportamento informacional humano. Como objetivos específicos: relacionar informação e inteligência emocional; analisar as possíveis interseções entre a inteligência emocional e o comportamento informacional humano.

O estudo das possíveis interações entre inteligência emocional (IE) e comportamento informacional humano se insere de forma inovadora e essencial no campo da Ciência da Informação. A inteligência emocional desempenha um papel crucial na forma como os indivíduos lidam com a informação, influenciando processos de busca, seleção, avaliação e uso da informação. Entender as dinâmicas emocionais que impactam esses processos permite ampliar o escopo da competência informacional e aprimorar a eficácia das interações informacionais. Ao investigar as conexões entre IE e comportamento informacional no contexto acadêmico, esse estudo contribui diretamente para a ciência ao integrar perspectivas psicológicas e informacionais, favorecendo o desenvolvimento de estratégias mais empáticas e eficientes no gerenciamento de informações. Isso fortalece o campo ao introduzir uma dimensão emocional nas discussões sobre comportamento informacional, que geralmente focam aspectos cognitivos e racionais.

A escolha deste tema foi motivada por nossa experiência enquanto discentes do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação e estudantes do comportamento informacional humano. Observamos, durante nossa trajetória acadêmica, que os discentes enfrentam desafios emocionais que impactam diretamente sua interação com a informação. Aspectos como ansiedade, autoconfiança e resiliência emocional influenciam a maneira como buscamos, interpretamos e utilizamos a informação. Sentimos, portanto, a necessidade de aprofundar o estudo sobre como a inteligência emocional pode mediar e transformar o comportamento informacional no contexto dos discentes do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI/UFBA). Esse olhar reflexivo sobre nossas próprias práticas e sobre as experiências de nossos colegas nos inspirou a explorar uma área que ainda é pouco discutida, mas com potencial de oferecer percepções relevantes para a melhoria da competência informacional e do sucesso acadêmico.

Por se tratar de uma pesquisa em andamento, que está sendo realizada no âmbito do grupo de pesquisa Laboratório de Práticas em Psicologia e Comportamento Informacional - LAPCI, ainda não foi possível apresentar resultados práticos com o universo pretendido. Nesse sentido, quanto ao procedimento (método), para responder ao objetivo deste estudo, optou-se pela pesquisa bibliográfica que, segundo Gil (2017, p. 29), “é elaborada com base em material já publicado”. Quanto ao nível de investigação, o estudo tem caráter exploratório que, de acordo com Gil (2017,

p. 27), “as pesquisas exploratórias tendem a ser mais flexíveis em seu planejamento, pois pretendem observar e compreender os mais variados aspectos relativos ao fenômeno estudado pelo pesquisador”. Ainda segundo Gil (2017, p. 27), “as pesquisas exploratórias mais comuns são os levantamentos bibliográficos”. O universo de pesquisa compreendeu as bases de dados: BRAPCI, *Google Scholar*, Portal de Periódicos da CAPES. Nas Bases utilizamos os seguintes descritores: “comportamento informacional AND inteligência emocional”. Os textos recuperados foram utilizados para embasar os argumentos propostos nos objetivos específicos deste estudo.

Como resultados parciais, entendemos que inteligência emocional exerce um impacto significativo no comportamento informacional humano, influenciando diretamente a maneira como os indivíduos lidam com a busca, a seleção e o uso da informação. Pessoas com maior inteligência emocional tendem a gerenciar melhor suas emoções durante o processo informacional, demonstrando maior resiliência diante de frustrações, como falhas na busca de dados ou dificuldades na compreensão de conteúdos complexos. Além disso, a IE contribui para uma comunicação mais eficaz, facilitando o compartilhamento de informações e a colaboração em ambientes de trabalho e estudo. Indivíduos emocionalmente inteligentes são mais capazes de avaliar criticamente as informações que encontram, distinguindo entre fontes confiáveis e enganosas, o que aprimora sua competência informacional. Assim, a IE age como um mediador importante no comportamento informacional, promovendo um uso mais consciente, reflexivo e eficiente da informação

Para operacionalizarmos a presente pesquisa e responder aos objetivos propostos, na segunda seção discutimos conceitos de informação, emoção e comportamento. Na seção subsequente abordaremos os pilares da Inteligência Emocional e sua relação com o Comportamento Informacional Humano. Por fim, traremos os resultados parciais da pesquisa e considerações finais.

Como agenda de investigações futuras, sugerimos o aprofundamento da temática, ainda no âmbito do Laboratório de Práticas em Psicologia e Comportamento Informacional - LAPCI. Também propomos a apresentação dos resultados desta pesquisa por meio de um estudo de caso com os discentes da Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia.

2 INFORMAÇÃO E INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

A presente seção procurou discutir a relação entre a informação e a inteligência emocional orientada ao comportamento informacional humano. Para situar a discussão agora enunciada, apresentamos um debate acerca da necessidade de informação e as emoções e posteriormente, discutiremos a influência da inteligência emocional no comportamento informacional dos sujeitos informacionais.

2.1 Necessidade de informação e as emoções

A inteligência emocional (IE) tem uma influência significativa no comportamento informacional das pessoas, envolvendo a maneira como buscam, processam e utilizam informações. Essa influência pode ser observada em diversos aspectos. A começar pela percepção e valorização das

informações. Sujeitos com autoconsciência possuem uma melhor compreensão de suas necessidades informacionais. Eles compreendem melhor o que precisam saber e podem identificar quando necessitam buscar informações adicionais. Também a autorregulação ajuda a manter o foco na busca de informações relevantes, evitando distrações e informações irrelevantes. Wilson e Walsh (1996, capítulo 2, tradução nossa) afirmam que:

O conceito geral de necessidade é, naturalmente, um conceito psicológico, pois se refere a um estado ou estados mentais, e muita atenção tem sido dada à ideia, ao seu caráter subjetivo e à motivação para a expressão da necessidade ou aos impulsos fisiológicos que resultam na expressão da necessidade

No processo de busca por informação, pode-se observar que sujeitos empáticos são melhores em compreender as necessidades informacionais de outras pessoas, o que é bastante importante e útil em contextos colaborativos ou que envolvem atividades em grupo. O estudo de Valdrich e Cândido (2018) apontam que compreender as “dores” do sujeito informacional, ou seja, ser empático, é um dos caminhos para atender suas necessidades informacionais. Estes sujeitos conseguem identificar e atender as perguntas e preocupações dos outros de forma mais eficaz. A motivação intrínseca impulsiona a curiosidade e a busca ativa por conhecimento. Indivíduos motivados tendem a ser mais diligentes e persistentes na busca por informações.

No processamento e avaliação das informações: a autoconsciência ajuda na avaliação crítica das informações recebidas, permitindo que os indivíduos reconheçam e corrijam possíveis vieses pessoais e a autorregulação facilita a gestão do tempo e do estresse durante o processamento de grandes volumes de informação, ajudando a evitar a sobrecarga informacional.

Ganda e Boruchovitch (2018) discutem que a autorregulação envolve o monitoramento e a avaliação contínuos do desempenho, o que se alinha ao processo de identificar e corrigir vieses pessoais. Além disso, o desenvolvimento da autorregulação ajuda na gestão de tempo e na mitigação de estresse, aspectos essenciais para lidar com grandes volumes de informação, prevenindo a sobrecarga informacional. Isso reforça como a autoconsciência e a autorregulação podem contribuir para uma aprendizagem mais eficaz e autônoma.

Já no compartilhamento e uso de informação, os sujeitos com boas habilidades sociais são eficazes na comunicação e no compartilhamento de informações. Eles podem transmitir conhecimentos de forma clara e acessível, facilitando a colaboração e a disseminação de informações dentro de um grupo ou organização. A empatia permite uma melhor compreensão do público-alvo ao compartilhar informações, adaptando a mensagem de acordo com as necessidades e sentimentos dos sujeitos.

O estudo sobre fatores que afetam o compartilhamento de conhecimento, Chagas-Ferreira *et al.* (2019) destaca que o processo envolve a ação deliberada de tornar a informação acessível para outros e é facilitado por uma cultura de colaboração e motivação pessoal. A empatia, por exemplo, permite adaptar a mensagem às necessidades do público, o que é essencial para uma comunicação eficaz. Além disso, as habilidades sociais influenciam diretamente a clareza e como o conhecimento é transmitido, promovendo um ambiente de reciprocidade e cooperação

Para tomada de decisão, a combinação das habilidades de autoconsciência e autorregulação permite decisões mais racionais e menos impulsivas, baseadas em uma análise crítica e equilibrada das informações disponíveis. Já a empatia e habilidades sociais facilitam a consideração de diferentes perspectivas e a construção de consenso, resultando em decisões mais informadas e aceitas pelo grupo. Estudos na área de inteligência emocional destacam que a autorregulação envolve controle emocional e planejamento de ações, o que contribui para a redução de decisões precipitadas. Além disso, a empatia, ao permitir a compreensão das

necessidades alheias, melhora a comunicação e o trabalho em grupo, fundamentais na construção de consensos para decisões eficazes (Ganda; Boruchovitch, 2018)

Desta forma, a influência da inteligência emocional no comportamento informacional pode levar a uma maior eficácia no uso da informação, melhor tomada de decisão, e uma comunicação mais eficiente e empática. Em uma sociedade onde a quantidade de informação disponível é vastamente superior à capacidade de processamento individual, a IE se torna uma ferramenta valiosa para navegar e utilizar esse recurso de maneira eficiente.

Cada emoção desempenha uma função específica. Diante das novas tecnologias que permitem perscrutar o cérebro e o corpo na totalidade, os pesquisadores estão descobrindo detalhes fisiológicos que permitem a verificação de como diferentes tipos de emoção preparam o corpo para diferentes tipos de resposta. Segundo Paul Eckman (2004), existem 6 emoções básicas universais (quadro 1): medo, nojo, raiva, surpresa, felicidade e tristeza e a maioria pode se apresentar no processo de resolução de uma necessidade informacional.

QUADRO 1 - Emoções básicas universais

EMOÇÕES	COMPORTAMENTO FÍSICO-COGNITIVO
MEDO	O sangue corre para os músculos do esqueleto, como os das pernas, facilitando a fuga; o rosto fica lívido, já que o sangue lhe é subtraído (daí dizer-se que alguém ficou “gélido”). Ao mesmo tempo, o corpo imobiliza-se, ainda que por um instante, talvez para permitir que a pessoa considere a possibilidade de, em vez de agir, fugir e se esconder. Circuitos existentes nos centros emocionais do cérebro disparam a torrente de hormônios que põe o corpo em alerta geral, tornando-o inquieto e pronto para agir. A atenção se fixa na ameaça imediata, para melhor calcular a resposta a ser dada.
RAIVA	O sangue flui para as mãos, facilitando sacar da arma ou golpear o inimigo; os batimentos cardíacos aceleram-se e uma onda de hormônios, a adrenalina, entre outros, gera uma pulsação, energia suficientemente forte para uma atuação vigorosa.
FELICIDADE (ALEGRIA)	A sensação de felicidade (alegria) causa uma das principais alterações biológicas. A atividade do centro cerebral é incrementada, o que inibe sentimentos negativos e favorece o aumento da energia existente, silenciando aqueles que geram pensamentos de preocupação. Mas não ocorre nenhuma mudança particular na fisiologia, a não ser uma tranquilidade, que faz com que o corpo se recupere rapidamente do estímulo causado por emoções perturbadoras. Essa configuração dá ao corpo um total relaxamento, assim como disposição e entusiasmo para a execução de qualquer tarefa que surja e para seguir em direção a uma grande variedade de metas.
SURPRESA	O erguer das sobrancelhas, na surpresa , proporciona uma varredura visual mais ampla, e também mais luz para a retina. Isso permite que obtenhamos mais informação sobre um acontecimento que se deu de forma inesperada, facilitando perceber exatamente o que está acontecendo e conceber o melhor plano de ação.
REPUGNÂNCIA	Em todo o mundo, a expressão de repugnância (nojo) se assemelha e envia a mesma mensagem: alguma coisa desagradou ao gosto ou ao olfato, real ou metaforicamente. A expressão facial de repugnância

	— o lábio superior se retorcendo para o lado e o nariz se enrugando ligeiramente — sugere, como observou Darwin, uma tentativa primeira de tapar as narinas para evitar um odor nocivo ou cuspir fora uma comida estragada.
TRISTEZA	Uma das principais funções da tristeza é a de propiciar um ajustamento a uma grande perda, como a morte de alguém ou uma decepção significativa. A tristeza acarreta uma perda de energia e de entusiasmo pelas atividades da vida, em particular por diversões e prazeres. Quando a tristeza é profunda, aproximando-se da depressão, a velocidade metabólica do corpo fica reduzida. Esse retraimento introspectivo cria a oportunidade para que seja lamentada uma perda ou frustração, para captar suas consequências para a vida e para planejar um recomeço quando a energia retorna. É possível que essa perda de energia tenha tido como objetivo manter os seres humanos vulneráveis em estado de tristeza para que permanecessem perto de casa, onde estariam em maior segurança.

Fonte: Elaborado pelos autores, baseado em Paul Eckman (2004).

As seis emoções básicas, medo, nojo, raiva, surpresa, felicidade e tristeza, afetam o comportamento na busca por informação de maneiras distintas. O medo pode tanto levar à evasão de informações associadas a perigos quanto estimular a busca de dados para evitar incertezas; o nojo desencoraja frequentemente a busca por temas repulsivos, mas também pode gerar curiosidade para entender melhor o objeto de aversão; a raiva pode intensificar a busca por informações que confirmem crenças ou ajudem a superar obstáculos; a surpresa geralmente desperta curiosidade, levando à busca por explicações sobre eventos inesperados; a felicidade promove uma busca mais ativa e expansiva por informações, incentivando a exploração de novos conteúdos; a tristeza, embora reduza a atividade cognitiva, pode direcionar a busca por apoio emocional ou explicações para o sofrimento. Essas influências variam dependendo do contexto e das reações cognitivas associadas às emoções, conforme destacado em estudos sobre a expressão emocional e suas implicações no comportamento humano (Miguel, 2015).

Nesse sentido, vamos compreender melhor as interseções entre a inteligência emocional e o comportamento informacional humano na próxima seção.

3 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E O COMPORTAMENTO INFORMACIONAL HUMANO

Conforme vimos na seção anterior, as emoções desempenham um papel crucial no comportamento informacional, influenciando como as pessoas buscam, processam, compartilham e utilizam informações. Desta forma, as emoções se relacionam com o comportamento informacional de diversas formas.

Na motivação para **busca de informações**, as emoções positivas como curiosidade e interesse incentivam a busca ativa de informações. Pessoas motivadas por essas emoções tendem a se envolver mais profundamente em atividades de busca de informação. Já as emoções negativas como ansiedade e preocupação podem tanto estimular quanto inibir a busca de informações. Em alguns casos, a ansiedade pode levar as pessoas a procurar informações para aliviar suas preocupações. Em outros, pode causar evasão da informação.

Miranda (2006) afirma que: A busca e o uso da informação dependem de como o indivíduo avalia a relevância cognitiva e emocional da informação recebida e de atributos objetivos capazes de determinar a pertinência da informação a certa situação problemática

O **uso** da informação deve considerar o estado emocional, pois este pode ser afetado pela capacidade de processar e compreender as informações. As emoções positivas tendem a facilitar a criatividade e a flexibilidade cognitiva, ao passo que, as negativas podem restringir o foco e a compreensão. As informações que carregam cargas emocionais significativas são processadas de maneira diferente. Informações com forte impacto emocional são mais propensas a ser lembradas e a influenciar decisões. Miranda (2006, p. 106) alude que:

Essa é uma dimensão que pode ser denominada afetiva ou emocional, na medida em que é composta de fatores afetivos: são os sentimentos de segurança ou insegurança diante da incerteza e complexidade da situação que guiam o indivíduo na busca e uso da informação para solucionar problemas ou atingir objetivos

As emoções podem introduzir vieses na avaliação e interpretação de informações. Por exemplo, uma pessoa pode interpretar informações de maneira mais otimista ou pessimista dependendo de seu estado emocional. É sentido que se exige ao indivíduo a capacidade de analisar dados, informação ou ideias de modo lógico e sem condicionamentos de ordem pessoal ou emocional conforme apontam Serra, Nascimento, Maia e Falé (2019). A capacidade de entender e compartilhar as emoções dos outros (empatia) pode afetar como as informações são avaliadas, especialmente em contextos sociais e colaborativos.

A maneira como as informações são compartilhadas pode ser influenciada pelas emoções. Emoções positivas podem levar a um compartilhamento mais aberto e entusiástico, já as negativas podem restringir ou torná-lo mais crítico. As habilidades emocionais, como empatia e habilidades sociais, desempenham um papel importante na eficácia da comunicação e na forma como as informações são recebidas e compreendidas pelos outros.

As emoções influenciam a tomada de decisão ao afetar a percepção de risco e benefício. Decisões informacionais podem ser impulsionadas por emoções, levando a escolhas mais arriscadas ou mais conservadoras, dependendo do estado emocional.

A capacidade de lidar com emoções negativas, como frustração ou decepção, é importante para a resiliência informacional, permitindo que as pessoas continuem a buscar e utilizar informações mesmo diante de desafios. Emoções como medo e aversão podem levar à evasão de informações, especialmente se a informação for percebida como ameaçadora ou perturbadora. Isso pode resultar na ignorância intencional de informações importantes. Conforme aponta Miranda (2006, p. 103) os “processos de busca e uso da informação são construídos cognitivamente e emocionalmente, como também de forma situacional e dinâmica (o contexto define normas, convenções e práticas que moldam comportamento)”.

A relação entre emoções e comportamento informacional é complexa e multifacetada. As emoções não apenas motivam e moldam a busca de informações, mas também influenciam a maneira como as informações são processadas, interpretadas, compartilhadas e utilizadas. Wilson e Walsh (1996) apontam que o comportamento informacional parte de algumas variáveis, entre elas a variável emocional do sujeito informacional.

Compreender essa relação pode ajudar a melhorar práticas informacionais em contextos educacionais, profissionais e pessoais. Por meio do controle dos nossos impulsos e sentimentos, podemos dominar sensações de raiva, tristeza ou desânimo. Dessa forma, a partir do momento em que começamos a perceber que somos movidos principalmente pelos sentimentos, e isto acontece inconscientemente, é que identificamos a importância de saber como a inteligência emocional é constituída.

Segundo Goleman (1995), existem cinco componentes fundamentais para o desenvolvimento da inteligência emocional e estes contribuem para um desempenho mais eficaz tanto na vida pessoal quanto na profissional. Entender os cinco pilares da Inteligência Emocional é o primeiro passo para desenvolvê-la e praticá-la diariamente. São eles:

- **Autoconsciência:** Refere-se à capacidade de reconhecer e compreender as próprias emoções e seu impacto. Pessoas autoconscientes têm um entendimento claro de suas forças e fraquezas emocionais e estão cientes de como suas emoções podem influenciar seus pensamentos e comportamentos. O gerenciamento das emoções é feito a partir do conhecimento delas. Após entender as suas emoções, é o momento de trabalhá-las. A consciência das emoções é fator essencial para o desenvolvimento da inteligência do indivíduo.
- **Autorregulação:** Envolve a habilidade de controlar ou redirecionar impulsos e emoções disruptivas. Pessoas com boa autorregulação conseguem pensar antes de agir, manter a calma sob pressão e ajustar-se bem às mudanças. Ao controlar as emoções, é importante entender a diferença existente entre dois conceitos: autopercepção (o que entendo e percebo sobre determinada situação) e heteropercepção (o que o outro enxerga sobre a mesma situação). O que as pessoas enxergam não é, necessariamente, o que pensamos. Conhecer as possíveis percepções alheias também é fundamental para trabalhar sua Inteligência Emocional. É através deste controle que se domina a melhor forma de emitir mensagens e, assim, evitar entendimentos equivocados. Aprender a controlá-las e racionalizar antes de tomar qualquer decisão, traz grandes benefícios.
- **Motivação:** Refere-se a uma paixão por motivos internos e não apenas externos, como dinheiro ou status. Pessoas altamente motivadas são resilientes, têm uma forte orientação para atingir seus objetivos e são otimistas mesmo diante de fracassos.
- **Empatia:** É a capacidade de compreender as emoções dos outros. Colocar-se no lugar do outro. Pessoas empáticas conseguem reconhecer seus sentimentos e responder de maneira apropriada. Isso é crucial para construir relacionamentos interpessoais eficazes e harmoniosos. Ser empático é uma questão de escolha e exige dedicação. O sujeito empático melhora as relações humanas e possibilita ver as coisas pelo ângulo das outras pessoas, que são fatores fundamentais para a vida em sociedade.
- **Habilidades Sociais:** Envolve a capacidade de gerenciar relacionamentos para mover as pessoas na direção desejada. Isso inclui habilidades de comunicação eficaz, liderança, colaboração e a capacidade de resolver conflitos de maneira construtiva. Sempre precisaremos do outro. Somos organismos sociais. Conhecer e se relacionar com pessoas é conhecer novas possibilidades. Conseguir transitar entre os grupos, relacionando-se bem com eles, é um dos pilares da Inteligência Emocional.

Além disso, o desenvolvimento da inteligência emocional, tem sido positivamente associado a sintomas mais baixos de depressão, ansiedade e estresse; sugerindo que a IE pode atuar como um diminuidor/controlador do estresse, pois ajuda na capacidade de enfrentar desafios, resolver conflitos, manter a calma sob pressão e construir relacionamentos de apoio, todos os quais contribuem para reduzir o impacto do estresse. Araújo (2020, p. 294) afirma que:

Controlar e dominar os impulsos negativos emocionais como ansiedade, frustração, raiva e tristeza fazem com que as pessoas tenham foco para incorporar o autoconhecimento, a autoconsciência, empatia, e isso traz benefícios até mensuráveis para a qualidade de vida e a produtividade. Quem demonstra controle emocional, autoestima elevada e autoconfiança têm capacidade para identificar muitas soluções para os problemas enfrentados no dia-a-dia.

Kuhlthau (1991) apresenta a possibilidade de estudar o usuário para além de uma abordagem quantitativa, visando conhecê-lo em profundidade, identificando o seu comportamento em relação à informação, sob os domínios afetivo (sentimentos), cognitivo (pensamentos) e físico (ações).

Os estágios identificados por Kuhlthau (1991) em seu modelo de comportamento de busca por informação são: Iniciação, Seleção, Exploração, Formulação, Coleta e Apresentação, que acompanharão o usuário desde o momento em que este identifica uma lacuna em sua base de conhecimento, inicia um processo de busca por informação e usa a informação encontrada que atende a seus interesses. A autora acrescenta que ao longo do processo de uso e busca da informação surgem sentimentos variados como incerteza, apreensão, confusão, confiança e otimismo, conforme podemos visualizar no Quadro abaixo:

Quadro 1 - Modelo de Kuhlthau

Estágios do ISP	Sentimentos a cada estágio	Pensamentos a cada estágio	Ações a cada estágio	Tarefas apropriadas
1. Iniciação	Incerteza	Geral/vago	Busca de Informações pré-existentes	Reconhecimento
2. Seleção	Otimismo			Identificação
3. Exploração	Confusão/Frustração/ Dúvida		Busca de informação relevante	Investigação
4. Formulação	Clareza	Direcionado/ claro		Formulação
5. Coleta	Senso de direção/ confiança	Aumento de interesse	Busca de informação focada ou relevante	Conexão
6. Apresentação	Alívio/Satisfação ou desapontamento	Claro ou Focado		Complementação

Fonte: Baseado em Kuhlthau (1991)

Fazendo uma adaptação ao modelo de Kuhlthau, elaboramos o Quadro 2, relacionando o aspecto informacional, as emoções associadas, os comportamentos informacionais, as estratégias e por fim o comportamento emocional inteligente.

Quadro 2 – Emoções e Comportamentos relacionados ao processo de busca por informação

Aspecto informacional	Emoção associada	Comportamento informacional	Estratégia (pilar da IE)	Comportamento emocionalmente inteligente (atitude)
Necessidade de Informação	Ansiedade/Angústia	Refinar a percepção	Autoconsciência	Foco no que é relevante/importante
Avaliação da Informação	Medo/Nojo/Raiva	Avaliação crítica	Autocontrole	Considerar diferentes perspectivas
Busca por informação	Ansiedade/Medo	Busca colaborativa	Empatia	Atenção às necessidades do outro/equipe
Compartilhamento (disseminação) da informação	Alegria/satisfação/alívio	Comunicação eficaz; Disseminação eficiente	Habilidades sociais	Qualidade das decisões coletivas

Busca contínua de conhecimento	Alegria/satisfação ou Raiva/desprezo	Aprendizado contínuo	Motivação	Proatividade
--------------------------------	--------------------------------------	----------------------	-----------	--------------

Fonte: Elaborado pelos autores, baseado em Kuhlthau (1991)

A partir dos estudos de usuários surge o comportamento informacional, que vai além do estudo do perfil e das necessidades informacionais desses, iniciando, desse modo, um trabalho sobre a cognição – associado à Psicologia – que almeja compreender e analisar o processo de busca e uso de informação como um processo de construção e aprendizagem que consideram aspectos como as ações e emoções dos usuários (Kuhlthau, 1999).

A autoconsciência, um dos pilares da IE, permite que uma pessoa entenda melhor suas próprias necessidades e emoções. Isso é crucial no comportamento informacional, pois uma pessoa autoconsciente pode identificar mais claramente quando precisa de informações e o tipo de informação necessária para resolver um problema ou tomar uma decisão. Essa autoconsciência ajuda a refinar essa percepção, evitando confusões ou buscas desnecessárias, e focando diretamente no que é realmente importante.

O autocontrole permite que uma pessoa gerencie suas emoções durante a busca e avaliação de informações. Isso é importante porque o processo de busca de informação pode ser frustrante ou estressante, especialmente quando há muita incerteza ou quando as informações encontradas são conflitantes. Com bom autocontrole, as pessoas são menos propensas a tomar decisões impulsivas baseadas em informações incompletas ou mal interpretadas. Elas podem parar, refletir e considerar múltiplas perspectivas antes de chegar a uma conclusão.

A empatia ajuda a entender as necessidades informacionais de outras pessoas. Isso é especialmente útil em contextos colaborativos, onde o comportamento informacional é influenciado pela necessidade de atender às expectativas e necessidades de outros membros de uma equipe ou comunidade. Uma pessoa empática pode ser mais eficaz em identificar e coletar informações que não só atendam às suas próprias necessidades, mas também às de outros, facilitando uma colaboração mais harmoniosa e produtiva.

As habilidades sociais, que incluem a capacidade de comunicar-se eficazmente e construir relacionamentos, são fundamentais para o compartilhamento de informações. Pessoas com alta IE tendem a ser mais eficazes ao compartilhar informações, pois conseguem adaptar a forma e o conteúdo da comunicação ao público-alvo. Em ambientes de trabalho, acadêmicos ou em redes sociais, as habilidades sociais ajudam a disseminar informações de maneira que elas sejam bem recebidas e compreendidas, aumentando a eficácia da comunicação e a qualidade das decisões coletivas.

A motivação intrínseca, que é um componente da IE, influencia a busca contínua por informações. Pessoas altamente motivadas tendem a buscar mais informações, atualizar seus conhecimentos regularmente e explorar novas áreas de interesse. Essa motivação pode levar a um comportamento informacional proativo, onde o indivíduo não apenas responde às necessidades imediatas, mas também busca constantemente aprimorar seu entendimento e competência.

4 CONSIDERAÇÕES PARCIAIS

Assim, desenvolver a inteligência emocional pode aprimorar o comportamento informacional, tornando os processos de busca, avaliação e compartilhamento de informação, mais eficazes e adaptados ao contexto social e emocional em que ocorrem.

Podemos compreender que a inteligência emocional afeta profundamente como os sujeitos interagem com a informação. Indivíduos com IE desenvolvida tendem a ser mais eficazes na identificação de suas necessidades informacionais, na busca e avaliação crítica de informações, na comunicação e compartilhamento de informações com outros. Portanto, a IE melhora a qualidade do comportamento informacional, levando a decisões mais eficazes e interações mais produtivas.

Como agendas futuras, propomos a apresentação dos resultados desta pesquisa por meio de um estudo de caso com os discentes da Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia com os objetivos de traçar o perfil desses estudantes; investigar as principais emoções envolvidas no processo de busca da informação para sanar suas necessidades; e por fim, verificar quais pilares da inteligência emocional influenciam no comportamento informacional desses discentes. Acreditamos que essa é uma temática que pode ser amplamente discutida no âmbito da CI, considerando que essas variáveis emocionais causam impacto direto no comportamento informacional humano.

REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, Fábio Gomes de. Inteligência emocional. **Gestão em Foco**, Amparo, v. 1, n. 12, p. 292-300, jan. 2020. Disponível em: https://web.archive.org/web/20210604064756id_/https://portal.unisepe.com.br/unifia/wp-content/uploads/sites/10001/2020/12/Intelig%C3%A0ncia-Emocional-292-%C3%A0-300.pdf. Acesso em: 10 set. 2024.
- CHAGAS-FERREIRA, Jane Farias; VILARINHO-REZENDE, Daniela; PRADO-BASTOS, Renata Muniz; LIMA, Rayanne Rodrigues de. Desenvolvendo Habilidades Sociais com Jovens Talentosos: Um Programa e Múltiplas Experiências. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, [S. l.], v. 35, 2019. DOI: 10.1590/0102.3772e35310. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/revistapt/article/view/23443>. Acesso em: 5 set. 2024.
- Ekman, P. (2004). What we become emotional about. In **Feelings and Emotions: The Amsterdam Symposium** (pp. 119–135). Press, Cambridge University.
- GANDA, Danielle Ribeiro; BORUCHOVITCH, Evely, E. A autorregulação da aprendizagem: principais conceitos e modelos teóricos. **Psicologia da Educação**, 2018, n. 46, p. 71-80. Disponível em: https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1414-69752018000100008&lng=pt. Acesso em: 05 set. 2024.
- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2017.
- KUHLTHAU, C. C. Inside the search process: information seeking from the user's perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, North Carolina, v. 42. n. 5, p. 361-371, 1991.
- KUHLTHAU, C. C. Accommodating the User's Information Search Process: Challenges for Information Retrieval System Designers. **Bulletin of the American Society for Information Science**, North Carolina, v. 25, n. 3, feb./mar.1999.
- KUHLTHAU, C. C. Rethinking the 2000 ACRL standards: some things to consider. **Communications in Information Literacy**, Oklahoma, v. 7, n. 2, p. 92-97, Dec. 2013.
- MIGUEL, Fabiano Koich. Psicologia das emoções: uma proposta integrativa para compreender a expressão emocional. **Psico-Usf**, Bragança Paulista, v. 20, n. 1, p. 153-162, abr. 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/psuf/a/FKG4fvfsYGHwtn8C9QnDM4n/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 05 set. 2024.
- MIRANDA, Silvânia Vieira. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 99-114, jul. 2006. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/SWCTzhjB8dLZpNwfhYKKq9f/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 05 set. 2024.
- SERRA, Miguel; NASCIMENTO, Carla; MAIA, Ana Catarina; FALÉ, José. Pensamento crítico na era da informação: contributo da investigação qualitativa. In: BRANDÃO, Catarina; CARVALHO, José Luís; ARELLANO, Rodrigo; BAIXINHO, Cristina; RIBEIRO, Jaime (org.). **A prática na investigação qualitativa: exemplos de estudos**. São Roque: Ludomedia, 2019. p. 105-125. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Jaime-Ribeiro/publication/343111174_Pratica_na_Investigaca

o_Qualitativa_Exemplos_de_Estudos_Volume_3/links/5f1732a745851515ef3c2ffd/Pratica-na-Investigacao-Qualitativa-Exemplos-de-Estudos-Volume-3.pdf#page=105. Acesso em: 10 set. 2024.

VALDRICH, T. CÂNDIDO, A. C. Mapa de empatia como proposta de instrumento em estudos de usuários: aplicação realizada na Biblioteca Pública de Santa Catarina. **Revista ACB**, [S. l.], v. 23, n. 1, p. 107–124, 2018. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1420>. Acesso em: 10 set. 2024.

WILSON, T. D.; WALSH, C. **Information behaviour**: an interdisciplinary perspective. Sheffield: University of Sheffield, Department of Information Studies, 1996. Disponível em: <https://informationr.net/tdw/publ/infbehav/>. Acesso em: 05 set. 2024.