



ISPA | Instituto Universitário

A influência da Inteligência Emocional no Stress Ocupacional
em colaboradores de uma empresa de *contact center*

Ana Rita de Almeida Cardoso
Nº. 13627

Orientador de Dissertação:
Professora Doutora Teresa D'Oliveira

Coordenador de Seminário de Dissertação:
Professora Doutora Teresa D'Oliveira

Tese submetida como requisito parcial para a obtenção do grau de:
MESTRE EM PSICOLOGIA
Especialidade em Psicologia Social e das Organizações



Dissertação de Mestrado realizada sob a orientação da Professora Doutora Teresa D'Oliveira, apresentada no ISPA – Instituto Universitário para obtenção de grau de Mestre na especialidade de Psicologia Social e das Organizações conforme o despacho da DGES, nº 19673/ 2006 publicado em Diário da Republica 2ª série de 26 de Setembro, 2006.

Agradecimentos

Agradeço à Professora Doutora Teresa D'Oliveira, minha orientadora, pelo apoio, pelos bons conselhos e pela forma determinada e crítica como orientou o desenvolvimento de todo o presente trabalho.

Do mesmo modo, agradeço também aos colaboradores da empresa de *Contact Center* por se terem disponibilizado para participar no meu estudo e, de uma forma especial, agradeço ao amigo Adriano Cerdeira por ter viabilizado o meu contacto com a empresa. À Dra. Cátia Dantas, *key account manager* da organização em questão, agradeço pela sua disponibilidade, pelo seu interesse e pelo seu empenho em levar o meu projecto adiante, incentivando a participação dos colaboradores.

Por fim, quero também agradecer ao João, o meu namorado, pelo constante apoio, ajuda, coragem e motivação que me transmitiu durante os longos meses de desenvolvimento deste trabalho.

Resumo

O objectivo da presente investigação foi estudar a relação entre a inteligência emocional (capacidade de gerir as emoções próprias e dos outros) e o stress ocupacional (stress originado pelo trabalho) numa amostra de 495 colaboradores de uma empresa de *contact center*. A pertinência da amostra centra-se, essencialmente, na sua elevada propensão ao stress devido à existência de procedimentos rígidos, à falta de autonomia, à insegurança contratual e às elevadas exigências emocionais derivadas do constante contacto com o cliente (Chambel & Castanheira, 2010). Assim, pretende-se estudar formas alternativas de minimização das percepções de stress por parte dos trabalhadores. Para o efeito, foram aplicados dois questionários: um relativo à inteligência emocional (desenvolvido por Rego e Fernandes [2005] e baseado no modelo de Goleman) e outro foi o “Questionário relativo ao Conteúdo do Trabalho” (desenvolvido por Karasek et al. [1998], tendo por base teórica o modelo exigência/controlado do mesmo autor). Posteriormente, foram validadas as suas qualidades métricas e foram desenvolvidas seis regressões lineares múltiplas no sentido de verificar as relações entre as dimensões do stress ocupacional e da inteligência emocional anteriormente identificadas. Contudo, apesar de explicarem uma percentagem muito reduzida da variância total das dimensões do stress, pode-se afirmar que os conceitos estudados estão efectivamente correlacionados, apesar de as dimensões de stress serem também influenciadas por muitos outros factores que não a IE. Assim, a hipótese sob estudo foi confirmada, sendo a presente investigação um ponto de partida para novas investigações na área. Neste sentido, foram discutidos os resultados obtidos, as suas implicações e sugestões para futuras investigações.

Palavras-chave: inteligência emocional, stress ocupacional, colaboradores de *call center*

Abstract

This research examines the relationship between emotional intelligence (the ability to manage one's own and other's emotions) and occupational stress (work-generated stress) in a sample of 495 *contact center* employees. The relevance of the sample focuses on its high tendency to stress due to rigid procedures, lack of autonomy, contractual uncertainty and the high emotional demands arising from the constant contact with clients (Chambel & Castanheira, 2010). Thus, this research intends to study alternative ways to minimize stress perceptions amongst employees. For this purpose, two questionnaires were applied: one related to emotional intelligence (developed by Rego and Fernandes [2005] and based on Goleman's mixed model) and the other was the "Job Content Questionnaire" (designed by Karasek et al. [1998] and based on their demand/control model). Subsequently, the psychometric qualities of both questionnaires were validated and six multiple regression analyses were developed in order to verify the relationship between the previously identified dimensions of occupational stress and emotional intelligence. However, despite explaining a small percentage of stress total variance, it can be stated that the concepts are actually correlated, although stress dimensions can be explained by a large number of other variables. Thus, the hypothesis was confirmed and this study can be a starting point for further research. Finally, the results, implications and future research were discussed.

Key-words: emotional intelligence, occupational stress, *call center* employees

Índice

Introdução.....	2
Inteligência Emocional.....	2
Modelos teóricos relativos à inteligência emocional.....	5
A inteligência emocional e outros conceitos relevantes.....	7
Stress Ocupacional.....	8
Modelos teóricos relativos ao stress ocupacional.....	11
O stress ocupacional e outros conceitos relevantes.....	13
Possíveis Relações entre Inteligência Emocional e Stress Ocupacional.....	14
Método.....	18
Participantes.....	18
Design.....	19
Medidas.....	20
Procedimento.....	22
Resultados.....	23
Análise Descritiva.....	23
Inteligência emocional.....	23
Stress ocupacional.....	26
Qualidades Métricas.....	31
Qualidades métricas do questionário de inteligência emocional.....	32
Qualidades métricas do questionário relativo ao conteúdo do trabalho.....	37
Análise da relação entre Inteligência Emocional e Stress Ocupacional.....	47
Regressão linear I – a <i>latitude de decisão</i> e as dimensões da IE.....	48
Regressão linear II – a <i>insegurança no trabalho</i> e as dimensões da IE.....	49
Regressão linear III – o <i>suporte social do superior e hostilidade</i> e as dimensões da IE.....	51
Regressão linear IV – as <i>exigências psicológicas</i> e as dimensões da IE.....	52
Regressão linear V – o <i>suporte social dos colegas</i> e as dimensões da IE.....	54
Regressão linear VI – as <i>exigências físicas</i> e as dimensões da IE.....	56
Discussão.....	59

Referências	66
Anexos	70
Anexo 1. Alpha de Cronbach inicial com todos os itens do questionário de IE	70
Anexo 2. Alpha de Cronbach do questionário de IE após inversão de alguns itens	71
Anexo 3. Alpha de Cronbach do questionário de IE após nova inversão de alguns itens	72
Anexo 4. Análise factorial dos itens do questionário de IE.....	73
Anexo 5. Análise da fiabilidade e da sensibilidade das dimensões identificadas	75
Anexo 6. Alpha de Cronbach inicial com todos os itens do QCT.....	81
Anexo 7. Alpha de Cronbach do QCT após inversão e eliminação de alguns itens	82
Anexo 8. Análise factorial inicial dos itens do QCT.....	83
Anexo 9. Análise factorial após eliminação de alguns itens	86
Anexo 10. Análise factorial forçada a seis factores.....	88
Anexo 11. Análise da fiabilidade e da sensibilidade das dimensões identificadas	90
Anexo 12. Regressão linear I: <i>latitude de decisão</i> e dimensões da IE.....	96
Anexo 13. Regressão linear II: <i>insegurança trabalho</i> e as dimensões da IE	99
Anexo 14. Regressão linear III: <i>suporte superior e hostilidade</i> e as dimensões da IE ..	106
Anexo 15. Regressão linear IV: <i>exigências psicológicas</i> e as dimensões da IE	113
Anexo 16. Regressão linear V: <i>suporte social dos colegas</i> e as dimensões da IE	119
Anexo 17. Regressão linear VI: <i>exigências físicas</i> e as dimensões da IE	125

Lista de Tabelas

Tabela 1. Caracterização sócio-demográfica da amostra	19
Tabela 2. Dimensões e respectivos <i>alphas de Cronbach</i> da escala de Inteligência Emocional	20
Tabela 3. Dimensões e respectivos <i>alphas de Cronbach</i> da escala de Stress Ocupacional.	21
Tabela 4. Análise descritiva da dimensão teórica <i>compreensão das emoções próprias</i>	23
Tabela 5. Análise descritiva da dimensão teórica <i>autocontrolo perante as críticas</i>	24
Tabela 6. Análise descritiva da dimensão teórica <i>auto-encorajamento</i>	24
Tabela 7. Análise descritiva da dimensão teórica <i>autocontrolo emocional</i>	25
Tabela 8. Análise descritiva da dimensão teórica <i>empatia</i>	26
Tabela 9. Análise descritiva da dimensão teórica <i>compreensão das emoções dos outros</i> ..	26
Tabela 10. Análise descritiva da dimensão teórica <i>latitude de decisão</i>	27
Tabela 11. Análise descritiva da dimensão teórica <i>latitude de decisão a nível macro</i>	28
Tabela 12. Análise descritiva da dimensão teórica <i>exigências psicológicas</i>	29
Tabela 13. Análise descritiva da dimensão teórica <i>exigências físicas</i>	29
Tabela 14. Análise descritiva da dimensão teórica <i>insegurança no trabalho</i>	30
Tabela 15. Análise descritiva da dimensão teórica <i>suporte social</i>	31
Tabela 16. Valores de assimetria (<i>skewness</i>) e achatamento (<i>kurtosis</i>) dos itens do questionário de IE.....	33
Tabela 17. Relação inicial item-total.....	33
Tabela 18. Relação item-total referente ao segundo cálculo do <i>alpha de Cronbach</i>	34
Tabela 19. <i>Alpha de Cronbach</i> dos itens do questionário de IE.....	34
Tabela 20. Valor do KMO e do teste de esfericidade de Bartlett.....	35
Tabela 21. Variância explicada pelos seis factores	35
Tabela 22. Matriz de correlações da análise factorial a seis factores	35
Tabela 23. Constituição dos diferentes factores e conteúdo dos respectivos itens.....	36
Tabela 24. Fiabilidade e sensibilidade das dimensões do questionário de IE	37
Tabela 25. Valores de assimetria (<i>skewness</i>) e achatamento (<i>kurtosis</i>) dos itens do QCT.	38
Tabela 26. <i>Alpha de Cronbach</i> inicial dos itens do QCT.....	38
Tabela 27. Relação inicial item-total.....	39

Tabela 28. Alpha de Cronbach dos itens do QCT	39
Tabela 29. Valor do KMO e do teste de esfericidade de Bartlett (análise factorial a 12 factores)	40
Tabela 30. Variância explicada pelos 12 factores	40
Tabela 31. Matriz de correlações da análise factorial com 12 factores	41
Tabela 32. Variância explicada pelos sete factores	42
Tabela 33. Valor do KMO e do teste de esfericidade de Bartlett (análise factorial a sete factores)	42
Tabela 34. Matriz de correlações da análise factorial com sete factores.....	43
Tabela 35. Valor do KMO e do teste de esfericidade de Bartlett (análise factorial a seis factores)	44
Tabela 36. Matriz de correlações da análise factorial com seis factores	44
Tabela 37. Variância explicada pelos seis factores	45
Tabela 38. Constituição dos factores e conteúdo dos respectivos itens	45
Tabela 39. Fiabilidade e sensibilidade das dimensões do QCT	46
Tabela 40. Variância explicada pelas variáveis independentes (R^2_a), (regressão linear I)..	49
Tabela 41. Valores absolutos de assimetria e achatamento (regressão linear II)	49
Tabela 42. Variância explicada pelas variáveis independentes (R^2_a), (regressão linear II).	50
Tabela 43. Significância das dimensões no modelo (regressão linear II)	50
Tabela 44. Valores absolutos de assimetria e achatamento (regressão linear III).....	51
Tabela 45. Variância explicada pelas variáveis independentes (R^2_a), (regressão linear III).	52
Tabela 46. Significância das dimensões no modelo (regressão linear III)	52
Tabela 47. Valores absolutos de assimetria e achatamento (regressão linear IV).....	53
Tabela 48. Variância explicada pelas variáveis independentes (R^2_a), (regressão linear IV).	54
Tabela 49. Significância das dimensões no modelo (regressão linear IV)	54
Tabela 50. Valores absolutos de assimetria e achatamento (regressão linear V)	55
Tabela 51. Variância explicada pelas variáveis independentes (R^2_a), (regressão linear V).	56
Tabela 52. Significância das dimensões no modelo (regressão linear V)	56
Tabela 53. Valores absolutos de assimetria e achatamento (regressão linear VI).....	57
Tabela 54. Variância explicada pelas variáveis independentes (R^2_a), (regressão linear VI).	58
Tabela 55. Significância das dimensões no modelo (regressão linear VI)	58

Lista de Figuras

Figura 1. Avaliação da homogeneidade de variância dos resíduos (regressão II).....	50
Figura 2. Avaliação da homogeneidade de variância dos resíduos (regressão III)	51
Figura 3. Avaliação da homogeneidade de variância dos resíduos (regressão IV)	53
Figura 4. Avaliação da homogeneidade de variância dos resíduos (regressão V)	55
Figura 5. Avaliação da homogeneidade de variância dos resíduos (regressão VI)	57

Introdução

Na actual conjuntura de crise, o stress tem vindo a assolar toda a nossa sociedade. Será que uma eficaz gestão das emoções poderá minimizar os seus efeitos nocivos? O stress é, sem dúvida, um problema real e actual, sendo necessário estudar as melhores formas de o combater em contexto de trabalho, tendo em vista, não só o bem-estar dos colaboradores, mas também o incremento do seu desempenho e produtividade.

Assim, o objectivo desta investigação consiste em explorar a relação entre a gestão das emoções (inteligência emocional) e o stress originado pelo trabalho (stress ocupacional) numa amostra de colaboradores de uma empresa de *contact center*, pretendendo-se verificar se indivíduos com indicadores de inteligência emocional mais elevados demonstram índices de stress ocupacional mais reduzidos.

Segundo Lazarus (1999), quando existe stress as emoções estão sempre presentes, e o contrário também se pode aplicar, embora não em todas as situações. Como tal, apesar da existência de uma relação bidireccional entre os dois conceitos, uma vez que também a percepção do stress pode levar ao descontrolo emocional (Lazarus, 1999), a presente investigação pretende analisar e dar resposta às actuais necessidades de gestão do stress ocupacional nas empresas através de uma perspectiva que engloba a componente emocional dos seus colaboradores. Neste sentido, será apresentada a revisão da literatura relevante, a metodologia utilizada para desenvolver o estudo e serão, igualmente, discutidos os resultados e as conclusões alcançadas.

Inteligência Emocional

Actualmente, a carga emocional de todas as tarefas merece cada vez mais estudo e debate, assim, a importância da inteligência emocional (IE), tanto ao nível do desempenho profissional como da vida pessoal, sempre foi defendida por autores como Goleman e Salovey.

Foi na década de 90, que Salovey e Mayer (1990) introduziram o conceito de inteligência emocional na literatura psicológica científica, definindo-a como uma subcategoria da inteligência social que envolve a “capacidade de monitorar os sentimentos e as emoções, tanto em si próprio como nos outros, a capacidade de estabelecer distinções entre eles, a capacidade para utilizar esta informação na condução das próprias acções e pensamentos” e uma forma de prever futuros

comportamentos e reacções dos outros (Salovey & Mayer, 1990, p. 189). Assim, a inteligência emocional está envolvida na capacidade de perceber as emoções, de assimilar os sentimentos com elas relacionados e de compreender e gerir a informação que elas contêm, inserindo-se nas chamadas inteligências não-académicas, não cognitivas ou não intelectivas, *i.e.*, um conjunto de competências emocionais, pessoais e sociais que influenciam a capacidade do indivíduo para lidar eficazmente com as exigências e pressões do ambiente (Bar-On, Brown, Kirkcaldy & Thomé, 2000).

Deste modo, é frequentemente referido que os indivíduos emocionalmente inteligentes são os que usam a razão para compreender as emoções (próprias e dos outros) e as suas causas, recorrendo a estas para interpretar a envolvente e tomar decisões racionais (Bar-On et al., 2000).

Assim, para que a noção de inteligência emocional seja adequadamente explicada, é fundamental distinguir e esclarecer os conceitos centrais desta temática. Neste sentido, Salovey e Mayer (1990) definem “emoção” como uma resposta organizada e adaptativa que pode levar a potenciais transformações ao nível das interacções sociais e pessoais. É de notar que, muitas vezes, os conceitos de “emoção” e “estado de espírito” são utilizados como sinónimos, contudo, estes são facilmente distinguíveis pelo facto de as emoções serem estados sentimentais de elevada intensidade, serem de carácter transitório e serem caracterizadas pela existência de um estímulo ou objecto despoletador, enquanto os estados de espírito são estados sentimentais generalizados, menos intensos, mais duradouros e não constituem resposta a acontecimentos específicos. Por outro lado, o termo “afecto” é utilizado para englobar toda a variedade de sentimentos, incluindo os estados de espírito e as emoções (Cunha, Rego, Cunha & Cabral-Cardoso, 2006).

Neste âmbito, também o conceito de inteligência deve ser explorado, o qual tem sido alvo de vários estudos e definido de diferentes formas em diferentes épocas. Nomeadamente, Salovey e Mayer (1990) recuam a Wechler, no final da década de 50, para relembrar a sua definição. Este autor afirma que a inteligência é a capacidade global do indivíduo para agir conscientemente, para pensar racionalmente e para lidar eficazmente com todo o ambiente que o rodeia. De igual modo, em 2004, Mayer, Salovey e Caruso, referem-se à inteligência geral, acrescentando a capacidade para levar a cabo pensamentos abstractos e para aprender, identificando também a sua importância para a adaptação do indivíduo às diferentes situações com que se depara. Esta capacidade é frequentemente representada por um factor único e comum, o factor *g*.

A noção de que existem diferentes tipos de inteligência é proeminente quase desde que o conceito começou a ser abordado na literatura; nomeadamente, Weinberger (2002) recua aos anos 20 para referir a forma como Thorndike dividiu a inteligência em três componentes essenciais: a inteligência social, a inteligência concreta e a inteligência abstracta. As raízes da inteligência emocional nascem do conceito de inteligência social, introduzido por Thorndike em 1920, e definido, posteriormente, como a capacidade para compreender e gerir pessoas actuando eficazmente nas relações humanas. Por outras palavras, Thorndike entendia a inteligência social como a capacidade de perceber os estados internos, as motivações e os comportamentos de si-próprio e dos outros, agindo em conformidade com base nessa informação. Na década de 80, Gardner (1987), ao preconizar a teoria das inteligências múltiplas, viria a considerar a inteligência social como uma das sete inteligências, tendo-lhe identificado uma vertente intrapessoal (capacidade de auto-avaliação e de conhecimento dos próprios sentimentos) e uma vertente interpessoal (capacidade de compreender os estados de espírito e os desejos dos outros e de agir com base nestes conhecimentos).

No sentido de introduzirem a IE como um padrão de inteligência, Mayer et al. (2004) enunciaram três critérios fundamentais: tem de ser operacionalizada como uma aptidão mental, tem de apresentar evidência de que se trata de uma aptidão unitária e coesa e, finalmente, tem de exibir um padrão de desenvolvimento crescente à medida que a idade dos indivíduos aumenta (semelhante aos outros tipos de inteligência). Uma vez que os autores referidos consideram que a IE cumpre os requisitos apresentados, propõem a sua apresentação como uma “nova” inteligência.

Contudo, o conceito de inteligência emocional tem sido recentemente criticado (*e.g.* Locke, 2005), nomeadamente, no que diz respeito à falta de evidências quanto à sua validade incremental (ganho na validade resultante da adição de novos preditores a um sistema já existente), aos problemas de avaliação e às diferenças culturais na expressão de emoções. Locke (2005) critica igualmente o constructo por não o considerar uma forma de inteligência (afirma que não existe inteligência emocional apesar de afirmar que a inteligência poder ser aplicada às emoções) e por considerar que não existe consenso na sua definição. No entanto, o autor supracitado reconhece a importância do que considera ser um elemento da inteligência emocional, a introspecção, reforçando o seu valor para o incremento da auto-estima e do bem-estar psicológico. Locke (2005) remata ainda a sua tese afirmando que não se deveria utilizar o

conceito de inteligência emocional, mas sim de capacidade introspectiva, a qual tem em consideração apenas a gestão e compreensão das emoções do próprio, não englobando a componente interpessoal da IE.

Modelos teóricos relativos à inteligência emocional.

Hoje em dia existem, essencialmente, três tipos de abordagens no que diz respeito ao estudo da inteligência emocional: os modelos de competências, os modelos mistos e os modelos de traço. Por um lado, o modelo de competências, postulado por Salovey e Mayer (1990), concebe a IE como um processamento mental que inclui a avaliação, a expressão e a regulação de emoções do próprio e do outro, utilizando as emoções como fontes de informação essencial para a adaptação do indivíduo ao ambiente que o rodeia. O modelo propõe que os indivíduos variam entre si no que respeita à capacidade de processar informação de natureza emocional e na capacidade de relacionar o processamento emocional com a cognição geral (Salovey & Grewal, 2005). Contudo, é de notar que este modelo tem sido criticado por alguns autores (*e.g.* Bradberry & Su, 2006) pela falta de validade preditiva que demonstra quando aplicado no contexto laboral.

Por outro lado encontram-se os modelos mistos, essencialmente sustentados por Goleman e por Bar-On, os quais entendem a IE como um vasto leque de competências e aptidões que conduzem a um desempenho de excelência; designam-se modelos mistos porque englobam outros aspectos da personalidade e do carácter, para além das competências mentais (Rego & Fernandes, 2005). Esta perspectiva, ao contrário da anteriormente mencionada, considera que as competências da IE não são inatas, podendo ser aprendidas e desenvolvidas ao longo da vida; contudo, entende também que os indivíduos já nascem com uma IE geral que irá determinar o seu potencial para adquirir as competências emocionais. Neste sentido, o modelo de Goleman (1998) assenta num total de 25 competências, as quais se agrupam em cinco dimensões: auto-consciência (capacidade de interpretar as emoções e de reconhecer o seu impacto, utilizando as emoções para orientar as decisões), auto-regulação (envolve o controlo das próprias emoções e impulsos, permitindo a adaptação constante ao meio envolvente), auto-motivação (capacidade de realização, iniciativa e optimismo), empatia (capacidade de sentir, entender e reagir às emoções dos outros) e, finalmente, a gestão dos relacionamentos (capacidade de inspirar, influenciar e desenvolver os outros, incluindo também a capacidade de gerir conflitos). No entanto, é de notar que o modelo de Goleman tem sido criticado por ser considerado como “psicologia popular”, *i.e.*,

por ser essencialmente constituído por conceitos simples e dirigidos ao público em geral (Mayer, Roberts & Barsade, 2008).

Por fim, no que respeita aos modelos de traço, estes consideram a IE como um conjunto de auto-percepções emocionais localizadas nos níveis mais básicos da personalidade, *i.e.*, refere-se às auto-percepções que os indivíduos têm das suas competências emocionais (Petrides & Furnham, 2000). Este modelo baseia-se em disposições comportamentais e em competências auto-percecionadas, as quais são passíveis de ser avaliadas mediante questionários auto-descritivos, ao contrário aos modelos baseados em competências que assentam em capacidades reais, logo, de difícil medição científica. Petrides e Furnham (2000) são os principais preconizadores deste modelo, postulando que a IE deve ser conceptualizada em termos de personalidade.

Neste sentido, após a apresentação dos vários tipos de abordagens relativas à IE, é fundamental referir que a presente investigação se baseia no modelo misto postulado por Goleman, uma vez que a estrutura da escala utilizada engloba, não apenas competências mentais, mas também outros traços e competências, como é o caso da empatia (Rego & Fernandes, 2005). Após terem realizado vários estudos exploratórios e confirmatórios, e recorrendo ao método da auto-descrição, os autores propuseram um modelo de seis dimensões que apresenta uma relação inequívoca com as dimensões da IE anteriormente postuladas por Goleman. Assim, a componente *compreensão das emoções próprias* da escala de Rego e Fernandes (2005) está conceptualmente relacionada com a *auto-consciência*, o *autocontrolo perante as críticas* e o *autocontrolo emocional* representam a *auto-regulação*, o *auto-encorajamento* está relacionado com a *auto-motivação*, a *compreensão das emoções dos outros* ilustra a *gestão dos relacionamentos* e, por fim, a *empatia* espelha a dimensão homónima referida por Goleman.

Finalmente, é importante sublinhar que os modelos apresentados não são necessariamente contraditórios, no entanto, adoptam diferentes perspectivas da natureza da inteligência emocional (Rego & Fernandes, 2005). Neste sentido, enquanto o modelo baseado em competências considera a IE como um tipo particular de atributos mentais, focando-se no modo como as emoções podem facilitar o pensamento e o comportamento adaptativo, o modelo misto inclui uma grande amplitude de traços, sendo bastante útil para a compreensão da eficiência no mundo do trabalho.

A inteligência emocional e outros conceitos relevantes.

O estudo da inteligência emocional é complexo e pressupõe o conhecimento e a compreensão da relevância do tema para o contexto organizacional. Assim, vários autores procederam à análise das relações entre a IE e outras variáveis relevantes, tais como a liderança, o empenhamento e o trabalho em equipa. É neste sentido que serão apresentados alguns estudos e respectivas conclusões, permitindo uma visão mais global do que é, na realidade, a importância da inteligência emocional.

Primeiramente, é de notar que a IE tem sido levada em consideração como um importante preditor do sucesso (pessoal e profissional), do bem-estar (físico e psicológico), (*e.g.* Goleman, 1998) e da adopção de comportamentos de liderança (*e.g.* Weinberger, 2002; Caruso & Salovey, 2004), uma vez que tem sido relacionada com três aspectos da liderança transformacional: a influência idealizada, a inspiração motivacional e a consideração individualizada.

Por outro lado, Mayer et al. (2004) afirmam que a IE também apresenta uma relação significativa com alguns traços de personalidade do modelo “Big Five” (*i.e.* extroversão, neuroticismo, amabilidade, conscienciosidade e abertura à experiência), assim, pode-se construir uma imagem global de um indivíduo com altos níveis de inteligência emocional: pessoas amáveis, conscienciosas, que tendem a preferir profissões com uma maior componente social e que apresentam estratégias de defesa mais adaptativas, tal como a sublimação, em detrimento de estratégias não adaptativas, como a negação. Estes indivíduos tendem, igualmente, a mostrar uma maior abertura à experiência. Por outro lado, elevados índices de IE tendem a exibir uma fraca correlação com a extroversão e uma correlação negativa com o neuroticismo (ou afectividade negativa).

No âmbito organizacional, Nikolaou e Tsaousis (2002), utilizando o modelo de Goleman (1995), concluíram que a IE apresenta uma forte correlação positiva com o empenhamento afectivo (*i.e.* o laço emocional positivo que caracteriza a ligação dos indivíduos à organização, promovendo a sua identificação com os objectivos da empresa e o desejo de continuar a fazer parte dela), atribuindo à IE um papel determinante na lealdade dos colaboradores para com a organização onde trabalham. Assim, os autores afirmam que a relação entre IE e empenhamento pode ser explicada pelo facto de indivíduos emocionalmente inteligentes se sentirem mais valorizados nas suas posições e menos angustiados, aumentando os seus sentimentos de lealdade e de empenhamento para com a sua organização.

Ao nível do trabalho em equipa, a inteligência emocional manifesta-se através do aumento da capacidade de construção de relações positivas entre os colaboradores (Weinberger, 2002), uma vez que estes compreendem e gerem as suas emoções de forma mais eficaz. Esta harmonia é a base da partilha de competências entre os membros do grupo, cujo desempenho supera em larga escala o desempenho de grupos com capacidades técnicas idênticas, mas com menos capacidades sociais (Goleman, 1999). Assim, indivíduos emocionalmente inteligentes esforçam-se para alcançar o consenso, demonstram maior empatia com os outros membros, promovem a cooperação e evitam conflitos (Kelley & Caplan, 1993).

Ainda no contexto organizacional, Barley e Knight (1992, citados por Bar-On et al., 2000) afirmam que a latitude de expressão de emoções está intrinsecamente relacionada com a cultura organizacional, uma vez que os novos colaboradores de uma organização são integrados através de um processo de socialização, com ideias e valores pré-definidos.

Assim, como se pôde verificar, a inteligência emocional é uma importante ferramenta que apresenta incontornáveis relações com um vasto leque de variáveis do contexto organizacional. De igual modo, aparenta ser fundamental para uma eficaz gestão do stress, permitindo, consequentemente, incrementar o bem-estar dos indivíduos e contribuir para a maximização do seu empenho e desempenho.

Stress Ocupacional

De modo a introduzir a presente temática, é essencial compreender alguns dos seus conceitos base, tais como “stress” e “strain”. Assim, enquanto o primeiro termo se refere ao “desajustamento entre a pessoa e a sua envolvente [cujas respostas que origina apresentam] consequências negativas para o indivíduo e para a organização”, o segundo diz respeito às “respostas [...] dos indivíduos aos stressores” (Cunha et al., p. 257). Neste sentido, por stressores entende-se “acontecimentos ou propriedades dos acontecimentos que induzem stress nas pessoas que os enfrentam” (*Op. Cit.*, p. 257).

Posto isto, note-se que o conceito de “stress ocupacional” foi introduzido na literatura por Seyle em 1956, e é composto por duas grandes dimensões: o stress físico e o stress psicológico. O stress físico é muitas vezes visto como uma reacção fisiológica (*e.g.* dores abdominais, fadiga, dor de costas, perturbações no sono) a vários agentes stressores existentes no local de trabalho, os quais afectam directa e negativamente a produtividade, a eficácia, a qualidade do trabalho e a

saúde física dos colaboradores (*e.g.* Daniels, Tregaskis & Seaton, 2007). Quanto ao stress psicológico, é frequentemente interpretado como uma reacção emocional (*e.g.* ansiedade, depressão, exaustão, irritabilidade, frustração) do indivíduo aos estímulos stressantes do local de trabalho (*e.g.* Lazarus, 2004).

Assim, Cox (1993) afirma que as definições de stress mais comuns podem ser categorizadas em quatro tipos: o stress como estímulo (como variável independente), o stress como resposta (como variável dependente), o stress como interacção e o stress como transacção. Os modelos que entendem o stress como estímulo procuram identificar potenciais fontes de pressão; nesta perspectiva, o stress é definido como uma característica do meio-ambiente e é normalmente entendido como uma força exercida sobre o indivíduo, levando a uma reacção do organismo. A segunda categoria entende o stress como uma resposta individual física ou psicológica a stressores ambientais/situacionais; esta perspectiva teve a sua origem nos trabalhos de Seyle e no que este definiu como síndrome geral de adaptação, considerando o stress como uma resposta fisiológica e não-específica. Por outro lado, as abordagens interaccionais pretendem estudar as relações entre estímulos (fontes de stress) e respostas (resultado ou manifestação do stress), (Landa, López-Zafra, Martos & Aguilar-Luzón, 2008). Por fim, o stress pode também ser interpretado perante uma perspectiva transaccional, a qual se foca nos processos cognitivos e nas reacções emocionais subjacentes às interacções dos indivíduos com o seu meio envolvente (Cox, 1993). É neste sentido que Ross e Altmaier (1994) definem stress ocupacional como o resultado da interacção entre as condições do trabalho e as características do trabalhador, de tal forma que as exigências do trabalho excedem a capacidade do trabalhador para lidar com elas e as gerir eficazmente.

De igual modo, segundo Jex e Beehr (1991), também as respostas ao stress podem ser categorizadas em três tipos: fisiológicas (*e.g.* sintomas cardiovasculares, sintomas gastrointestinais, dores de cabeça, sinusite, ácido úrico), psicológicas (*e.g.* baixa satisfação, exaustão [*burnout*], fadiga psicológica, depressão, ansiedade, baixo envolvimento com o trabalho) e comportamentais (*e.g.* comportamentos agressivos como o roubo e o vandalismo, degradação do papel, em termos de menor desempenho, aumento da taxa de acidentes e de erros, maior consumo de álcool e drogas), as quais interagem com diversos factores que podem actuar como redutores ou amplificadores das respostas adoptadas.

No entanto, relativamente aos antecedentes/causas do stress ocupacional em particular, podem-se destacar três tipos fundamentais: organizacionais, extra-organizacionais e características individuais. Segundo Hendrix, Summers, Leap e Steel (1995), o primeiro conjunto é constituído, essencialmente, pelas características do papel (*e.g.* ambiguidade, conflito de papéis, sobrecarga, subutilização de competências), pela liderança, pelas relações de trabalho, pela estrutura e clima organizacional (*e.g.* centralização, formalização, política de tomada de decisão), pelas condições físicas de trabalho (*e.g.* barulho, calor, vibração, temperatura), pela percepção de injustiças, entre outros elementos organizacionais. Relativamente às fontes de stress extra-organizacionais, os autores supracitados referem a experiência passada dos indivíduos, problemas financeiros e relações familiares. Por fim, as características individuais funcionam como moderadoras da relação entre estes factores e o surgimento de uma efectiva situação de stress; como características individuais destacam-se a tolerância à mudança, a personalidade tipo A (caracterizada por um conjunto de comportamentos agressivos, impaciência e competição, que são frequentemente despoletados por desafios e *stressors* do meio ambiente), a afectividade negativa (indivíduos com afectividade negativa elevada têm a tendência para sofrer mais *distress*, para serem mais introspectivos, para se focarem mais no lado negativo do mundo e para terem uma imagem própria negativa), o *locus* de controlo (pessoas com *locus* de controlo interno têm maior propensão para agir de forma a eliminar ou enfrentar o *stressor*, enquanto os indivíduos com *locus* de controlo externo têm maior tendência para não actuar e, em vez disso, aguentar), a auto-estima (pessoas com maior nível de auto-estima reagem menos negativamente a factores *stressantes*, *i.e.*, possuem maior capacidade psicológica de resistência a eventos desagradáveis/perturbadores) e os estilos de *coping* adoptados (conjunto de acções [ou a sua ausência] que as pessoas desencadeiam, relativamente às situações em que existe percepção de stress), (Hendrix et al., 1995; Cunha et al., 2006).

Quanto às consequências do stress ocupacional, estas podem-se fazer sentir tanto a nível individual como organizacional. Para o indivíduo, as consequências negativas do stress manifestam-se em termos de saúde física e mental. Uma vez que o stress afecta os sistemas nervoso, endócrino e imunológico do organismo, pode causar doenças, particularmente quando se trata de exposições muito prolongadas, intensas e frequentes, ou quando o indivíduo não possui recursos adequados de adaptação e resistência. Neste sentido, as consequências organizacionais do stress derivam das individuais, uma vez que as organizações são compostas por pessoas,

reflectindo-se num significativo aumento de custos, quer directos (*e.g.* derivados do aumento do absentismo, da taxa de rotatividade, do número de acidentes de trabalho e de erros de produção, dos custos de saúde, pagamento de indemnizações e compensações por lesões relacionadas com o stress), quer indirectos (*e.g.* redução da motivação, da moral e da satisfação dos colaboradores, degradação das relações de trabalho, erros na tomada de decisão), (Cooper, Liukkonen & Cartwright, 1996).

Por fim, no que respeita às características do trabalho verifica-se que, de um modo geral, podem sempre ser distinguidos dois conjuntos de variáveis: as exigências (exigências do trabalho, conflitos, etc.) e os recursos (latitude de controlo, suporte social, etc.), (*e.g.* Schaufeli & Bakker, 2004). Neste sentido, Jones e Fletcher (1996) definem exigências como o grau em que o ambiente contém estímulos que requerem atenção e respostas peremptórias. Assim, as exigências do trabalho estão fundamentalmente relacionadas com os aspectos físicos, psicológicos, sociais ou organizacionais que requerem esforços físicos e/ou psicológicos constantes e que estão, normalmente, associados a algum tipo de custo físico e/ou psicológico. Apesar de nem sempre as exigências serem negativas, podem tornar-se facilmente agentes de stress, quando associadas a esforços demasiado elevados, originando respostas negativas como a depressão, a ansiedade ou a exaustão. Por outro lado, os recursos do trabalho referem-se aos aspectos físicos, psicológicos, sociais ou organizacionais que reduzem as exigências do trabalho associadas aos custos físicos e psicológicos, sendo não só fundamentais para o alcance dos objectivos da função, como também estimulantes do crescimento, da aprendizagem e do desenvolvimento pessoais. Em suma, é de notar que o stress ocupacional destaca as características do trabalho e os seus efeitos nocivos para os trabalhadores, assim, Jones e Fletcher (1996) afirmam que o stress ocupacional advém da combinação entre a presença de determinadas exigências e a ausência de recursos específicos.

Modelos teóricos relativos ao stress ocupacional.

No que respeita aos vários modelos relativos ao stress ocupacional, destacam-se, essencialmente, o modelo de ajustamento pessoa/ambiente (Edwards, Caplan & Harrison, 1998), o modelo do desequilíbrio esforço/recompensa (Siegrist, 1996) e o modelo exigência/controlo (Karasek, 1979).

Primeiramente, no que concerne ao modelo de ajustamento pessoa/ambiente, este assenta na congruência entre as características do indivíduo (*e.g.* valores, competências) e do ambiente

(*e.g.* exigências, recursos) e postula que o stress será originado pela ausência desta correspondência. Assim, o modelo identifica dois aspectos básicos onde o ajuste pessoa/ambiente é fundamental: o grau em que as atitudes e competências do indivíduo vão de encontro às exigências do seu trabalho e o grau em que o ambiente laboral vai de encontro às necessidades do colaborador. Neste modelo, também o eixo entre a realidade objectiva (*i.e.* variáveis que existem independentemente das percepções individuais) e as percepções subjectivas é importante, uma vez que são as percepções negativas do indivíduo em relação à ausência de ajuste que originam o seu stress (Edwards et al., 1998).

Relativamente ao modelo do equilíbrio esforço/recompensa, Siegrist (1996), postula que é a experiência de um desequilíbrio entre o elevado esforço despendido (*i.e.* exigências do trabalho e motivação do indivíduo perante uma situação exigente) e reduzidas recompensas recebidas no trabalho (*e.g.* dinheiro, reconhecimento, oportunidades de progressão na carreira) que origina o stress ocupacional.

Por fim, a perspectiva utilizada na presente investigação, é o modelo exigência/controlo, o qual se guia por dois importantes eixos: a latitude de decisão e as exigências do trabalho. Neste sentido, os seus princípios básicos referem que a latitude de decisão permitida (potencial controlo que o colaborador exerce no que respeita à sua conduta e à forma como desempenha as suas funções) é um recurso essencial que modera os potenciais efeitos negativos do stress ocupacional, e que os comportamentos de aprendizagem activa, de motivação e de crescimento pessoal ocorrem quando as exigências (stressores psicológicos envolvidos na realização do trabalho) e a latitude de decisão são elevadas (Karasek, 1979). Assim, o aumento do controlo dos trabalhadores permite a prevenção da ocorrência do stress ocupacional, *i.e.*, este irá apresentar menos efeitos nocivos na saúde física e mental dos colaboradores.

É de notar que o modelo surgiu na década de 70 com o intuito de responder às críticas das abordagens que entendiam o stress como estímulo ou como resposta e, enquadrando-se numa perspectiva transaccional, pretendeu integrar no estudo do stress ocupacional a interacção entre as características/percepções subjectivas dos indivíduos e as características do seu meio envolvente, *i.e.*, do seu contexto de trabalho. Originalmente, o modelo assentava apenas em dois eixos: a latitude de decisão e as exigências no trabalho; contudo, criticado pelo seu carácter demasiado simplista, foi alvo de vários desenvolvimentos, os quais foram posteriormente sistematizados por Karasek, Brisson, Kawakami, Houtman & Bongers (1998) e deram origem à integração de outras

variáveis determinantes para o estudo do stress em contexto laboral, como é o caso do suporte social (de colegas e de superiores), da insegurança do trabalho e da distinção entre exigências físicas (efeitos físicos do stress) e psicológicas (empenho com que os trabalhadores trabalham). É a integração destas dimensões e a análise da latitude de decisão dos colaboradores a nível macro que distingue positivamente o presente modelo dos restantes enunciados.

Em suma, a premissa do modelo exigência/controlo mais comumente utilizada postula que as consequências nocivas do stress psicológico ocorrem quando as exigências psicológicas do trabalho são elevadas e a latitude de decisão dos colaboradores é baixa, originando o conhecido “stress ocupacional” (Karasek, 1979; Karasek et al., 1998). Assim, trabalhos caracterizados por elevadas exigências, baixa latitude de controlo e fraco suporte social aumentam significativamente os riscos de doenças laborais (Karasek et al., 1998). Outro conjunto de premissas refere-se ao “stress positivo” (*eustress*), envolvendo a actuação pró-activa por parte do colaborador em situações de elevadas exigências e elevada latitude de decisão, conduzindo à motivação, à aprendizagem de novos comportamentos e ao desenvolvimento de comportamentos de *coping*; sendo de sublinhar, contudo, que a condição de “comportamento pró-activo” não inclui situações demasiadamente exigentes. Neste sentido, a situação inversa é igualmente alvo de análise do modelo: exigências demasiado baixas, conjugadas com uma baixa latitude de decisão dão origem a um trabalho desmotivante, à aprendizagem negativa e à progressiva perda das competências.

O stress ocupacional e outros conceitos relevantes.

No sentido de explorar o conceito de stress no âmbito laboral, é fundamental analisar a sua relação com outras variáveis organizacionais. Assim, estudos apontam para a forte relação entre esta variável e o desempenho, referindo o papel moderador da inteligência emocional, *i.e.*, indivíduos que apresentam elevados níveis de IE tendem a apresentar índices de stress mais reduzidos e, conseqüentemente, melhor desempenho (*e.g.* Slaski e Cartwright, 2002).

Por outro lado, note-se também que o tipo de função desempenhada está intrinsecamente relacionado com o stress ocupacional; assim, como seria expectável, MacDonald, Karasek, Punnett e Scharf (2001) confirmaram que existe uma maior incidência de exigências físicas nos operários (*blue-collar workers*) do que nos funcionários administrativos (*white-collar workers*); no entanto, os últimos apresentam um maior nível de exigências psicológicas e de sobrecarga

mental de trabalho, apresentando, igualmente, uma maior latitude de decisão e de controlo na organização do seu trabalho (Karasek, 1979). De igual modo, também os factores intrínsecos da tarefa, como a pressão de tempo, exigências de atenção excessiva e constante e a monotonia, podem ser fontes de stress inerentes à especificidade da função desempenhada.

É neste sentido que se destaca o contexto dos *contact centers*, a realidade que a presente investigação visa estudar, no qual, o stress dos operadores é “entendido como uma resposta às situações de elevadas exigências e falta de recursos (autonomia) na realização do trabalho” (Chambel & Castanheira, 2010, p. 27), neste caso, o aumento das exigências do trabalho não está associado a um aumento da capacidade de tomar decisões e ter iniciativa na gestão do seu trabalho (*e.g.* definir novas prioridades, delegar tarefas). Segundo Chambel e Castanheira (2010) parece existir uma tendência generalizada para desenhar as tarefas nos *call centers* de modo a obter-se um trabalho muito simplificado e com tarefas repetitivas, com elevados ritmos de trabalho e com elevadas exigências de concentração. Assim, em suma, os trabalhadores dos *call centers* estão sujeitos a baixos níveis de autonomia/controlo (recursos limitados), à incerteza e insegurança inerentes à contratação temporária, a baixos níveis de complexidade e variedade, a elevada pressão temporal e a elevadas exigências quantitativas, resultando em elevados níveis de stress ocupacional, tal como referido no modelo exigências-controlo de Karasek (1979). Assim, a aplicação do QCT (Questionário relativo às Condições do Trabalho) parece ser a opção mais adequada, uma vez que abrange e classifica a grande maioria das características da função (*i.e.* as exigências físicas e psicológicas, a insegurança, o suporte social e a latitude de decisão). Do mesmo modo, uma vez que os colaboradores de *contact center* estão, igualmente, expostos a elevadas exigências emocionais derivadas do contacto com os clientes, torna-se pertinente a avaliação da sua inteligência emocional, uma vez que estes se vêem obrigados a gerir as próprias emoções e as dos seus clientes aquando dos contactos telefónicos realizados.

Possíveis Relações entre Inteligência Emocional e Stress Ocupacional

Uma importante área de estudo com que a inteligência emocional tem sido relacionada é o stress ocupacional, pelo que alguns autores afirmam que indivíduos emocionalmente inteligentes lidam mais eficazmente com o stress ocupacional devido às suas capacidades emocionais e ao seu maior nível de compreensão da gestão emocional (*e.g.* Bar-On et al., 2000; Nikolaou & Tsaousis, 2002). Estes indivíduos tendem a utilizar estratégias como o recurso ao suporte social e à partilha

de sentimentos e sensações, em vez de estratégias de *coping* não-adaptativas como a “ruminação” de sentimentos. Assim, se a IE for gerida convenientemente, pode levar à motivação dos colaboradores para lidar de forma apropriada com as pressões e exigências externas (e.g. Salovey & Mayer, 1990; Bar-On et al., 2000).

Existe ainda na literatura um número muito reduzido de estudos que exploram a relação existente entre inteligência emocional e stress ocupacional. Slaski e Cartwright (2002), adoptando a abordagem dos modelos mistos de IE, concluíram que indivíduos com elevada inteligência emocional apresentavam menos sintomas de stress (avaliado através de uma única questão que pretendia medir numa escala de um a dez, até que ponto os participantes consideravam a sua vida stressante), afirmavam ter maiores níveis de bem-estar físico e psicológico e apresentavam um melhor desempenho no trabalho. Contudo, estes autores não levaram em consideração as características do trabalho desempenhado, não tendo aplicado um questionário com o objectivo específico de avaliar as várias dimensões do stress, limitações que a presente investigação pretende ultrapassar através da aplicação do modelo de stress de Karasek (1979).

No mesmo sentido, seguidamente será apresentada literatura relevante relativa às potenciais relações entre a IE e alguns dos principais elementos do stress ocupacional referidos por Karasek et al. (1998), *i.e.*, a latitude de decisão, a insegurança no trabalho e o suporte social. Contudo, no que respeita às potenciais relações entre a IE e as exigências físicas e psicológicas do trabalho não foi encontrada literatura relevante, pelo que o presente estudo pretende contribuir para a supressão dessa lacuna, analisando as relações entre as dimensões da inteligência emocional e do stress ocupacional referentes aos modelos teóricos sob estudo.

Assim, no que respeita à latitude de decisão, *i.e.*, o controlo que os colaboradores têm do seu desempenho no seu próprio posto de trabalho (Karasek et al., 1998), note-se que indivíduos emocionalmente inteligentes demonstram maior capacidade para definir prioridades e dirigir os seus esforços para as tarefas prioritárias. Uma vez que estão atentos aos seus sentimentos, estes indivíduos conseguem-se abstrair dos pequenos problemas e focar toda a sua atenção nos problemas importantes. No entanto, não se trata apenas de contratar indivíduos emocionalmente inteligentes, o importante é que o ambiente da organização ofereça uma maior latitude de decisão aos colaboradores. É também no âmbito da latitude de decisão que se integra a adopção de determinados tipos de estratégias de *coping*, as quais servem, essencialmente, para reduzir a tensão relacionada com o trabalho, através da redução da experiência de stress e estão

relacionadas a factores pessoais, exigências situacionais e recursos disponíveis, tais como a latitude de decisão permitida na organização (Cox, 1993).

Por outro lado, tendo em consideração os principais elementos do stress ocupacional referidos Karasek et al. (1998), Jordan, Ashkanasy e Hästel (2002) sugerem ainda que a inteligência emocional poderá estar directamente relacionada com a insegurança no trabalho. Estes autores propõem que a inteligência emocional apresenta um papel mediador entre as reacções emocionais dos colaboradores à insegurança no trabalho e a sua capacidade para lidar com o stress associado. Assim, é mais provável que indivíduos com baixa inteligência emocional experienciem reacções emocionais negativas e adoptem estratégias de *coping* negativas, quando confrontados com uma situação de insegurança no trabalho (Jordan et al., 2002).

Relativamente à relação existente entre inteligência emocional e suporte social, vários estudos (*e.g.* Salovey & Mayer, 1990; Lopes, Brackett, Nezlek, Schütz, Sellin & Salovey, 2004) indicam que indivíduos com maiores índices de inteligência emocional, uma vez que apresentam uma maior capacidade de perceber e compreender as emoções dos outros, adoptam mais afectos positivos, aumentando, conseqüentemente, a sua rede de suporte social.

Quanto às variáveis sócio-demográficas, vários estudos (*e.g.* Mayer et al., 1999, Extremera et al., 2006, citados por Landa et al. 2008) têm demonstrado que, normalmente, as mulheres apresentam maiores níveis de inteligência emocional que os homens. Por outro lado, no que concerne ao stress ocupacional, pode-se concluir, perante várias investigações desenvolvidas, (*e.g.* Nikolaou & Tsaousis, 2002; Landa et al., 2008) que não existem diferenças significativas entre géneros. Relativamente à idade, Nikolaou e Tsaousis (2002) verificaram que indivíduos mais velhos apresentam níveis de inteligência emocional mais elevados do que os apresentados pelos mais novos; no entanto, os indivíduos com mais idade demonstram maiores níveis de stress do que os mais jovens. Estes resultados podem ser explicados pelo facto de os indivíduos mais jovens, com menor antiguidade na organização, estarem mais motivados e satisfeitos com o seu trabalho. Em contraste, os indivíduos mais velhos, com maior antiguidade, apesar de terem uma experiência laboral muito mais vasta, já aumentaram as suas fontes de stress (quer organizacionais, quer extra-organizacionais) e a sua motivação e satisfação com o trabalho diminuíram (potencialmente devido à falta de variedade e à constante repetição das tarefas ao longo dos anos), o que pode favorecer o aparecimento da síndrome de *burnout*.

Por fim, é de notar que, tanto o modelo teórico de inteligência emocional como o de stress ocupacional que sustentam o presente trabalho, têm em comum o facto de ambos levarem em consideração não apenas o sujeito, mas também o seu contexto, adoptando ambos uma perspectiva transaccional. Assim, o modelo misto de Goleman (1998) considera tanto os traços de personalidade e a forma como o sujeito compreende e gere as suas emoções, tanto a forma como este percebe as relações interpessoais que o rodeiam. No mesmo sentido, também o modelo de Karasek et al. (1998) contempla não só as percepções e os factores psicológicos do sujeito, como também o seu ambiente e contexto físico de trabalho.

Em suma, uma vez que o stress é entendido principalmente como uma reacção emocional (normalmente de carácter negativo) a vários estímulos ambientais, a inteligência emocional pode ser utilizada como um enquadramento no qual o indivíduo pode aprender a controlar e a lidar com este tipo de emoções fortes (Nikolaou & Tsaousis, 2002). Assim, em teoria, indivíduos emocionalmente inteligentes deveriam ser mais tolerantes a ambientes stressantes devido à sua capacidade para se adaptar às diferentes circunstâncias (Bar-On et al., 2000).

Por outro lado, sendo que o modelo exigência-controlo foi analisado, essencialmente, no que diz respeito à origem de doenças físicas e psicológicas no contexto de trabalho, torna-se necessário analisar a relação do modelo com outras variáveis individuais e organizacionais, nomeadamente, a inteligência emocional, tal como sugerido por autores como Rego e Fernandes (2005).

Será que a inteligência emocional influencia o stress ocupacional? Como resposta a esta questão de investigação, o objectivo do presente estudo é explorar a relação entre inteligência emocional e stress ocupacional numa amostra de colaboradores de uma organização prestadora de serviços de *contact center*. É neste sentido, que se pretende verificar se indivíduos com indicadores de inteligência emocional mais elevados demonstram índices de stress ocupacional mais reduzidos. Assim, a presente investigação coloca a hipótese de que indivíduos com maior cotação na escala desenvolvida por Rego e Fernandes (2005) para a inteligência emocional apresentam menores índices de stress experienciado, o qual é mensurado através do Questionário relativo ao Conteúdo do Trabalho (QCT; Karasek et al., 1998).

Método

Participantes

A presente investigação pretende estudar a população de profissionais de uma empresa do sector de *contact center's*, assim, a amostra sob estudo foi constituída por 495 participantes, de uma população de 602 colaboradores, correspondendo a cerca de 82% da população total. Não só a organização, como também a amostra sob estudo foram seleccionadas por conveniência (modo não probabilístico no qual os elementos da amostra são escolhidos por uma questão de conveniência ou facilidade), uma vez que o contacto com os responsáveis da empresa foi facilitado pelo conhecimento prévio de colaboradores e os participantes foram incluídos no estudo consoante a sua disponibilidade para preencher o questionário.

No que respeita às características sócio-demográficas da amostra, como se pode verificar na tabela 1, o número de participantes do sexo feminino é significativamente superior aos do sexo masculino (61% e 39%, respectivamente), do mesmo modo, pode-se também concluir que o grau de escolaridade da maioria dos participantes é o Ensino Secundário (64,3%), não possuindo um elevado nível de qualificação e especialização. A idade média ronda os 28 anos e, sendo uma população maioritariamente jovem, a sua maioria é solteira (63%). Por outro lado, uma vez que a dependência da empresa em questão é relativamente recente, também a antiguidade dos colaboradores é reduzida, correspondendo a cerca de um ano. De igual importância é o tipo de contrato dos participantes, sendo de notar que 71,9% estão em regime de trabalho temporário. Por fim, uma vez que o número de participantes em regime de *part-time* é elevado (quando comparado aos participantes em regime de *full-time*), verifica-se que a média de horas de trabalho por semana ronda as 35.

Por outro lado, é também fundamental referir que a presente investigação foi desenvolvida num contexto específico, o mundo dos *contact centers*, cujos trabalhadores se caracterizam por elevados níveis de stress, de insatisfação e de desinvestimento no seu trabalho e na sua actividade profissional (Chambel & Castanheira, 2010). De igual modo, as principais características do trabalho neste sector estão associadas à sua intensidade, à rigidez de processos

(reduzida latitude de decisão), às elevadas exigências emocionais na relação com o cliente e à elevada incerteza e insegurança inerentes à contratação temporária (*Op. Cit.*).

Tabela 1.
Caracterização sócio-demográfica da amostra

N total da amostra	495	Habilitações Literárias	
		9º ano	8,9%
Género		até ao 12º ano (inclusive)	64,3%
Feminino	39%	Bacharelato	5,1%
Masculino	61%	Licenciatura	19,9%
		Pós-graduação	1%
Idade		Mestrado	0,6%
Média	27,95	Doutoramento	0,2%
Desvio-Padrão	7,53		
		Antiguidade (em meses)	
Estado Civil		Média	13,28
Solteiro	63%	Desvio-Padrão	11,28
Casado	18,4%		
Em União de Facto	11,5%	Tempo que executa as funções (em meses)	
Divorciado	5,9%	Média	10,88
Viúvo	1,2%	Desvio-Padrão	9,65
Tipo de Contrato		Horas de trabalho por semana	
Full-time Permanente	17%	Média	35,02
Full-time Temporário	37%	Desvio-Padrão	9,69
Part-time Permanente	11,1%		
Part-time Temporário	34,9%		
Função			
Assistente	88,9%		
Chefe de Equipa	8,5%		
Gestor da Qualidade	2%		
Supervisor	0,6%		

Design

O método de pesquisa utilizado na recolha de dados apresenta um carácter correlacional, pretendendo examinar a associação entre duas variáveis. Assim, será analisada a inter-relação entre as componentes da inteligência emocional e as dimensões do stress ocupacional derivadas

dos questionários aplicados num único momento e sem grupos definidos *a priori* (Campbell & Stanley, 1963).

Medidas

Na presente investigação a inteligência emocional é operacionalizada pela escala desenvolvida e validada para a população portuguesa por Rego e Fernandes (2005). A escala é auto-descritiva, tem por base o modelo misto postulado por Goleman (1998), é constituída por 21 itens e assenta em seis dimensões. Na tabela 2 pode-se verificar que, na literatura, todas as dimensões apresentam *alphas de Cronbach* moderados a elevados (*i.e.* próximos ou superiores a 0,7, como recomendado por Maroco e Garcia-Marques, 2006). A resposta aos vários itens é fornecida através de uma escala tipo-Likert de sete pontos (1 = “não se aplica rigorosamente nada a mim”; 2 = “de uma forma geral, não se aplica a mim”; 3 = “aplica-se pouco a mim”; 4 = “aplica-se alguma coisa a mim”; 5 = “aplica-se muito a mim”; 6 = “aplica-se bastante a mim”; 7 = “aplica-se completamente a mim”).

Tabela 2.
Dimensões e respectivos *alphas de Cronbach* da escala de Inteligência Emocional

Dimensão	Alpha de Cronbach
Compreensão das Emoções Próprias	0,82
Autocontrolo Pereante as Críticas	0,79
Auto-Encorajamento	0,77
Autocontrolo Emocional	0,70
Empatia	0,79
Compreensão das Emoções dos Outros	0,67

Nota. Adaptado de Rego & Fernandes, 2005

Tendo por base o estudo de Rego e Fernandes (2005), pode-se afirmar que a dimensão *compreensão das emoções próprias* diz respeito ao grau em que o indivíduo compreende os seus sentimentos e emoções e as respectivas causas. Por outro lado, a dimensão *autocontrolo perante as críticas* visa verificar a forma como os indivíduos lidam com as críticas que lhes são dirigidas. No que respeita à dimensão *auto-encorajamento*, refere-se à capacidade do indivíduo de se automotivar e encorajar (elevadas cotações nesta subescala caracterizam indivíduos facilmente orientados por objectivos e com espírito de iniciativa). A dimensão *autocontrolo emocional* diz respeito ao grau em que o indivíduo é capaz de controlar as suas emoções em situações de forte

carga emocional. Quanto à dimensão *empatia*, esta refere-se ao contágio emocional e à harmonia do indivíduo com as pessoas com quem se relaciona. Por fim, a dimensão *compreensão das emoções dos outros* diz respeito ao grau em que o indivíduo compreende os sentimentos e as emoções das pessoas que o rodeiam.

Por outro lado, o stress ocupacional é operacionalizado através do Questionário relativo ao Conteúdo do Trabalho (Karasek 1985); um instrumento auto-descritivo constituído por 41 itens (Karasek et al., 1998). Deste questionário, baseado no modelo exigência-controlo defendido por Karasek et al. (1998), foram utilizadas cinco subescalas, as quais, tal como referido na tabela 3, apresentam *alphas de Cronbach* moderados a elevados, com excepção da subescala “insegurança no trabalho” que apresenta um *alpha* aceitável, apresentando alguns problemas de consistência interna (Maroco & Garcia-Marques, 2006). A resposta aos vários itens é, maioritariamente, fornecida através de uma escala tipo-Likert de quatro pontos (1 = “discordo totalmente”; 2 = “discordo”; 3 = “concordo”; 4 = “concordo totalmente”).

Tabela 3.
Dimensões e respectivos *alphas de Cronbach* da escala de Stress Ocupacional

Dimensão	Alpha de Cronbach	
	Homens	Mulheres
Latitude de Decisão	0,81	0,82
Exigências Psicológicas	0,72	0,71
Suporte Social	0,83	0,81
Exigências Físicas	0,86	0,79
Insegurança no Trabalho	0,61	0,58

Nota. Adaptado de Karasek et al., 1998

No seguimento do trabalho desenvolvido por Karasek et al. (1998), verifica-se que a dimensão *latitude de decisão* pretende medir o controlo que os colaboradores têm do seu desempenho no seu próprio posto de trabalho. Por outro lado, a dimensão *exigências psicológicas* refere-se ao empenho com que os trabalhadores trabalham (carga de trabalho mental), às barreiras impostas pela organização no que diz respeito ao desempenho de cada tarefa e às exigências possivelmente contraditórias em cada contexto. A terceira subescala apresentada, *suporte social*, pretende avaliar os diferentes tipos de suporte (emocional e instrumental) e as relações entre colaborador, colegas e supervisores. A hostilidade é incluída como uma medida do suporte social negativo. A subescala *exigências físicas* pretende analisar os efeitos físicos do stress no sistema

cardiovascular, no funcionamento mental, na fadiga generalizada e no desenvolvimento de doenças músculo-esqueléticas. Quanto à subescala *insegurança no trabalho*, esta visa objectivar a insegurança geral no trabalho e a obsolescência das competências exigidas (diminuindo as possibilidades de progressão na carreira). Por fim, os restantes itens pertencentes ao questionário constituem uma subescala periférica que Karasek (1985) integra no formato recomendado do QCT. Esta dimensão apresenta, essencialmente, um carácter descritivo da amostra ao nível da magnitude da sua latitude de decisão, do seu contexto de trabalho e da sua pertença a sindicatos/associações de trabalhadores, neste sentido, é denominada por *latitude de decisão a nível macro*.

Para finalizar, importa referir que o QCT foi adaptado para português com recurso a dois juízes, um estudante, e um professor do ISPA; ambos possuíam conhecimentos ao nível do inglês, reviram a tradução de forma independente e discutiram as diferenças encontradas, permitindo consolidar a tradução através da sua concordância.

Procedimento

Com o intuito de levar a cabo a presente investigação, foi enviada uma carta formal à responsável do pessoal de uma das dependências da empresa, no sentido de solicitar a sua colaboração. Posteriormente, após uma reunião e vários contactos para acertar os pormenores do estudo e a conseqüente autorização, os questionários foram distribuídos aos colaboradores pela responsável contactada, juntamente com um envelope, permitindo que cada colaborador pudesse selar as suas respostas e garantir, assim, o seu total anonimato.

O contexto de preenchimento dos questionários foi deixado à consideração dos participantes, após terem sido fornecidas algumas instruções. Neste sentido, foi-lhes pedido que lessem e respondessem às questões apresentadas com sinceridade e espontaneidade, não existindo respostas certas nem erradas. De igual forma, foi também garantida a confidencialidade das respostas.

Resultados

Análise Descritiva

No que respeita à análise descritiva dos dados obtidos, irão ser apresentadas várias tabelas, organizadas por dimensão teórica, ilustrando a média, o desvio-padrão e os *missing-values* correspondentes a cada item do questionário de inteligência emocional e de stress ocupacional. A importância desta análise detalhada centra-se na compreensão das características essenciais dos dados sob estudo, permitindo reduzir a grande quantidade de informação recolhida em indicadores genéricos passíveis de serem comparados (nomeadamente, entre dimensões).

Após esta análise preliminar, os *missing-values* foram substituídos pela média das respostas, tendo sido utilizado o *software* PASW Statistics (v. 18.0; SPSS Inc, Chicago, IL) para executar os testes estatísticos necessários para a análise dos dados referentes à questão de investigação.

Inteligência emocional.

Uma vez que a escala de resposta aos itens do questionário de IE era constituída por sete pontos, quatro é o valor médio da escala. Neste sentido, nota-se que as respostas aos itens correspondentes à dimensão teórica *compreensão das emoções próprias* (tabela 4) se encontram todos acima da média, sendo que é o item dois (“sei bem o que sinto”), o que apresenta um valor médio mais elevado (5,79). Do mesmo modo, este é também o item que apresenta menor desvio-padrão (1,20) e conseqüente, maior consonância nas opiniões dos participantes. Por outro lado, quanto aos *missing-values*, é o item quatro (“compreendo as causas das minhas emoções”) que apresenta um maior número de omissões.

Tabela 4.
Análise descritiva da dimensão teórica *compreensão das emoções próprias*

Compreensão das Emoções Próprias				
Item	1	2	3	4
Média	5,61	5,79	5,64	5,58
Desvio-Padrão	1,25	1,20	1,23	1,24
Missing Values	1	1	1	5

A dimensão teórica *autocontrolo perante as críticas* (tabela 5) é a que, de uma forma geral, apresenta uma média de resposta mais baixa e inferior ao ponto médio da escala uma vez que os itens estão construídos na negativa e a sua cotação deve ser invertida. Assim, nesta dimensão é o item nove (“quando sou derrotado num jogo, perco o controlo”) que apresenta uma média de resposta mais baixa (1,74), ou seja, é o item que os participantes consideram, de uma forma geral, não se aplicar a eles, sendo também o item que apresenta menor desvio-padrão (1,07) e conseqüente maior uniformização das respostas. Quanto aos *missing-values*, é no item oito (“é difícil para mim aceitar uma crítica”) onde se verifica um maior número.

Tabela 5.

Análise descritiva da dimensão teórica *autocontrolo perante as críticas*

Autocontrolo Perante as Críticas					
Item	5	6	7	8	9
Média	2,56	2,52	2,39	2,21	1,74
Desvio-Padrão	1,49	1,26	1,19	1,16	1,07
Missing Values	1	1	2	3	1

Do mesmo modo que a primeira dimensão referida, também a média de respostas aos itens da dimensão teórica *auto-encorajamento* (tabela 6) se encontra muito próxima do ponto seis da escala de resposta, sendo o item 11 (“dou o melhor de mim para alcançar os objectivos a que me propus”) que apresenta o valor médio mais elevado (5,97) e o menor desvio-padrão (0,98). Nesta dimensão, o item dez (“normalmente, encorajo-me a mim próprio para dar o meu melhor”) apresenta um valor médio de resposta ligeiramente mais reduzido (5,56) e um desvio-padrão mais elevado (1,28), demonstrando uma certa divergência nas respostas. Nesta dimensão é o item 12 (“de uma forma geral, costumo estabelecer objectivos para mim próprio”) que apresenta um maior número de omissões de resposta.

Tabela 6.

Análise descritiva da dimensão teórica *auto-encorajamento*

Auto-Encorajamento			
Item	10	11	12
Média	5,56	5,97	5,65
Desvio-Padrão	1,28	0,98	1,16
Missing Values	1	1	3

Quanto à dimensão teórica *autocontrole emocional* (tabela 7), note-se que as respostas aos itens rondam o ponto médio da escala de resposta demonstrando, contudo, tendência para o ponto cinco (o qual correspondente a “aplica-se muito a mim”). Nesta dimensão é o item 14 (“consigo permanecer calmo, mesmo quando os outros ficam zangados”) que apresenta uma média mais elevada (4,83), sendo, no entanto, ao item 15 (“sou realmente capaz de controlar as minhas próprias emoções”) que corresponde o desvio-padrão menor (1,30). No que respeita às omissões de resposta, é o item 13 (“reajo com calma quando estou sob pressão”) que apresenta um maior número de ocorrências.

Tabela 7.

Análise descritiva da dimensão teórica *autocontrole emocional*

Autocontrole Emocional			
Item	13	14	15
Média	4,72	4,83	4,77
Desvio-Padrão	1,45	1,41	1,30
Missing Values	3	1	1

Seguidamente, a dimensão teórica *empatia* (tabela 8) apresenta valores médios de resposta próximos do ponto seis da escala (“aplica-se bastante a mim”) excepto o item 18 (“vivo os problemas dos meus amigos como se fossem os meus problemas”) que apresenta um valor médio inferior (4,59), mais aproximado do ponto médio da escala. No entanto, é também este item que apresenta um desvio-padrão superior (1,42), apontando para uma maior variabilidade nas respostas fornecidas pelos participantes. Ainda relativamente a esta dimensão teórica, note-se que o item 16 (“quando algum amigo meu ganha um prémio, sinto-me feliz por ele”) apresenta uma média de resposta superior (5,98) e um desvio-padrão inferior (1,02), confirmando a tendência dos participantes para uma resposta acima do ponto médio da escala e, como tal, identificando-se bastante com a afirmação. Nesta dimensão, é o item 17 (“sinto-me bem quando um amigo meu recebe um elogio”) que apresenta um maior número de omissões de respostas por parte dos participantes.

Tabela 8.

Análise descritiva da dimensão teórica *empatia*

Empatia			
Item	16	17	18
Média	5,98	5,87	4,59
Desvio-Padrão	1,02	1,09	1,42
Missing Values	0	4	2

Por fim, quanto à dimensão teórica *compreensão das emoções dos outros* (tabela 9), note-se que é o item 19 (“consigo compreender as emoções e sentimentos dos meus amigos vendo os seus comportamentos”) que, não só apresenta uma média de resposta inferior (5,23, aproximando-se do ponto da escala referente a “aplica-se muito a mim”), como também um desvio-padrão mais elevado (1,10), ilustrando a heterogeneidade das respostas dos participantes. Por outro lado, nesta dimensão, é o item 21 (“procuro compreender os sentimentos da pessoa que estou a ouvir”) que apresenta uma média de resposta mais elevada (5,61, apresentando uma tendência para o ponto da escala referente a “aplica-se bastante a mim”) e um desvio-padrão mais reduzido (1,05). Nesta dimensão todos os itens apresentam apenas um *missing-value*.

Tabela 9.

Análise descritiva da dimensão teórica *compreensão das emoções dos outros*

Compreensão das Emoções dos Outros			
Item	19	20	21
Média	5,23	5,59	5,61
Desvio-Padrão	1,10	1,04	1,05
Missing Values	1	1	1

Stress ocupacional.

No que respeita à escala de resposta do QCT, esta é essencialmente composta por quatro pontos, pelo que 2,5 será o ponto médio considerado. Neste sentido, os itens constituintes da dimensão teórica *latitude de decisão* (tabela 10) apresentam, de um modo geral, um valor superior à média, demonstrando uma tendência para os participantes concordarem com as afirmações apresentadas. Assim, são os itens um (“o meu trabalho exige que eu aprenda coisas novas”) e dois (“o meu trabalho envolve muito trabalho repetitivo”) que apresentam uma média de resposta superior (respectivamente 3,49 e 3,33) e um desvio-padrão inferior (0,27 e 0,61)

apontando para uma maior homogeneidade de respostas. Pelo contrário, o item oito (“a minha opinião ajuda a definir o que acontece no meu trabalho”) apresenta a média de resposta inferior (2,25), demonstrando uma tendência para os participantes discordarem da afirmação. O desvio-padrão superior (1,17) e, conseqüentemente, a maior divergência de opiniões, verifica-se no item sete (“eu tenho oportunidade de fazer coisas diferentes no meu trabalho”). Nesta dimensão, o maior número de *missing-values* desataca-se nos itens dois e oito.

Tabela 10.
Análise descritiva da dimensão teórica *latitude de decisão*

Latitude de Decisão									
Item	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Média	3,49	3,33	2,46	2,28	2,89	2,69	2,26	2,25	2,51
Desvio-Padrão	0,57	0,61	0,84	0,79	0,68	0,76	1,17	0,77	0,78
Missing Values	0	4	1	2	1	1	1	4	2

Outra dimensão teórica incorporada no QCT é a *latitude de decisão a nível macro*, que apresenta como principal objectivo caracterizar a intervenção dos colaboradores nas decisões macro da organização. Assim, como se pode verificar na tabela 11, a média de resposta de todos os itens desta componente encontra-se abaixo da média da escala, exibindo uma tendência para os participantes discordarem das afirmações e, conseqüentemente, demonstrarem uma baixa latitude de decisão a nível macro. Assim, é o item 12 (“existe alguma possibilidade de que as minhas ideias sobre as políticas da empresa sejam tidas em consideração”) que apresenta uma média de resposta inferior (1,75) e é no item 11 (“o meu grupo de trabalho toma decisões democraticamente”) que se encontra a média de resposta mais elevada (2,34), apesar de ainda inferior à média da escala. Por outro lado, o maior consenso nas respostas (com um desvio-padrão de 0,64) verifica-se no item 15 (“o meu sindicato ou associação de trabalhadores exerce real influência nas políticas da minha empresa”), como se pode verificar na tabela apresentada. Quanto à omissão de respostas, o maior número verifica-se no item dez (“exerço uma influência significativa nas decisões do meu grupo de trabalho”).

Tabela 11.

Análise descritiva da dimensão teórica *latitude de decisão a nível macro*

Latitude de Decisão (a nível macro)					
Item	10	11	12	15	16
	*	**		***	****
Média	2,07	2,34	1,75	2,03	2,10
Desvio-Padrão	0,71	0,83	0,73	0,64	0,85
Missing Values	5	2	1	2	2

* 6,5% dos participantes afirmam trabalhar sozinhos

** 5,7% dos participantes afirmam trabalhar sozinhos

*** 92,9% dos participantes afirmam não ser membros do sindicato ou de qualquer associação de trabalhadores

**** 93,5% dos participantes afirmam não ser membros do sindicato ou de qualquer associação de trabalhadores

Ainda na mesma dimensão teórica, de um modo geral, pode-se concluir através do item 13 (“a supervisão de outras pessoas faz parte do meu trabalho”) que 69,7% dos participantes não executa funções de liderança, enquanto apenas 7,5% afirma liderar mais de 20 pessoas. Por outro lado, o item 14 (“sou sindicalizado ou pertenço a alguma associação de trabalhadores”) demonstra que apenas 2,2% dos colaboradores é sindicalizado ou pertence a alguma associação de trabalhadores.

Na tabela 12 estão representadas as respostas aos itens constituintes da dimensão teórica *exigências psicológicas*, na qual se verifica que é o item 25 (“o meu trabalho exige longos períodos de intensa concentração na tarefa”) que apresenta uma média de respostas mais elevada (3,23), demonstrando uma tendência para os participantes concordarem com a afirmação. De um modo geral, também no item 17 (“o meu trabalho exige que trabalhe muito depressa”) os participantes tendem a concordar com a afirmação, sendo o item que apresenta menor desvio-padrão (0,63) e, como tal, maior consenso nas respostas. Por outro lado, o item 26 (“sou frequentemente interrompido quando executo as minhas tarefas, tendo que as retomar mais tarde”) apresenta a média de respostas inferior (2,02), demonstrando a tendência dos participantes para discordarem da afirmação. Nesta dimensão teórica é o item 24 (“no meu trabalho não são feitas exigências contraditórias”) que apresenta um maior número de omissões de respostas, como se pode verificar na tabela abaixo.

Tabela 12.

Análise descritiva da dimensão teórica *exigências psicológicas*

Exigências Psicológicas									
Item	17	18	20	21	24	25	26	27	30
Média	3,12	2,79	2,57	2,68	2,42	3,23	2,02	2,73	2,11
Desvio-Padrão	0,63	0,68	0,68	0,66	0,72	0,66	0,74	0,77	0,81
Missing Values	4	3	5	5	11	5	1	4	2

Na tabela 13 pode-se observar que os itens correspondentes à dimensão teórica *exigências físicas* apresentam, de uma forma geral, médias de resposta inferiores à média da escala, traduzindo a ideia de que os participantes tendem a discordar das afirmações apresentadas e, como tal, a identificar poucas exigências físicas no trabalho que desenvolvem. Assim, é o item 22 (“no meu trabalho, com frequência é-me exigido que levante cargas pesadas”) que apresenta menor média de resposta (1,13) logo seguido pelo item 23 (“o meu trabalho exige uma actividade física rápida e contínua”) que também apresenta uma média de resposta que aponta claramente para a discordância dos participantes. Por outro lado, o item desta dimensão teórica que apresenta uma média superior (2,54, que ronda a média da escala) é o item 28 (“no meu trabalho, com frequência é necessário que permaneça por longos períodos de tempo com o meu corpo em posições fisicamente incômodas”). O menor desvio-padrão (0,36) é verificado no item 22 apontando para uma maior uniformidade das respostas. Por fim, são os itens 19 (“o meu trabalho exige grande esforço físico”) e 23 que apresentam um maior número de *missing-values*.

Tabela 13.

Análise descritiva da dimensão teórica *exigências físicas*

Exigências Físicas					
Item	19	22	23	28	29
Média	1,78	1,13	1,54	2,54	2,30
Desvio-Padrão	0,67	0,36	0,73	0,85	0,76
Missing Values	3	2	3	2	1

No que respeita à dimensão teórica *insegurança no trabalho* (tabela 14), note-se que a média de resposta inferior (2,11) se pode verificar no item 31 (“existem boas possibilidades de não perder o meu trabalho”), ilustrando a tendência dos participantes para considerarem a

possibilidade de virem a perder o seu emprego. Por outro lado, é o item 33 (“muitas vezes, as pessoas são despedidas dos trabalhos que querem manter. Considero que existe a probabilidade real de vir a perder o meu trabalho nesta empresa nos próximos 2/3 anos”) que apresenta a média de resposta superior (2,87) e o desvio-padrão (0,73) inferior, demonstrando a tendência generalizada dos participantes para concordarem com a afirmação. Contudo, é no item 34 (“as minhas perspectivas de desenvolvimento na carreira são boas”) onde se verifica um maior número de respostas omitidas, podendo espelhar a falta de expectativas concretas no futuro.

Da interpretação do item 32 (“durante o ano passado, com que frequência teve de enfrentar a situação de perda de emprego ou *layoff*?”), podemos verificar que 72,3% dos participantes afirma nunca ter enfrentado a situação de perda de emprego ou de *layoff* durante o ano anterior, 18% afirma ter enfrentado uma vez, 7,1% afirma ter enfrentado mais que uma vez, e apenas 1% afirma que enfrenta constantemente situações de perda de emprego.

Tabela 14.

Análise descritiva da dimensão teórica *insegurança no trabalho*

Insegurança no Trabalho				
Item	31	33	34	35
Média	2,11	2,87	2,37	2,75
Desvio- Padrão	0,81	0,73	0,75	0,76
Missing Values	2	4	5	3

Por fim, pode-se observar na tabela 15 os itens constituintes da dimensão teórica *suporte social* onde se pode verificar que, de um modo geral, os participantes concordam com as afirmações, demonstrando que percebem um efectivo suporte social, quer da parte do superior, quer dos colegas. Neste sentido, os itens que apresentam a média de resposta inferior são os que apontam para atitudes de hostilidade, *i.e.*, os itens 38 (“sou vítima de hostilidade ou conflito por parte do meu superior”) e 43 (“sou vítima de hostilidade ou conflito por parte dos meus colegas de trabalho”), com médias de resposta, respectivamente, 1,56 e 1,54. Assim, é o item 44 (“os meus colegas de trabalho são amigáveis”) que apresenta uma média de resposta superior (3,21) demonstrando que os participantes reconhecem características positivas nos seus colegas, podendo espelhar um bom ambiente de trabalho. Quanto ao desvio-padrão, o máximo (0,79) encontra-se no item 36 (“o meu superior preocupa-se com o bem-estar dos seus

subordinados”) e o mínimo (0,43) no item 41 (“os meus colegas de trabalho são competentes nas tarefas que realizam”), representando, respectivamente, a tendência para a divergência ou convergência das respostas dos participantes. O maior número de omissões de resposta encontra-se, como se pode verificar na tabela abaixo, nos itens 37 (“o meu superior tem em atenção aquilo que eu digo”) e 42 (“os meus colegas têm uma estima pessoal por mim”).

Tabela 15.
Análise descritiva da dimensão teórica *suporte social*

Suporte Social											
Item	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46
	*										
Média	3,01	2,89	1,56	3,19	2,99	3,01	2,95	1,54	3,21	3,03	3,14
Desvio-Padrão	0,79	0,72	0,67	0,64	0,66	0,43	1,44	0,55	0,48	0,65	0,54
Missing Values	3	6	4	1	2	4	6	4	0	2	0

* Um participante (0,2%) afirma não ter hierarquia

Qualidades Métricas

No que respeita à análise das qualidades métricas, examinou-se a sua fiabilidade, a sensibilidade e a validade de constructo. Neste sentido, a fiabilidade dos itens e das dimensões é avaliada através do *alpha de Cronbach*, uma medida de consistência interna que permite estimar “quão uniformemente os itens contribuem para a soma não ponderada do instrumento” (Maroco & Garcia-Marques, 2006, p. 73), *i.e.*, o grau em que todas as variáveis medem a mesma dimensão ou constructo teórico.

Quanto à sensibilidade, tanto dos itens como das dimensões, é verificada através da análise dos valores absolutos de assimetria (*skewness*) e achatamento (*kurtosis*), sendo que, segundo Kline (1998, citado por Maroco, 2010), estudos de simulação de Monte Carlo demonstraram que valores absolutos de assimetria e achatamento inferiores a 3 e 8, respectivamente, não são problemáticos no que respeita à sua sensibilidade.

No sentido de analisar a validade de constructo dos dois questionários utilizados no presente estudo, foi aplicada a técnica da análise factorial tipo R, pois o seu objectivo consiste em analisar um conjunto de variáveis para identificar as dimensões latentes, *i.e.*, que não são directamente observáveis (Hair, Anderson & Tatham, 1987). Quanto ao método de extracção dos

factores, foi utilizado o método dos componentes principais, o qual é utilizado quando o objectivo da análise é reduzir o máximo de informação inicial (variância) no menor número de factores para fins preditivos (Hair et al., 1987). Assim, as análises factoriais foram realizadas através da rotação ortogonal *varimax*, uma vez que se pressupõe a independência entre os factores e se pretendem correlações variável/factor mais simples e facilmente interpretáveis, *i.e.*, por um lado, correlações o mais próximo do 1 ou -1, indicando uma forte associação (positiva ou negativa) entre o item e o factor, por outro, o mais próximo de zero, indicando ausência de correlação item/factor (Hair, et al. 1987). Neste sentido, o “objectivo [da rotação *varimax*] é obter uma estrutura factorial na qual uma e apenas uma das variáveis originais esteja fortemente associada com um único factor, e pouco associada com os restantes factores” (Maroco, 2010, p. 273).

Por outro lado, note-se que ambas as análises factoriais desenvolvidas (uma relativa ao questionário de IE e outra relativa ao QCT) se enquadram na vertente exploratória. No que respeita ao questionário de inteligência emocional, a escolha deste tipo de análise factorial baseia-se no facto de a validação da escala e os subsequentes estudos terem assentado no meio académico e não no contexto laboral, como é o caso da presente investigação; tornando-se, assim, fundamental compreender a estrutura dos itens neste novo contexto. Por outro lado, foi utilizada a vertente exploratória da análise factorial do QCT por o questionário utilizado ter sido traduzido para português, sendo essencial analisar a sua estrutura (Thompson, 2004).

No âmbito da análise factorial, é de notar, igualmente, que o tamanho da amostra utilizada (495 participantes) é de extrema importância, tendo em consideração as recomendações de Hill e Hill (2000), que referem que a dimensão total da amostra não deve ser inferior a 50 participantes.

Por fim, para o cálculo da fiabilidade e sensibilidade das dimensões derivadas da análise factorial, foi utilizado o *score* total de cada uma, em detrimento dos *factor scores* (estimativas dos valores apresentados, por cada factor comum para cada observação [Hair et al., 1987]) tendo em vista a replicabilidade do estudo, uma vez que o *score* total é uma média de toda a dimensão, enquanto os *factor scores* dificilmente terão os mesmos valores noutras amostras enviesando, conseqüentemente, a replicabilidade. O interesse deste facto reside na importância de verificar a aplicabilidade das conclusões alcançadas em estudos centrados em empresas e funções distintas, permitindo, de igual forma, consolidar as dimensões de cada variável decorrentes da análise factorial exploratória da presente investigação.

Qualidades métricas do questionário de inteligência emocional.

No sentido de analisar a sensibilidade dos itens constituintes do questionário de IE utilizado, foram calculados e levados em consideração os seus valores absolutos de assimetria e de achatamento; pelo que, segundo Kline (1998, citado por Maroco, 2010) todos os itens se distribuem de forma normal pela amostra, como se pode verificar pelos valores apresentados na tabela 16.

Tabela 16.

Valores de assimetria (*skewness*) e achatamento (*kurtosis*) dos itens do questionário de IE

Descriptive Statistics			Descriptive Statistics		
	Skewness	Kurtosis		Skewness	Kurtosis
	Statistic	Statistic		Statistic	Statistic
IE_item_1	-,734	,295	IE_item_12	-,755	,512
IE_item_2	-,908	,658	IE_item_13	-,385	-,145
IE_item_3	-,852	,403	IE_item_14	-,344	-,180
IE_item_4	-,803	,540	IE_item_15	-,221	-,083
IE_item_5	,870	,017	IE_item_16	-1,124	2,053
IE_item_6	,648	-,001	IE_item_17	-1,127	1,980
IE_item_7	,925	,949	IE_item_18	-,181	-,259
IE_item_8	1,073	1,151	IE_item_19	-,007	-,565
IE_item_9	1,929	4,474	IE_item_20	-,490	,599
IE_item_10	-,849	,720	IE_item_21	-,406	-,223
IE_item_11	-,751	,167			

Tabela 17.

Relação inicial item-total

Item-Total Statistics					Item-Total Statistics				
	Scale Mean	Scale	Corrected	Cronbach's		Scale Mean	Scale	Corrected	Cronbach's
	if Item	Variance if	Item-Total	Alpha if		if Item	Variance if	Item-Total	Alpha if
	Deleted	Item Deleted	Correlation	Item Deleted		Deleted	Item Deleted	Correlation	Item Deleted
IE_item_1	93,07	110,733	,553	,770	IE_item_12	93,03	112,242	,526	,772
IE_item_2	92,89	111,050	,564	,770	IE_item_13	93,95	112,869	,384	,780
IE_item_3	93,03	111,485	,500	,773	IE_item_14	93,83	113,529	,372	,781
IE_item_4	93,08	110,967	,553	,770	IE_item_15	93,92	113,387	,412	,778
IE_item_5	96,14	124,299	,004	,807	IE_item_16	92,70	116,172	,434	,779
IE_item_6	96,17	124,660	0	,802	IE_item_17	92,81	114,900	,454	,777
IE_item_7	96,31	124,055	,045	,799	IE_item_18	94,10	115,640	,293	,787
IE_item_8	96,49	126,457	-,045	,804	IE_item_19	93,44	114,604	,464	,776
IE_item_9	96,97	126,524	-,042	,802	IE_item_20	93,09	113,916	,529	,774
IE_item_10	93,12	111,889	,484	,774	IE_item_21	93,07	113,786	,519	,774
IE_item_11	92,71	114,724	,526	,774					

Posteriormente, foi calculado o *alpha de Cronbach* dos 21 itens do questionário. O *alpha* inicial foi de 0,791, contudo, uma vez que os itens 8 e 9 se apresentavam negativamente correlacionados com o total, procedeu-se à sua inversão (tabela 17). Neste sentido, um novo *alpha* foi calculado (apresentando o valor de 0,805) e desta vez foram os itens 5, 6 e 7 que tiveram de ser invertidos pela sua relação negativa com o total, como se pode verificar na tabela 18. A inversão destes itens é congruente com a literatura (Rego & Fernandes, 2005), que referia que este grupo de itens deveria ser cotado inversamente.

Tabela 18.

Relação item-total referente ao segundo cálculo do *alpha de Cronbach*

Item-Total Statistics					Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted		Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
IE_item_1	101,2082	116,707	,591	,784	IE_item_12	101,1652	118,659	,549	,787
IE_item_2	101,0258	116,842	,611	,784	IE_item_13	102,0880	118,730	,422	,794
IE_item_3	101,1652	118,013	,516	,788	IE_item_14	101,9700	118,502	,442	,792
IE_item_4	101,2210	116,938	,592	,784	IE_item_15	102,0558	119,300	,452	,792
IE_item_5	104,2747	134,746	-,085	,826	IE_item_16	100,8369	121,741	,504	,791
IE_item_6	104,3047	137,369	-,167	,825	IE_item_17	100,9442	120,689	,508	,790
IE_item_7	104,4464	136,355	-,135	,822	IE_item_18	102,2339	122,975	,285	,802
IE_invert_8	101,0386	129,994	,099	,811	IE_item_19	101,5794	120,864	,498	,791
IE_invert_9	100,5579	130,346	,101	,810	IE_item_20	101,2296	119,704	,585	,787
IE_item_10	101,2554	118,376	,501	,789	IE_item_21	101,2082	119,933	,558	,788
IE_item_11	100,8433	120,937	,565	,789					

Por fim, foi obtido um *alpha de Cronbach* total de 0,865 (tabela 19), o qual, segundo Maroco e Garcia-Marques (2006) indica uma fiabilidade moderada a elevada (para mais detalhes relativos ao cálculo da fiabilidade dos itens do questionário, consultar os anexos 1, 2 e 3).

Tabela 19.

Alpha de Cronbach dos itens do questionário de IE

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,865	21

Em seguida, no sentido de verificar a validade de constructo do questionário, procedeu-se a uma análise factorial, a qual obteve um KMO de 0,832 (o que significa, segundo Maroco [2010], que a recomendação face à análise factorial é executável e boa) e um teste de esfericidade de Bartlett com um *p-value* inferior a 0,001 (tabela 20), apontando para a existência de correlação entre pelo menos algumas variáveis (Hair et al., 1987) e viabilizando a continuação da análise.

Segundo a regra de *Kaiser* (são considerados significativos os factores com *eigenvalue* superior a um [Hair et al., 1987]) foram obtidos seis factores que explicam 69,207% da variância, como se pode verificar na tabela 21 (para uma análise mais detalhada, consultar o anexo 4).

Tabela 20.

Valor do KMO e do teste de esfericidade de Bartlett

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,832
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	4840,471
	df	210
	Sig.	,000

Tabela 21.

Variância explicada pelos seis factores

Component	Total Variance Explained								
	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6,200	29,525	29,525	6,200	29,525	29,525	2,914	13,876	13,876
2	2,513	11,967	41,492	2,513	11,967	41,492	2,707	12,890	26,766
3	1,999	9,517	51,009	1,999	9,517	51,009	2,577	12,271	39,037
4	1,560	7,430	58,439	1,560	7,430	58,439	2,364	11,257	50,294
5	1,221	5,812	64,252	1,221	5,812	64,252	2,247	10,701	60,996
6	1,041	4,955	69,207	1,041	4,955	69,207	1,724	8,211	69,207

Tabela 22.

Matriz de correlações da análise factorial a seis factores

	Rotated Component Matrix												
	Component						Component						
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	
IE_item_1	,727	,060	,261	,140	,174	,053	IE_item_12	,202	,016	,163	,158	,767	,118
IE_item_2	,810	,110	,175	,141	,193	,028	IE_item_13	,132	,047	,049	,872	,100	,054
IE_item_3	,827	,001	,051	,076	,115	,110	IE_item_14	,063	,117	,174	,869	,078	,021
IE_item_4	,825	,030	,118	,125	,145	,127	IE_item_15	,226	,079	,026	,785	,152	,067
IE_invert_5	-,069	,634	,167	-,057	,101	-,033	IE_item_16	,175	,107	,327	,062	,191	,799
IE_invert_6	,039	,831	-,026	,097	,041	,150	IE_item_17	,119	,037	,340	,048	,254	,802
IE_invert_7	,090	,848	,011	,078	-,032	,056	IE_item_18	,044	-,092	,639	-,119	-,003	,301
IE_invert_8	,107	,793	,063	,116	,041	,045	IE_item_19	,149	,098	,712	,139	,168	,073
IE_invert_9	,060	,402	-,081	,097	-,029	,453	IE_item_20	,198	,153	,753	,180	,229	,057
IE_item_10	,163	,051	,147	,136	,835	,038	IE_item_21	,196	,063	,773	,104	,178	,114
IE_item_11	,223	,073	,200	,052	,770	,204							

Nota. Ponto de *cutoff* = 0,5

Quanto à análise da matriz rodada (tabela 22), definiu-se 0,5 como ponto de *cutoff*, a partir do qual, segundo Hair et al. (1987), a saturação é considerada significativa. Uma saturação de 0,5 indica que 25% da variância da variável é explicada pelo factor (*Op. Cit.*). Assim, quanto mais elevado o valor absoluto da saturação, mais significativa é a correlação item/factor.

Segundo o critério de saturação adoptado, eliminou-se o item nove por não saturar significativamente em nenhum factor. Assim, através da análise factorial realizada, verificou-se uma sobreposição quase perfeita com a estrutura factorial enunciada por Rego e Fernandes (2005) aquando da criação e validação da escala. Apenas o item 18 (“vivo os problemas dos meus amigos como se fossem os meus”) saturou na dimensão *compreensão das emoções dos outros* e não na dimensão *empatia*, como referiam os autores. Neste sentido, a constituição final dos seis factores identificados encontra-se ilustrada na tabela 23.

Tabela 23.

Constituição dos diferentes factores e conteúdo dos respectivos itens

Item	Conteúdo	Saturação
Factor 1 - Compreensão das emoções próprias		
1	Compreendo os meus sentimentos e emoções	0,727
2	Sei bem o que sinto	0,810
3	Quando estou triste, sei quais são os motivos	0,827
4	Compreendo as causas das minhas emoções	0,825
Factor 2 - Auto controlo perante as críticas		
5	Tenho dificuldade em conversar com pessoas que não partilham os pontos de vista idênticos aos meus	0,634
6	Fico irritado quando me criticam – mesmo sabendo que as outras pessoas têm razão	0,831
7	Não lido bem com as críticas que me fazem	0,848
8	É difícil para mim aceitar uma crítica	0,793
Factor 3 - Compreensão das emoções dos outros		
18	Vivo os problemas dos meus amigos como se fossem os meus	0,639
19	Consigo compreender as emoções e sentimentos dos meus amigos vendo os seus comportamentos	0,712
20	Empenho-me em compreender os pontos de vista das outras pessoas	0,753
21	Procuro compreender os sentimentos da pessoa que estou a ouvir	0,773
Factor 4 - Auto controlo emocional		
13	Reajo com calma quando estou sob tensão	0,872
14	Consigo permanecer calmo, mesmo quando os outros ficam zangados	0,869
15	Sou realmente capaz de controlar as minhas próprias emoções	0,785
Factor 5 - Auto-encorajamento (uso das emoções)		
10	Normalmente, encorajo-me a mim próprio para dar o meu melhor	0,835
11	Dou o melhor de mim para alcançar os objectivos a que me propus	0,770
12	De uma forma geral, costumo estabelecer objectivos para mim próprio	0,767
Factor 6 - Empatia		
16	Quando algum amigo meu ganha um prémio, sinto-me feliz por ele	0,799
17	Sinto-me bem quando um amigo meu recebe um elogio	0,802

Por fim, com o intuito de observar a sensibilidade e a fiabilidade de cada dimensão identificada, procedeu-se à análise do seu *alpha de Cronbach* e dos seus valores absolutos de assimetria e achatamento; para tal, foi calculado o *score* total de cada dimensão. Neste sentido, na tabela 24 pode-se verificar que o *alpha de Cronbach* de todos os factores do questionário se encontra significativamente acima de 0,7, o que, segundo Maroco e Garcia-Marques (2006), indica uma consistência interna moderada a elevada. Quanto aos valores absolutos de assimetria e achatamento, segundo as recomendações de Kline (1998, citado por Maroco, 2010), uma vez que se situam abaixo de 3 e 8, respectivamente, pode-se considerar que todas as dimensões seguem uma distribuição normal, discriminando as posições dos participantes.

Tabela 24.

Fiabilidade e sensibilidade das dimensões do questionário de IE

Factor	<i>Alpha de Cronbach</i>	Assimetria	Achatamento
Compreensão das emoções próprias	0,863	-0,755	0,846
Auto controlo perante as críticas	0,792	-0,620	0,285
Compreensão das emoções dos outros	0,759	-0,017	0,039
Auto controlo emocional	0,847	-0,215	-0,071
Auto-encorajamento (uso das emoções)	0,809	-0,554	-0,166
Empatia	0,894	-1,046	2,053

Nota. Para mais detalhes relativos à fiabilidade e sensibilidade das dimensões, consultar o anexo 5.

Qualidades métricas do questionário relativo ao conteúdo do trabalho.

No que respeita às qualidades métricas do QCT, e no sentido de examinar a sua sensibilidade, foram analisados os valores absolutos de assimetria e achatamento dos vários itens do questionário (tabela 25), permitindo concluir que, de acordo com o postulado por Kline (1998, citado por Maroco, 2010), as respostas dos participantes se distribuem de uma forma normal, excepto o item 14 (“sou sindicalizado ou pertença a alguma associação de trabalhadores”) cuja escala de resposta é binária (sim/não) e 97,8% dos participantes afirmam não ser sindicalizados.

Tabela 25.

Valores de assimetria (*skewness*) e achatamento (*kurtosis*) dos itens do QCT

	Descriptive Statistics			Descriptive Statistics	
	Skewness	Kurtosis		Skewness	Kurtosis
	Statistic	Statistic		Statistic	Statistic
Stress_item_1	-,729	,280	Stress_item_24	-,098	-,314
Stress_item_2	-,452	-,078	Stress_item_25	-,457	,057
Stress_item_3	-,074	-,600	Stress_item_26	,579	,461
Stress_item_4	,170	-,383	Stress_item_27	-,092	-,422
Stress_item_5	-,261	,095	Stress_item_28	,142	-,636
Stress_item_6	,094	-,542	Stress_item_29	,312	-,151
Stress_item_7	,085	-,468	Stress_item_30	,312	-,457
Stress_item_8	-,199	-,816	Stress_item_31	-,736	,268
Stress_item_9	-,278	-,380	Stress_item_32	1,324	,817
Stress_item_10	,149	-,425	Stress_item_33	-,210	-,233
Stress_item_11	-,159	-,754	Stress_item_34	-,266	-,558
Stress_item_12	,486	-,801	Stress_item_35	-,639	,333
Stress_item_13	,016	-1,209	Stress_item_36	-,731	,486
Stress_item_14	6,502	40,442	Stress_item_37	-,450	,271
Stress_item_15	-,023	-,331	Stress_item_38	1,207	1,799
Stress_item_16	,537	,014	Stress_item_39	-,664	1,469
Stress_item_17	-,105	-,548	Stress_item_40	-,539	,926
Stress_item_18	,061	-,475	Stress_item_41	-,251	3,898
Stress_item_19	,494	,052	Stress_item_42	-,949	3,199
Stress_item_20	-,236	-,136	Stress_item_43	,416	-,427
Stress_item_21	-,503	,310	Stress_item_44	,308	1,449
Stress_item_22	2,687	6,727	Stress_item_45	-,524	1,025
Stress_item_23	1,236	,987	Stress_item_46	-,136	1,279

Tabela 26.

Alpha de Cronbach inicial dos itens do QCT

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,840	46

Posteriormente, foi calculado o *alpha de Cronbach* dos 46 itens constituintes do questionário (0,840, como se pode verificar através da tabela 26), tendo-se procedido à inversão dos itens negativamente correlacionados com o total (itens 1, 2, 3, 4, 6, 17, 18, 25 e 33) e à eliminação dos itens que apresentavam variância zero, *i.e.*, quando observadas as percentagens das respostas, verificou-se que mais de 50% se centrava apenas num ponto da escala de resposta

(itens 14, 27, 32, 36, 37 e 44), (tabela 27). Obtendo-se, assim, um *alpha de Cronbach* total de 0,858 (tabela 28), o qual, segundo Maroco e Garcia-Marques (2006) apresenta uma fiabilidade elevada (para mais detalhe consultar anexos 6 e 7).

Tabela 27.
Relação inicial item-total

Item-Total Statistics					Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted		Scale Mean if Item Deleted	Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Stress_item_1	110,25	112,917	-,538	,860	Stress_item_24	111,00	89,333	,774	,820
Stress_item_2	110,00	118,000	-,705	,870	Stress_item_25	110,00	109,333	-,510	,851
Stress_item_3	110,75	114,917	-,889	,860	Stress_item_26	110,75	100,917	,259	,838
Stress_item_4	111,50	105,667	-,162	,845	Stress_item_27	110,00	103,333	,000	,848
Stress_item_5	111,00	95,333	,888	,826	Stress_item_28	110,75	94,250	,862	,825
Stress_item_6	110,00	109,333	-,510	,851	Stress_item_29	110,75	94,250	,862	,825
Stress_item_7	110,75	100,917	,259	,838	Stress_item_30	111,00	95,333	,888	,826
Stress_item_8	111,00	95,333	,888	,826	Stress_item_31	110,75	100,917	,259	,838
Stress_item_9	111,00	90,000	,734	,822	Stress_item_32	112,25	104,250	,000	,840
Stress_item_10	111,25	90,917	,813	,821	Stress_item_33	110,50	113,667	-,907	,858
Stress_item_11	110,75	94,250	,862	,825	Stress_item_34	111,00	95,333	,888	,826
Stress_item_12	111,25	90,917	,813	,821	Stress_item_35	110,50	99,000	,503	,833
Stress_item_13	111,75	100,917	,259	,838	Stress_item_36	110,25	104,250	,000	,840
Stress_item_14	113,25	104,250	,000	,840	Stress_item_37	110,25	104,250	,000	,840
Stress_item_15	111,25	84,917	,846	,815	Stress_item_38	111,00	95,333	,888	,826
Stress_item_16	111,00	90,000	,734	,822	Stress_item_39	110,00	103,333	,066	,841
Stress_item_17	109,75	108,250	-,361	,850	Stress_item_40	110,50	99,000	,503	,833
Stress_item_18	110,50	105,667	-,162	,845	Stress_item_41	110,50	99,000	,503	,833
Stress_item_19	111,00	102,667	,034	,847	Stress_item_42	110,50	99,000	,503	,833
Stress_item_20	110,50	99,000	,503	,833	Stress_item_43	110,75	100,917	,259	,838
Stress_item_21	110,75	94,250	,862	,825	Stress_item_44	110,25	104,250	,000	,840
Stress_item_22	111,50	92,333	,598	,827	Stress_item_45	110,50	99,000	,503	,833
Stress_item_23	111,25	96,917	,415	,834	Stress_item_46	110,50	99,667	,434	,835

Tabela 28.
Alpha de Cronbach dos itens do QCT

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,858	40

Seguidamente foi analisada a validade de constructo do QCT, procedendo-se a uma análise factorial com os 40 itens decorrentes da análise anterior. Neste sentido, a primeira análise factorial realizada obteve um KMO de 0,837 (o que significa que a recomendação face à análise

factorial é executável e boa [Maroco, 2010]), mas um teste de esfericidade de Bartlett com o *p-value* superior a 0,05 (tabela 29) prevendo que a matriz de correlações não teria conexões significativas entre as variáveis. Posteriormente, segundo a regra de *Kaiser* (são considerados significativos os factores com *eigenvalue* superior a um [Hair et al., 1987]), foram obtidos 12 componentes (com 59,653 % de variância explicada, como se pode observar na tabela 30). Por outro lado, correspondendo a saturação ao grau de correlação entre o item e o factor, para que as saturações fossem claras, 0,5 foi considerado o ponto de *cutoff*, tal como na análise do questionário anterior.

Desta primeira análise geraram-se 12 factores, dos quais, atendendo à saturação dos itens e à sua dispersão foram eliminados os itens 4, 9, 24, 26, e 30 por não saturarem em qualquer factor e os itens 1, 2, 5, 13, 15, 16, 28 e 29 por saturarem isoladamente nos últimos factores da matriz (tabela 31). O *pool* final foi composto por 27 itens.

Tabela 29.

Valor do KMO e do teste de esfericidade de Bartlett (análise factorial a 12 factores)

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,837
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	-34,734
	df	780
	Sig.	1,000

Tabela 30.

Variância explicada pelos 12 factores

Component	Total Variance Explained								
	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6,584	16,460	16,460	6,584	16,460	16,460	3,852	9,631	9,631
2	3,485	8,711	25,172	3,485	8,711	25,172	2,671	6,677	16,308
3	2,410	6,026	31,198	2,410	6,026	31,198	2,226	5,565	21,873
4	1,566	3,915	35,113	1,566	3,915	35,113	2,044	5,111	26,984
5	1,468	3,669	38,782	1,468	3,669	38,782	2,021	5,052	32,036
6	1,392	3,480	42,262	1,392	3,480	42,262	1,989	4,974	37,010
7	1,355	3,386	45,649	1,355	3,386	45,649	1,926	4,815	41,825
8	1,240	3,100	48,749	1,240	3,100	48,749	1,800	4,500	46,325
9	1,204	3,011	51,760	1,204	3,011	51,760	1,581	3,953	50,278
10	1,077	2,692	54,452	1,077	2,692	54,452	1,397	3,493	53,771
11	1,053	2,632	57,083	1,053	2,632	57,083	1,177	2,943	56,713
12	1,028	2,570	59,653	1,028	2,570	59,653	1,176	2,940	59,653

Tabela 31.
Matriz de correlações da análise factorial com 12 factores

	Rotated Component Matrix											
	Component											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Stress_invert_1	-,057	-,089	-,116	-,085	,272	-,113	,151	,110	,649	-,101	,064	-,015
Stress_invert_2	,181	,083	,057	-,025	,077	,007	,083	-,132	,049	,020	-,068	,802
Stress_invert_3	-,585	-,079	,018	-,032	-,010	-,073	-,023	,082	,417	,219	,129	,055
Stress_invert_4	-,343	,001	,002	,057	-,383	-,023	-,140	-,003	,464	,052	-,022	,234
Stress_item_5	,051	,158	,182	-,029	-,127	,108	,238	,000	-,596	,018	,143	-,017
Stress_invert_6	,522	,150	,015	,102	,288	-,063	-,043	-,046	-,152	-,013	,098	,075
Stress_item_7	,688	,122	,044	,012	,083	-,020	-,008	-,055	-,227	,003	-,110	,230
Stress_item_8	,690	,287	,091	,023	,169	,096	-,007	-,078	-,039	-,027	-,064	,036
Stress_item_9	,461	,411	,029	,194	,023	,166	-,028	-,098	-,256	,025	-,029	,135
Stress_item_10	,685	,062	,090	-,045	-,001	,081	,166	-,084	,051	,170	,123	-,051
Stress_item_11	,700	,044	,173	,147	-,122	,140	,121	-,021	,146	,005	,092	-,063
Stress_item_12	,527	,354	-,014	-,050	,004	,118	,219	,049	,079	,037	,139	,125
Stress_item_13	,114	,053	-,010	-,004	-,126	-,041	-,080	-,026	-,031	,025	,814	-,054
Stress_item_15	-,003	,044	,034	,057	,074	-,049	,072	,005	-,036	,755	,098	,038
Stress_item_16	,047	-,106	-,143	-,082	-,013	,116	-,088	,075	,002	,731	-,096	-,044
Stress_invert_17	,240	,101	,012	,144	,660	-,010	-,014	-,019	,088	,011	-,123	,056
Stress_invert_18	-,022	,099	,048	,170	,654	,021	-,270	-,062	,079	,079	-,133	,137
Stress_item_19	,184	,036	-,165	-,053	-,173	-,072	,615	,150	-,175	-,113	,107	,264
Stress_item_20	,108	,168	,002	,772	,092	,023	-,119	-,024	-,065	-,045	-,034	,049
Stress_item_21	,113	,071	,086	,695	,314	,058	-,071	-,085	-,004	,042	,029	-,102
Stress_item_22	,039	,001	-,091	-,032	,169	-,073	,712	-,030	,042	,012	-,207	-,055
Stress_item_23	,109	,037	-,029	-,132	-,128	,072	,711	,117	-,026	,042	,023	-,015
Stress_item_24	,163	,051	,417	,465	-,089	-,035	,101	-,177	,051	,155	,026	,013
Stress_invert_25	-,020	,092	,057	,219	,503	-,058	,231	-,172	,259	,033	,122	-,040
Stress_item_26	,341	-,006	-,249	-,484	-,195	-,184	,166	,093	,000	,142	,105	-,048
Stress_item_28	-,128	-,069	-,041	-,096	-,096	-,043	,054	,882	,039	,028	,009	-,129
Stress_item_29	-,091	-,128	-,094	-,099	-,058	-,036	,130	,866	,063	,063	-,030	-,022
Stress_item_30	,167	,065	-,160	-,335	-,229	-,141	,185	,096	-,109	,174	-,228	-,329
Stress_item_31	,195	,638	,188	-,013	,199	,017	-,041	-,024	,022	-,099	,129	,064
Stress_invert_33	,125	,720	,088	-,047	,268	-,034	,021	-,035	-,063	,025	,092	-,064
Stress_item_34	,237	,709	,099	,144	-,023	,094	,063	-,110	-,189	,027	-,039	,088
Stress_item_35	,133	,675	-,013	,225	-,129	,156	,033	-,078	-,023	-,037	-,142	,003
Stress_item_38	-,131	-,098	-,702	-,116	-,104	-,016	,130	,007	,134	,116	-,057	-,187
Stress_item_39	,201	,279	,555	,215	-,173	,122	-,099	-,116	-,014	,084	-,297	-,065
Stress_item_40	,320	,209	,565	,138	-,089	,237	,078	-,143	,024	-,051	-,204	-,113
Stress_item_41	-,020	,150	,007	,024	,035	,611	-,080	-,042	-,044	,189	-,083	,225
Stress_item_42	,098	-,115	-,044	,060	-,005	,619	,003	,056	-,040	,004	,049	-,029
Stress_item_43	,093	,000	-,698	,035	-,175	-,206	,158	-,009	,165	,071	-,138	-,006
Stress_item_45	,182	,136	,194	,094	,009	,649	,074	-,100	-,050	-,131	-,042	-,022
Stress_item_46	,031	,169	,288	-,048	-,067	,672	-,041	-,040	-,090	,017	-,009	-,105

Tendo em consideração esta análise, procedeu-se a uma nova análise factorial, a qual, segundo a regra de *Kaiser*, apresentou sete componentes e uma variância explicada de 56,118 % (tabela 32). Apesar de o *p-value* do teste de esfericidade de Bartlett da primeira análise factorial

ter sido superior a 0,05, após a eliminação dos itens mencionados, não só o valor do KMO obtido foi ligeiramente superior (0,842, como se pode verificar na tabela 33), como também o teste de esfericidade de Bartlett apresentou um valor de significância inferior a 0,001, apontando para a existência de correlações entre pelos menos algumas variáveis (Hair et al., 1987). Através do estudo das saturações dos itens nesta análise factorial (tabela 34) pode-se verificar que os itens 20 (“não me é pedido que execute uma quantidade excessiva de trabalho”) e 21 (“tenho tempo suficiente para fazer o meu trabalho”) saturam isoladamente no último factor, o qual explica apenas 4,013 % da variância. Assim, tendo em conta o conteúdo dos itens e a literatura existente sobre o tema, nota-se que ambos os itens são referentes à carga de trabalho e que este conceito pode ser integrado no âmbito das exigências psicológicas. Por esta razão, foi forçada uma análise factorial a seis factores e, como se pode verificar na tabela 36, ambos os itens saturaram na dimensão *Exigências Psicológicas* (para mais detalhes relativos ao cálculo das várias análises factoriais efectuadas, consultar os anexos 8 e 9).

Tabela 32.
Variância explicada pelos sete factores

Component	Total Variance Explained								
	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5,454	20,200	20,200	5,454	20,200	20,200	3,451	12,780	12,780
2	2,684	9,939	30,140	2,684	9,939	30,140	2,333	8,639	21,419
3	2,134	7,903	38,043	2,134	7,903	38,043	2,066	7,653	29,071
4	1,373	5,087	43,129	1,373	5,087	43,129	1,958	7,250	36,322
5	1,278	4,732	47,861	1,278	4,732	47,861	1,919	7,109	43,431
6	1,146	4,244	52,105	1,146	4,244	52,105	1,829	6,775	50,206
7	1,083	4,013	56,118	1,083	4,013	56,118	1,596	5,912	56,118

Tabela 33.
Valor do KMO e do teste de esfericidade de Bartlett (análise factorial a sete factores)

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy .		,842
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	3120,893
	df	351
	Sig.	,000

Tabela 34.

Matriz de correlações da análise factorial com sete factores

	Rotated Component Matrix						
	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
Stress_invert_3	-,645	-,082	-,069	,113	-,060	-,022	-,105
Stress_invert_6	,578	,186	,026	,207	-,079	-,079	,051
Stress_item_7	,738	,130	,070	,051	-,015	,009	,041
Stress_item_8	,707	,267	,094	,153	,111	,000	,042
Stress_item_10	,675	,045	,024	,027	,105	,159	-,040
Stress_item_11	,655	-,017	,153	-,037	,138	,165	,169
Stress_item_12	,524	,333	-,039	,055	,130	,254	-,067
Stress_invert_17	,253	,095	-,043	,726	,037	-,044	,062
Stress_invert_18	-,007	,102	,054	,688	,027	-,273	,106
Stress_item_19	,226	,061	-,129	-,215	-,117	,623	-,075
Stress_item_20	,091	,102	,065	,198	,012	-,117	,788
Stress_item_21	,108	,029	,105	,409	,059	-,116	,618
Stress_item_22	,025	-,002	-,094	,167	-,062	,722	,016
Stress_item_23	,090	,019	-,021	-,108	,074	,748	-,130
Stress_invert_25	-,056	,046	,097	,638	-,078	,257	,190
Stress_item_31	,207	,672	,199	,173	,013	-,036	-,071
Stress_invert_33	,159	,732	,078	,227	-,014	,004	-,065
Stress_item_34	,276	,697	,113	-,041	,121	,065	,234
Stress_item_35	,117	,651	-,006	-,120	,189	,060	,380
Stress_item_38	-,164	-,104	-,757	-,105	,030	,111	-,080
Stress_item_39	,161	,234	,548	-,155	,162	-,060	,391
Stress_item_40	,299	,156	,549	-,065	,260	,089	,269
Stress_item_41	-,008	,161	,002	,077	,650	-,077	,017
Stress_item_42	,090	-,117	-,055	,005	,631	-,020	-,009
Stress_item_43	,062	-,021	-,746	-,131	-,173	,155	,121
Stress_item_45	,196	,089	,245	-,010	,630	,056	,112
Stress_item_46	,030	,133	,336	-,108	,650	-,021	,021

Como se pode verificar na tabela 35, o valor do KMO e do teste de esfericidade de Bartlett são iguais aos alcançados na análise anterior, demonstrando que a recomendação face à análise factorial é executável e boa e que a matriz de correlação apresenta relações entre pelo menos algumas variáveis (Maroco, 2010; Hair et al., 1987), (para mais detalhes, consultar o anexo 10).

Tabela 35.

Valor do KMO e do teste de esfericidade de Bartlett (análise factorial a seis factores)

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,842
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	3120,893
	df	351
	Sig.	,000

Tabela 36.

Matriz de correlações da análise factorial com seis factores

	Rotated Component Matrix					
	Component					
	1	2	3	4	5	6
Stress_invert_3	-,639	-,098	-,127	,055	-,059	-,027
Stress_invert_6	,576	,189	,015	,211	-,082	-,081
Stress_item_7	,735	,138	,081	,065	-,019	,008
Stress_item_8	,704	,273	,090	,156	,103	-,003
Stress_item_10	,676	,050	,019	,006	,101	,155
Stress_item_11	,649	,003	,216	,040	,137	,173
Stress_item_12	,524	,336	-,057	,014	,124	,246
Stress_invert_17	,257	,087	-,132	,682	,033	-,048
Stress_invert_18	-,005	,091	-,025	,671	,022	-,275
Stress_item_19	,228	,067	-,113	-,237	-,115	,621
Stress_item_20	,069	,154	,278	,518	,027	-,076
Stress_item_21	,093	,064	,231	,637	,067	-,086
Stress_item_22	,028	,002	-,115	,146	-,061	,722
Stress_item_23	,094	,018	-,044	-,165	,070	,740
Stress_invert_25	-,056	,044	,044	,654	-,083	,259
Stress_item_31	,204	,658	,137	,121	-,009	-,052
Stress_invert_33	,156	,720	,015	,170	-,032	-,011
Stress_item_34	,262	,715	,190	,056	,112	,070
Stress_item_35	,099	,684	,137	,046	,189	,077
Stress_item_38	-,156	-,090	-,718	-,138	,059	,120
Stress_item_39	,143	,256	,666	,031	,148	-,047
Stress_item_40	,286	,171	,619	,059	,243	,095
Stress_item_41	-,009	,167	,012	,074	,646	-,078
Stress_item_42	,091	-,108	-,036	,000	,634	-,019
Stress_item_43	,062	,008	-,644	-,076	-,140	,175
Stress_item_45	,190	,101	,285	,038	,621	,058
Stress_item_46	,025	,137	,356	-,089	,635	-,025

Tabela 37.
Variância explicada pelos seis factores

Component	Total Variance Explained								
	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5,454	20,200	20,200	5,454	20,200	20,200	3,393	12,565	12,565
2	2,684	9,939	30,140	2,684	9,939	30,140	2,405	8,909	21,475
3	2,134	7,903	38,043	2,134	7,903	38,043	2,300	8,519	29,993
4	1,373	5,087	43,129	1,373	5,087	43,129	2,293	8,492	38,486
5	1,278	4,732	47,861	1,278	4,732	47,861	1,864	6,903	45,389
6	1,146	4,244	52,105	1,146	4,244	52,105	1,814	6,717	52,105

Tal como nas análises anteriores, o ponto de *cutoff* considerado foi 0,5, a partir do qual, segundo Hair et al. (1987) a correlação item/factor é significativa (tabela 36). Deste modo, foram constituídos seis factores (com variância explicada de 52,105 %, como se pode verificar na tabela 37), cuja designação foi realizada através do estudo do conteúdo dos itens constituintes de cada factor, levando também em consideração as designações originais de Karasek et al. (1998), o que se encontra ilustrado na tabela 38.

Tabela 38.
Constituição dos factores e conteúdo dos respectivos itens

Item	Conteúdo	Saturação
Factor 1 - Latitude de Decisão		
3	O meu trabalho exige que eu seja criativo	-0,639
6	No meu trabalho, tenho pouca liberdade para decidir como fazer o meu trabalho	0,576
7	Eu tenho oportunidade de fazer coisas diferentes no meu trabalho	0,735
8	A minha opinião ajuda a definir o que acontece no meu trabalho	0,704
10	Exerço uma influência significativa nas decisões do meu grupo de trabalho	0,676
11	O meu grupo de trabalho toma decisões democraticamente	0,649
12	Existe alguma probabilidade de que as minhas ideias sobre as políticas da empresa sejam tidas em consideração (por exemplo: ao nível da contratação e do despedimento de colaboradores, níveis salariais, fecho ou abertura de campanhas, alteração de procedimentos, etc.)	0,524
Factor 2 - Insegurança no Trabalho		
31	Existem boas possibilidades de não perder o meu trabalho.	0,658
33	Muitas vezes as pessoas são despedidas dos trabalhos que querem manter. Considero que existe a probabilidade real de vir a perder o meu trabalho nesta empresa nos próximos 2/3 anos	0,720
34	As minhas perspectivas de desenvolvimento e promoção na carreira são boas	0,715
35	Daqui a cinco anos, as minhas competências continuarão a ser valiosas	0,684
Factor 3 - Suporte Social do Superior e Hostilidade		
38	Sou vítima de hostilidade ou conflito por parte do meu superior	-0,718
39	O meu superior ajuda-me na realização do meu trabalho	0,666
40	O meu superior consegue que as pessoas trabalhem juntas	0,619
43	Sou vítima de hostilidade ou conflito por parte dos meus colegas de trabalho	-0,644

Factor 4 - Exigências Psicológicas	
17 O meu trabalho exige que trabalhe muito depressa	0,682
18 O meu trabalho exige que trabalhe arduamente	0,671
20 Não me é pedido que execute uma quantidade excessiva de trabalho	0,518
21 Tenho tempo suficiente para fazer o meu trabalho	0,637
25 O meu trabalho exige longos períodos de intensa concentração na tarefa	0,654
Factor 5 - Suporte Social dos Colegas	
41 Os meus colegas de trabalho são competentes nas tarefas que realizam	0,646
42 Os meus colegas de trabalho têm uma estima pessoal por mim	0,634
45 As pessoas com quem trabalho encorajam-se umas às outras para trabalharmos em equipa	0,621
46 Os meus colegas ajudam-me na realização do meu trabalho	0,635
Factor 6 - Exigências Físicas	
19 O meu trabalho exige grande esforço físico	0,621
22 No meu trabalho, com frequência é-me exigido que movimente ou levante cargas pesadas	0,722
23 O meu trabalho exige uma actividade física rápida e contínua	0,74

Posteriormente, foi no sentido de avaliar a sensibilidade e a fiabilidade de cada dimensão apresentada que se procedeu à análise do seu *alpha de Cronbach* e dos seus valores de assimetria e achatamento, tendo sido calculado o *score* total de cada componente.

Tabela 39.

Fiabilidade e sensibilidade das dimensões do QCT

Factor	<i>Alpha de Cronbach</i>	Assimetria	Achatamento
Latidade de Decisão	0,81	-0,057	-0,307
Insegurança no Trabalho	0,74	-0,538	0,356
Suporte Social do Superior e Hostilidade	0,71	-0,675	1,549
Exigências Psicológicas	0,68	-0,294	0,011
Suporte Social dos Colegas	0,60	-0,470	3,297
Exigências Físicas	0,60	0,806	0,079

Nota. Para mais detalhes relativos à fiabilidade e sensibilidade das dimensões, consultar o anexo 11.

Assim, como se pode verificar na tabela 39, os *alphas de Cronbach* de todas as dimensões são iguais ou superiores a 0,6, o que indica, segundo DeVellis (1991, citado por Maroco & Garcia-Marques, 2006) que o instrumento apresenta uma fiabilidade aceitável. Neste sentido, quanto mais elevado é o valor do *alpha*, maior é o grau de consistência interna da dimensão.

Por outro lado, no que respeita aos valores absolutos de assimetria e de achatamento (tabela 39), pode-se verificar que, segundo Kline (1998, citado por Maroco, 2010) todas as dimensões se distribuem de forma normal pela amostra, uma vez que os seus valores não são superiores, respectivamente a 3 e a 8.

Finalmente, pode-se concluir que, em relação às suas qualidades métricas, os dois questionários utilizados no presente estudo apresentam uma boa validade de constructo e bons níveis de sensibilidade. No que respeita à fiabilidade, enquanto todas as dimensões do questionário de Inteligência Emocional apresentaram bons *alphas de Cronbach*, os *alphas* apresentados pelas dimensões *suporte social dos colegas* e *exigências físicas* do Questionário relativo ao Conteúdo do Trabalho apresentam uma consistência interna aceitável.

Análise da relação entre inteligência emocional e stress ocupacional

No sentido de analisar a relação existente entre as dimensões da inteligência emocional e do stress ocupacional, procedeu-se ao desenvolvimento de seis regressões lineares múltiplas, cujo objectivo é verificar se cada dimensão do stress ocupacional é predita pelas dimensões da inteligência emocional. A selecção destas variáveis e da presumível relação entre elas foi baseada na literatura existente sobre o tema, como aconselhado por Hair et al. (1987).

Assim, uma das características do estudo que pode afectar determinantemente a adequação e o poder estatístico (*i.e.* a probabilidade de detectar como estatisticamente significativo um determinado R^2 ou coeficiente de regressão [Hair, et al. 1987]) das regressões lineares é o tamanho da amostra. Neste sentido, os autores referidos recomendam um *ratio* mínimo de 50 observações por variável independente quando é desenvolvida uma regressão linear pelo método *stepwise*; contudo, no presente estudo, verifica-se um *ratio* de cerca de 83 observações por variável independente (VI).

Quanto aos pressupostos da regressão linear, note-se que não deve existir multicolinearidade entre as variáveis independentes (segundo Hill e Hill [2000] o limite do valor da “tolerância” abaixo do qual a multicolinearidade é inaceitável é 0,1), os erros devem ser independentes (analisado através do teste de Durbin-Watson [D_w] e tendo em consideração que, segundo Maroco [2010], quando o valor do D_w está próximo de 2 [$\pm 0,2$] considera-se que os erros são independentes), ter distribuição normal (verificado através da análise dos valores absolutos de assimetria e achatamento, os quais, segundo Kline [1998, citado por Maroco, 2010] não devem ser superiores, respectivamente, a 3 e 8) e apresentar homogeneidade de variâncias (analisado através do gráfico de dispersão fornecido pelo PASW Statistics).

Para a análise dos erros, as medidas do erro de predição mais utilizadas são os resíduos, *i.e.*, a diferença entre os valores obtidos e os valores esperados para a variável dependente (Hair et al., 1987).

Seguidamente, procede-se à identificação do modelo de regressão linear mais adequado. Os métodos de selecção de variáveis mais comumente utilizados entre os investigadores são o *backward* (envolve a integração inicial de todas as variáveis independentes no modelo e a posterior eliminação das variáveis independentes que não contribuem significativamente) e o *stepwise* (permite verificar a contribuição de cada variável para o modelo, no entanto, em vez de as eliminar, cada uma é integrada consoante a sua importância para o desenvolvimento do modelo), (Hair et al., 1987). Assim, segundo Maroco (2010), o procedimento aconselhável para a selecção do melhor modelo de regressão linear “é a utilização dos [vários] métodos e identificar, [posteriormente], quais as variáveis que são deixadas de fora [por todos os] métodos em simultâneo. Essas variáveis podem então ser eliminadas da análise e o modelo mais parcimonioso pode então ser ajustado às outras variáveis” (p. 422). Por outro lado, o referido autor afirma também que os diferentes modelos podem, igualmente, ser avaliados comparando o valor ajustado de variância explicada (R^2_a) e os quadrados médios dos erros (QME), *i.e.*, o modelo mais ajustado apresentará um maior R^2_a e um menor QME.

Regressão linear I – a latitude de decisão e as dimensões da IE.

No que respeita à primeira regressão linear realizada, através do método *backward*, verifica-se que todas as variáveis independentes foram eliminadas do modelo, observando-se, na tabela 40 a variância da variável dependente que é explicada pelas variáveis independentes. Nas ciências sociais costumam ser aceites valores de variância explicada que rondem os 50% (Hair et al., 1987), contudo, como se pode verificar, é o modelo quatro (que integra as VIs *empatia*, *autocontrolo emocional* e *compreensão das emoções próprias*) que apresenta um valor de R^2_a residualmente mais elevado (0,007, *i.e.*, 0,7%) e um *p-value* (0,098) mais próximo de 0,05, podendo ser considerado como um valor de probabilidade marginal. Neste sentido, nenhuma das dimensões da IE prediz significativamente o grau de latitude de decisão, uma vez que o *p-value* de todos os modelos possíveis apresenta um valor significativamente superior a 0,05 (uma vez que o intervalo de confiança utilizado no presente estudo foi de 95%), (para mais detalhes relativos ao cálculo da regressão linear, consultar o anexo 12).

Tabela 40.

Variância explicada pelas variáveis independentes (R^2_a), (regressão linear I)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,118 ^a	,014	,002	3,46651
2	,117 ^b	,014	,004	3,46328
3	,115 ^c	,013	,005	3,46056
4	,113 ^d	,013	,007	3,45787
5	,088 ^e	,008	,004	3,46310
6	,062 ^f	,004	,002	3,46629
7	,000 ^g	,000	,000	3,46954

a. Predictors: (Constant), empatia, autocontrole_emocional, Autocontrole_criticas, Comp_emoções_proprias, auto_encorajamento, Comp_emoções_outros

b. Predictors: (Constant), empatia, autocontrole_emocional, Autocontrole_criticas, Comp_emoções_proprias, auto_encorajamento

c. Predictors: (Constant), empatia, autocontrole_emocional, Comp_emoções_proprias, auto_encorajamento

d. Predictors: (Constant), empatia, autocontrole_emocional, Comp_emoções_proprias

e. Predictors: (Constant), autocontrole_emocional, Comp_emoções_proprias

f. Predictors: (Constant), autocontrole_emocional

g. Predictor: (constant)

Quanto aos pressupostos da regressão linear, uma vez que o valor da tolerância é, em todos os casos, superior a 0,7, considera-se que não existe multicolinearidade entre as VIs. Como todas as variáveis independentes foram excluídas do modelo, não foram determinados os valores dos erros, como tal, o valor do teste Durbin-Watson não foi calculado. Do mesmo modo, os pressupostos de normalidade e homogeneidade de variâncias dos erros não puderam ser alvo de análise.

Regressão linear II – a insegurança no trabalho e as dimensões da IE.

No cálculo da regressão linear, os pressupostos apenas podem ser validados durante o procedimento estatístico, assim, note-se que o valor da tolerância é superior a 0,9, confirmando a ausência de multicolinearidade; a independência dos erros é também confirmada pelo valor do teste Durbin-Watson (1,966), que se encontra muito próximo de 2 (como aconselhado por Maroco, 2010). Relativamente à normalidade dos erros, verifica-se na tabela 41 que os valores absolutos de assimetria e achatamento não são superiores, respectivamente, a 3 e 8. Por fim, a homogeneidade da variância dos erros é também validada através da análise da dispersão dos resíduos na figura 1, os quais se encontram dispersos de forma homogênea em redor do ponto zero.

Tabela 41.

Valores absolutos de assimetria e achatamento (regressão linear II)

Statistics		
resíduos - insegurança trabalho		
N	Valid	495
	Missing	0
	Skewness	,585
	Std. Error of Skewness	,110
	Kurtosis	,569
	Std. Error of Kurtosis	,219

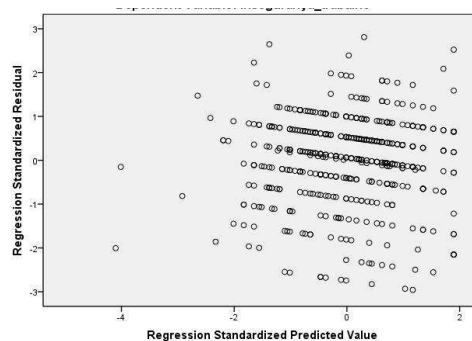


Figura 1. Avaliação da homogeneidade de variância dos resíduos (regressão II)

Tal como recomendado por Maroco (2010), a regressão linear foi realizada *a priori* segundo o modelo *backward* e *stepwise*, no sentido de verificar quais seriam as variáveis independentes comuns aos dois modelos, e qual apresentaria o valor de variância explicada mais elevado. Verificou-se que ambos integravam a *empatia* e o *autocontrolo emocional* como VIs, sendo o modelo *stepwise* o que apresentava maior percentagem de variância explicada (2,8%) como se pode verificar na tabela 42 (relativa ao método *stepwise*), apresentando um *p-value* inferior a 0,001, e consequente significância estatística (para mais detalhes relativos aos cálculos da regressão linear, consultar o anexo 13).

Tabela 42.

Variância explicada pelas variáveis independentes (R^2_a), (regressão linear II)

Model Summary ^c					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,139 ^a	,019	,017	2,14973	
2	,178 ^b	,032	,028	2,13833	1,966

a. Predictors: (Constant), autocontrolo_emocional

b. Predictors: (Constant), autocontrolo_emocional, empatia

c. Dependent Variable: insegurança_trabalho

Tabela 43.

Significância das dimensões no modelo (regressão linear II)

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
5	(Constant)	7,412	,640		11,575	,000		
	autocontrolo_emociona	,070	,027	,117	2,589	,010	,962	1,039
	empatia	,123	,049	,113	2,504	,013	,962	1,039

a. Dependent Variable: insegurança_trabalho

Deste modo, na tabela 43, pode-se verificar que as duas dimensões da IE integradas no modelo apresentam uma relação correlacional positiva com a insegurança no trabalho,

demonstrando que ambos os conceitos estão relacionados e apresentam significância estatística (*i.e.* inferior a 0,05).

Regressão linear III – o suporte social do superior e hostilidade e as dimensões da IE.

No que respeita à validação dos pressupostos da regressão linear, note-se que não existe multicolinearidade entre as variáveis independentes, uma vez que o valor de tolerância apresentado por cada uma é superior a 0,7 (segundo Hill e Hill [2000] são inaceitáveis valores de “tolerância” inferiores a 0,1). O teste de Durbin-Watson apresenta um valor de 1,897 e, sendo muito próximo de 2 ($\pm 0,2$), segundo as recomendações de Maroco (2010), pode-se considerar que os erros são independentes. Quanto à distribuição dos erros, pode-se afirmar que seguem a normalidade pois, como se pode observar na tabela 44, os seus valores absolutos de assimetria (-0,867) e achatamento (2,419) não são superiores, respectivamente, a 3 e 8, tal como recomendado por Kline (1998, citado por Maroco, 2010). Relativamente à homogeneidade de variâncias dos erros, considera-se que existe homocedasticidade, através da análise da dispersão apresentada na figura 2.

Tabela 44.

Valores absolutos de assimetria e achatamento (regressão linear III)

Statistics		
resíduos - suporte superior e hostilidade		
N	Valid	495
	Missing	0
	Skewness	-,867
	Std. Error of Skewness	,110
	Kurtosis	2,419
	Std. Error of Kurtosis	,219

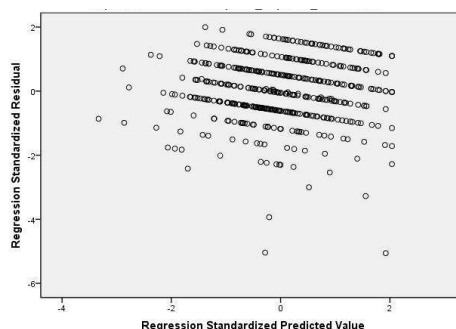


Figura 2. Avaliação da homogeneidade de variância dos resíduos (regressão III)

Tal como nas regressões anteriores, e levando em consideração as recomendações de Maroco (2010), o cálculo do modelo ideal foi desenvolvido através do método *backward e stepwise*, para verificar quais as variáveis independentes que entrariam simultaneamente nos dois modelos e qual dos modelos apresentaria uma variância explicada mais elevada. Comuns aos dois modelos foram as VIs *empatia, autocontrolo perante as críticas e compreensão das emoções dos outros*. No entanto, apesar da percentagem de variância explicada pelo modelo ter sido apenas de 5,9% (tabela 45, relativa ao método *stepwise*), pode-se afirmar que as VIs integradas no modelo apresentam uma relação correlacional positiva com a dimensão *Suporte Social e Hostilidade* relativa ao stress ocupacional (tabela 46), (para mais detalhes acerca das análises realizadas, consultar o anexo 14).

Tabela 45.
Variância explicada pelas variáveis independentes (R^2_a), (regressão linear III)
Model Summary^d

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,203 ^a	,041	,039	1,79641	
2	,236 ^b	,056	,052	1,78488	
3	,255 ^c	,065	,059	1,77764	1,897

a. Predictors: (Constant), empatia

b. Predictors: (Constant), empatia, Autocontrolo_criticas

c. Predictors: (Constant), empatia, Autocontrolo_criticas, Comp_emoções_outros

d. Dependent Variable: Suporte_superior_hostilidade

Tabela 46.
Significância das dimensões no modelo (regressão linear III)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
4	(Constant)	-,659	,651		-1,013	,312		
	Autocontrolo_criticas	,053	,021	,116	2,592	,010	,957	1,045
	Comp_emoções_outros	,059	,027	,114	2,239	,026	,728	1,373
	empatia	,111	,047	,121	2,349	,019	,716	1,396

a. Dependent Variable: Suporte_superior_hostilidade

Regressão linear IV – as exigências psicológicas e as dimensões da IE.

Na quarta regressão linear desenvolvida também foram validados os pressupostos da análise. Assim, a ausência de multicolinearidade entre as variáveis independentes é demonstrada através dos elevados valores de “tolerância”, uma vez que todos são superiores a 0,7. A independência dos erros é validada pelo valor do teste de Durbin-Watson, o qual apresenta um valor próximo de 2 (1,852), tal como recomendado por Maroco (2010). O pressuposto da normalidade é validado através da análise dos valores absolutos de assimetria e achatamento

(tabela 47), os quais são, respectivamente, inferiores a 3 e 8. A homogeneidade das variâncias dos erros é verificada através da análise da figura 3, a qual ilustra a dispersão dos resíduos e a sua homocedasticidade.

Tabela 47.

Valores absolutos de assimetria e achatamento (regressão linear IV)

Statistics		
resíduos - exigências psicológicas		
N	Valid	495
	Missing	0
	Skewness	,280
	Std. Error of Skewness	,110
	Kurtosis	,133
	Std. Error of Kurtosis	,219

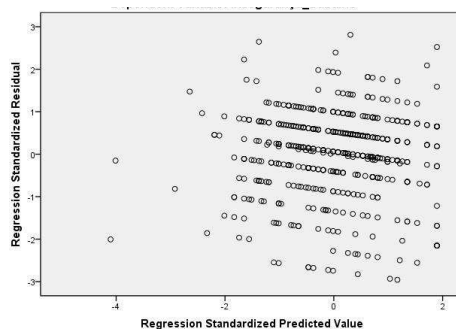


Figura 3. Avaliação da homogeneidade de variância dos resíduos (regressão IV)

Também no cálculo da presente regressão linear foram levados em consideração os métodos *backward* e *stepwise*, no sentido de verificar quais as variáveis independentes comuns aos dois modelos e qual o modelo com maior variância explicada. Assim, enquanto no método *backward* foram integradas as VIs *autocontrole perante as críticas* e *auto-encorajamento*, no método *stepwise* foi apenas integrada a primeira variável mencionada. Contudo, note-se que é no primeiro modelo que é explicado uma maior percentagem de variância (apesar da diferença ser residual), como se pode observar na tabela 48. Assim, foi levado em consideração o modelo *backward* por explicar 1,4% da variância da variável dependente.

É de notar, igualmente, na tabela 49, que enquanto a dimensão *autocontrole perante as críticas* apresenta uma correlação positiva com a dimensão *exigências psicológicas*, o *auto-encorajamento* apresenta uma relação correlacional negativa sendo, no entanto, ambas estatisticamente significativas (0,059 é considerado como um valor de probabilidade marginal

pela sua proximidade com o valor do *alpha*), (para mais detalhes relativos aos cálculos da regressão linear, consultar o anexo 15).

Tabela 48.
Variância explicada pelas variáveis independentes (R^2_a), (regressão linear IV)

Model Summary ^f					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,152 ^a	,023	,011	2,14667	
2	,152 ^b	,023	,013	2,14453	
3	,152 ^c	,023	,015	2,14239	
4	,150 ^d	,023	,017	2,14070	
5	,134 ^e	,018	,014	2,14338	1,852

a. Predictors: (Constant), empatia, autocontrole_emocional, Autocontrole_criticas, Comp_emoções_proprias, auto_encorajamento, Comp_emoções_outros
b. Predictors: (Constant), autocontrole_emocional, Autocontrole_criticas, Comp_emoções_proprias, auto_encorajamento, Comp_emoções_outros
c. Predictors: (Constant), Autocontrole_criticas, Comp_emoções_proprias, auto_encorajamento, Comp_emoções_outros
d. Predictors: (Constant), Autocontrole_criticas, Comp_emoções_proprias, auto_encorajamento
e. Predictors: (Constant), Autocontrole_criticas, auto_encorajamento
f. Dependent Variable: exigencias_psicologicas

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,104 ^a	,011	,009	2,14899	1,838

a. Predictors: (Constant), Autocontrole_criticas

b. Dependent Variable: exigencias_psicologicas

Nota. Primeira tabela referente ao modelo *backward* e segunda tabela referente ao modelo *stepwise*

Tabela 49.
Significância das dimensões no modelo (regressão linear IV)

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
5	(Constant)	10,746	,742		14,478	,000		
	Autocontrole_criticas	,063	,024	,116	2,570	,010	,982	1,018
	auto_encorajamento	-,063	,033	-,085	-1,893	,059	,982	1,018

a. Dependent Variable: exigencias_psicologicas

Regressão linear V – o suporte social dos colegas e as dimensões da IE.

Na regressão linear que utiliza a dimensão do stress ocupacional *suporte social dos colegas* como variável dependente e as dimensões da inteligência emocional como variáveis independentes, pode-se também concluir que não existe multicolinearidade entre as VIs, uma vez que os valores de “tolerância” apresentados são todos superiores a 0,7 e, sendo significativamente superiores a 0,1 vão de encontro às recomendações de Hair et al. (1987). No que respeita à independência dos erros, segundo Maroco (2010), o valor do teste de Durbin-Watson deveria ser próximo de 2 ($\pm 0,2$), contudo, tendo em consideração quer o valor do teste referente ao modelo *backward*, quer o referente ao modelo *stepwise*, nota-se que este se afasta sensivelmente do valor de referência (1,765). O pressuposto da normalidade dos erros é validado através dos valores

absolutos de assimetria e achatamento que se podem verificar na tabela 50; assim, uma vez que são inferiores, respectivamente a 3 e 8, como recomendado por Kline (1998, citado por Maroco, 2010), afirma-se a normalidade da distribuição. Por fim, o pressuposto da homogeneidade da variância dos erros, avaliada através da análise da dispersão dos resíduos na figura 4, não é validado, uma vez que os resíduos não demonstram uma dispersão aleatória em torno no ponto zero. Neste sentido, é de notar que tanto o pressuposto da independência, como o da homocedasticidade dos resíduos não foram validados, pelo que não se pode ter um elevado grau de confiança no que respeita às conclusões da análise efectuada.

Tabela 50.

Valores absolutos de assimetria e achatamento (regressão linear V)

Statistics		
resíduos - suporte colegas		
N	Valid	495
	Missing	0
Skewness		-,654
Std. Error of Skewness		,110
Kurtosis		4,294
Std. Error of Kurtosis		,219

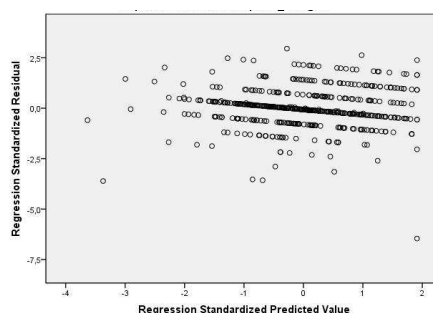


Figura 4. Avaliação da homogeneidade de variância dos resíduos (regressão V)

Na sequência da validação dos pressupostos da análise, procedeu-se ao cálculo da regressão linear pelo método *backward* e *stepwise*, no sentido de observar qual o modelo mais adequado. Tal como na regressão linear realizada anteriormente, também nesta o método *backward* integrou mais uma dimensão da IE que o método *stepwise* (*empatia, autocontrolo perante as críticas e compreensão das emoções dos outros*), explicando 5,8% da variância da variável independente (tabela 51). Deste modo, na tabela 52, pode-se verificar que as três dimensões da IE integradas no modelo apresentam uma relação correlacional positiva com a insegurança no trabalho, demonstrando que ambos os conceitos estão relacionados e apresentam

significância estatística (*i.e.* *p-value* inferior a 0,05, sendo 0,055 considerado como um valor de probabilidade marginal), (para mais detalhes relativos aos cálculos da regressão linear, consultar o anexo 16).

Tabela 51.

Variância explicada pelas variáveis independentes (R^2_a), (regressão linear V)

Model Summary^e

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,258 ^a	,067	,055	1,35920	
2	,258 ^b	,067	,057	1,35789	
3	,258 ^c	,067	,059	1,35658	
4	,253 ^d	,064	,058	1,35705	1,765

a. Predictors: (Constant), empatia, autocontrole_emocional, Autocontrole_criticas, Comp_emoções_proprias, auto_encorajamento, Comp_emoções_outros

b. Predictors: (Constant), empatia, autocontrole_emocional, Autocontrole_criticas, Comp_emoções_proprias, Comp_emoções_outros

c. Predictors: (Constant), empatia, Autocontrole_criticas, Comp_emoções_proprias, Comp_emoções_outros

d. Predictors: (Constant), empatia, Autocontrole_criticas, Comp_emoções_outros

e. Dependent Variable: Suporte_colegas

Model Summary^c

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,220 ^a	,048	,046	1,36558	
2	,238 ^b	,057	,053	1,36078	1,760

a. Predictors: (Constant), empatia

b. Predictors: (Constant), empatia, Autocontrole_criticas

c. Dependent Variable: Suporte_colegas

Nota. Primeira tabela referente ao modelo *backward* e segunda tabela referente ao modelo *stepwise*

Tabela 52.

Significância das dimensões no modelo (regressão linear V)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
4	(Constant)	9,318	,497		18,752	,000		
	Autocontrole_criticas	,031	,016	,089	2,005	,046	,957	1,045
	Comp_emoções_outros	,039	,020	,099	1,926	,055	,728	1,373
	empatia	,105	,036	,151	2,925	,004	,716	1,396

a. Dependent Variable: Suporte_colegas

Regressão linear VI – as exigências físicas e as dimensões da IE.

A última regressão linear foi realizada utilizando a dimensão *exigências físicas* como variável critério (variável dependente) e, novamente, tendo as dimensões da inteligência emocional como variáveis preditivas (variáveis independentes). Do mesmo modo que nas outras regressões, foi verificada a ausência de multicolinearidade entre as VIs através do elevado valor de “tolerância” apresentado (todos superiores a 0,8), seguindo as recomendações de Hill e Hill (2000) que consideram inaceitáveis valores de “tolerância” inferiores a 0,1. A independência dos

erros foi validada através do valor do teste de Durbin-Watson (1,875), que se apresenta muito próximo do valor de referência, o dois, tal como aconselhado por Maroco (2010). Mais uma vez, a normalidade dos erros foi verificada através da análise dos valores absolutos de assimetria e achatamento (que se podem observar na tabela 53), os quais não são superiores, respectivamente a 3 e 8, tal como recomendado por Kline (1998, citado por Maroco, 2010). Quanto ao pressuposto da homogeneidade da variância dos erros tal como na regressão linear anterior, não é validado, uma vez que os resíduos não demonstram uma dispersão aleatória em torno no ponto zero (figura 5).

Tabela 53.

Valores absolutos de assimetria e achatamento (regressão linear VI)

Statistics		
resíduos - exigências físicas		
N	Valid	495
	Missing	0
	Skewness	,800
	Std. Error of Skewness	,110
	Kurtosis	,131
	Std. Error of Kurtosis	,219

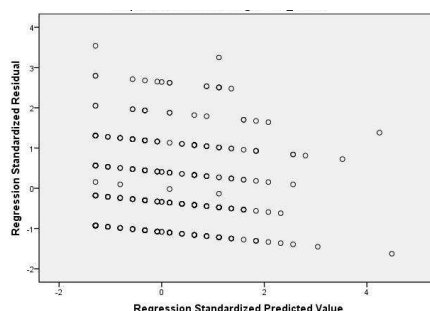


Figura 5. Avaliação da homogeneidade de variância dos resíduos (regressão VI)

A escolha do modelo mais adequado para a elaboração da regressão foi realizada através do desenvolvimento *a priori* da regressão linear pelo método *backward* e *stepwise*, no sentido de verificar quais as variáveis independentes integradas no modelo, e qual o método que explicava mais percentagem de variância. Ambos os métodos integraram apenas a dimensão *compreensão das emoções próprias* e apresentaram uma variância explicada de 1,2% (tabela 54, relativa ao método *stepwise*). Neste sentido, na tabela 55 pode-se observar a existência de uma relação correlacional negativa entre a dimensão *compreensão das emoções próprias* da IE e a dimensão

exigências físicas, a qual apresenta significância estatística ($p = 0,007$), (para mais detalhes relativos aos cálculos da regressão linear, consultar o anexo 17).

Tabela 54.

Variância explicada pelas variáveis independentes (R^2_a), (regressão linear VI)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,120 ^a	,014	,012	1,34259	1,875

a. Predictors: (Constant), Comp_emoções_proprias

b. Dependent Variable: exigencias_fisicas

Tabela 55.

Significância das dimensões no modelo (regressão linear VI)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,340	,335		15,959	,000		
	Comp_emoções_proprias	-,039	,015	-,120	-2,691	,007	1,000	1,000

a. Dependent Variable: exigencias_fisicas

Como se pôde observar ao longo da análise de todas as regressões lineares múltiplas desenvolvidas, em geral, todos os modelos apresentaram *p-values* que permitiam concluir a sua significância estatística, apesar de explicarem percentagens residuais da variável dependente. Por um lado, a presença de significância estatística pode ser atribuída à elevada dimensão da amostra, uma vez que, segundo Hair et al. (1987), quanto maior é a amostra sob estudo, menores terão que ser os valores de r^2_a para serem considerados estatisticamente significativos; por outro lado, verifica-se que os conceitos estudados, a inteligência emocional e o stress ocupacional, estão efectivamente correlacionados, apesar de as dimensões de stress serem também influenciadas por muitos outros factores que não a IE.

Discussão

O presente trabalho teve como principal objectivo analisar a relação entre inteligência emocional e stress ocupacional numa amostra de colaboradores de uma organização prestadora de serviços de *contact center*. Autores como Nikolaou e Tsaousis (2002) e Bar-On et al. (2000) referem que indivíduos com índices de IE mais elevados demonstram níveis de stress percebido inferiores devido à sua capacidade de gerir e lidar com as emoções. De acordo com Deery et al. (2002, citados por Chambel & Castanheira, 2010, p. 31), “nas organizações prestadoras de serviços, é cada vez mais generalizada a expectativa de que os trabalhadores aparentem estar felizes, bem-dispostos por estar a servir um determinado cliente”, assim, é exigido a estes colaboradores, não só que executem as suas tarefas de acordo com um determinado conjunto de procedimentos, como também lhes é exigido que consigam gerir as suas emoções de forma apropriada.

Neste sentido, no que respeita à análise da inteligência emocional, foi utilizado o modelo misto de Goleman (1998) uma vez que este engloba, não apenas competências mentais, mas também outros aspectos da personalidade, do carácter e do contexto relacional, apresentando uma imagem mais vasta do indivíduo e das suas competências e aptidões. Por outro lado, a abordagem do stress ocupacional levada em consideração foi o modelo exigências/controlo de Karasek et al. (1998), uma vez que este contempla, não só as percepções e os factores psicológicos do sujeito, como também o ambiente e as características do trabalho que desenvolve. Assim, para a concretização do objectivo proposto foi desenvolvido um estudo que contemplou a aplicação de dois questionários, um com o intuito de analisar os valores de inteligência emocional (desenvolvido por Rego & Fernandes, 2005) e outro, o Questionário relativo ao Conteúdo do Trabalho (Karasek et al., 1998), visando explorar os índices de stress ocupacional experienciados pelos participantes.

Quanto à análise dos dados, primeiramente procedeu-se ao estudo da média e do desvio-padrão de cada item organizado por dimensão teórica. Neste sentido, note-se que, quanto à inteligência emocional, todas as dimensões teóricas apresentavam valores médios acima do ponto médio da escala (excepto a dimensão inversamente cotada), assim, de um modo geral, uma vez que os participantes tendiam a identificar-se com as afirmações apresentadas, torna-se pertinente

questionar se os seus índices de IE apresentariam suficiente heterogeneidade para que fosse possível uma análise viável da sua relação com os níveis de stress apresentados. Por outro lado, no que respeita à leitura das médias de cada dimensão teórica do stress ocupacional, note-se que os participantes consideram que o desempenho das suas funções apresenta um reduzido grau de exigências físicas, quando comparado com as exigências psicológicas. Esta conclusão vai de encontro ao estudado por Chambel e Castanheira (2010), que caracterizam o trabalho nos *contact centers* como apresentando elevadas exigências psicológicas (e.g. sobrecarga de trabalho, monotonia, rigidez de processos), mas reduzidas exigências físicas. Ainda no âmbito da análise descritiva, tendo em consideração a média das várias dimensões, nota-se, igualmente, que os participantes consideram que o seu nível de latitude de decisão é consideravelmente reduzido, principalmente no que respeita às decisões a nível macro; esta ilação advém do facto de, em geral, os participantes tenderem a não concordar com as afirmações apresentadas. Estas conclusões vão de encontro ao postulado por Karasek et al. (1998), que consideravam que a função de operador de *call-center* é caracterizada por elevadas exigências psicológicas e baixa latitude de decisão.

Posteriormente, foi realizada uma avaliação das qualidades métricas de cada um dos instrumentos utilizados, permitindo concluir que as respostas a ambos os questionários se distribuem de forma normal (*i.e.* são sensíveis); apresentam validade de constructo, uma vez que as dimensões identificadas eram claras e idênticas às enunciadas pela literatura; e, quanto à sua fiabilidade, em termos gerais e através da análise do *alpha de Cronbach* (0,865 e 0,858, respectivamente), ambos os questionários apresentaram índices elevados de fiabilidade. Contudo, quando a consistência interna de cada dimensão foi analisada separadamente, notou-se que, apesar de os *alphas* apresentados pelas componentes da escala de inteligência emocional terem sido bastante elevados (todos superiores a 0,76), no que respeita às dimensões do stress ocupacional, segundo as recomendações de Maroco e Garcia-Marques (2006) apenas se pode afirmar que apresentam índices de fiabilidade moderada, pois duas das componentes apresentaram *alphas* de 0,60.

Por fim, com o intuito de analisar a hipótese em estudo, procedeu-se ao desenvolvimento de seis regressões lineares múltiplas, as quais, apesar de explicarem uma pequena percentagem da variância das dimensões do stress ocupacional, permitiram concluir que ambos os conceitos estão correlacionados. No entanto, estes resultados permitiram constatar, igualmente, que as

percepções de stress são influenciadas por muitos outros factores, e não só pelo nível de inteligência emocional. Neste sentido, verifica-se que a hipótese sob estudo foi confirmada, sendo que algumas dimensões da inteligência emocional estão, efectivamente, correlacionadas com o stress experienciado. Assim, é de notar que as dimensões da IE mais frequentemente relacionadas com o stress foram a *empatia*, a *compreensão das emoções dos outros* e o *autocontrolo perante as críticas*, demonstrando a importância do contexto social na percepção de stress. Foi concluído, nomeadamente, que quanto maior fosse a predominância destas dimensões, menor a hostilidade e maior o suporte social do superior percebido. Do mesmo modo, pode-se concluir também que quanto menor o auto-encorajamento, maior seriam as exigências psicológicas percebidas, o que ilustra a forma como os sujeitos encaram os desafios/exigências com que se deparam. Quanto ao *autocontrolo perante as críticas*, nota-se que quanto maior é a flexibilidade do sujeito, mais este percebe o suporte social dos superiores e dos colegas como positivo.

Por outro lado, verifica-se, igualmente, que a dimensão da IE menos relacionada com o stress ocupacional foi o *autocontrolo emocional*, o que vem contrapor a teoria de Lazarus (2004) de que o stress seria apenas uma questão de avaliação cognitiva dos stressores, *i.e.*, se os sujeitos percepcionassem os stressores de forma positiva, não experienciaram stress. Deste modo, uma vez que a dimensão não é integrada, pode-se concluir que o importante é a ligação ao contexto em que o sujeito está inserido e não o controlo emocional na percepção do stressor como positivo ou negativo.

No entanto, os resultados obtidos podem ter sido influenciados, nomeadamente, pelo facto de a faixa etária dos participantes ser ainda muito jovem, rondando os 28 anos; vários autores (*e.g.* Bar-On et al., 2000; Nikolaou & Tsaousis, 2002) concluíram nas suas investigações que indivíduos mais jovens tendem a demonstrar níveis de stress e de inteligência emocional mais reduzidos. Assim, uma vez que a idade dos participantes era pouco heterogénea (com um desvio-padrão de cerca de 7 anos), pode ter existido uma tendência geral para a homogeneidade de respostas. Do mesmo modo, os resultados podem também ter sido enviesados pela reduzida antiguidade dos participantes na organização, sendo que as instalações da empresa sob estudo eram muito recentes e, conseqüentemente, a média da antiguidade dos participantes pouco excedia um ano. Esta situação poderá ter levado a que os colaboradores ainda não tivessem desenvolvido significativamente os stressores específicos da sua actividade. Neste sentido, como

foi estudado por Nikolaou e Tsaousis (2002) a antiguidade na organização influencia determinantemente os níveis de stress ocupacional percebidos, uma vez que indivíduos mais jovens e com menor antiguidade tendem a estar mais motivados e satisfeitos com o seu trabalho. Note-se também que, sensivelmente, metade dos participantes trabalhavam em regime de *part-time* (apresentando uma média de cerca de 35 horas de trabalho semanais), o que pode também ter influenciado os níveis globais de stress, uma vez que Shimomitsu e Levi (1993, citados por Karasek et al., 1998) estudaram a relação entre o número de horas semanais trabalhadas e o aumento dos níveis de stress ocupacional percebidos.

Essencialmente no que respeita à inteligência emocional, um problema que poderá ser levantado relativamente à investigação desenvolvida está associado à utilização de questionários de autodescrição, nos quais, os indivíduos são convidados a autodescreverem-se mediante respostas a diversas afirmações. Parte-se do princípio que os participantes têm capacidade de auto-análise e de autoconhecimento, contudo, Taylor e Brown (1988, citados por Rego & Fernandes, 2005) consideram que existem razões para supor a possibilidade de as pessoas adoptarem um autoconceito desajustado. Por outro lado, em algumas afirmações, os indivíduos são confrontados com situações indutoras de respostas enviesadas pela desejabilidade social. Assim, muitas escalas autodescritivas podem reflectir o autoconceito do indivíduo e as suas percepções de desejabilidade, e não as suas “reais” características. Poderá ser devido a estas questões de desejabilidade social que os índices de IE apresentados pelos participantes adoptaram valores relativamente elevados, em geral, superiores à média da escala de resposta. Contudo, é de notar que este tipo de questionários apresenta várias vantagens como é o caso de serem mais fáceis, mais económicos e menos morosos de aplicar e de permitem recolher respostas de um maior número de respondentes.

Outra restrição do estudo prende-se ao facto de todas as medidas terem sido obtidas pela mesma fonte, resultando na possibilidade de contaminação devido à variância do método comum. Neste caso, a variância do método comum refere-se ao problema que ocorre quando o mesmo participante preenche todas as medidas utilizando o mesmo formato de resposta (*e.g.* papel-caneta). Nesta situação, a correlação entre as medidas será mais forte do que idealmente deveria ser, uma vez que os participantes adoptam o mesmo comportamento/atitude nas diferentes tarefas. Contudo, a emergência de múltiplos factores em resultado da análise factorial poderá ser

considerada como uma forma de despistar a possível influência da variância do método comum (Cartwright & Cooper, 1997).

Metodologicamente, torna-se pertinente questionar se teriam sido obtidos os mesmos resultados se o estudo se tivesse baseado em modelos teóricos diferentes, com questionários que abordassem as dimensões dos conceitos de outra forma. Do mesmo modo, é de notar que os questionários aplicados não eram dirigidos especificamente às actividades desenvolvidas, pelo que, em estudos futuros, essa questão deveria ser tida em consideração, tornando o questionário direccionado, nomeadamente, aos stressores específicos das tarefas desenvolvidas. Por outro lado, deve também ser questionado o factor da deseabilidade social aquando da distribuição dos questionários pelas chefias dos participantes, podendo ter enviesado a total veracidade das suas respostas.

Assim, futuramente, utilizando diferentes metodologias, seria importante desenvolver novos estudos, podendo-se também considerar novas questões de investigação que não foram analisadas no presente estudo, tais como, se a especificidade das tarefas, a identificação com a empresa ou o ambiente de trabalho estão, de alguma forma a funcionar como variáveis moderadoras na relação IE/stress ocupacional, uma vez que, tal como anteriormente concluído, o stress induzido pelo trabalho está intrinsecamente relacionado com todo o contexto em que o sujeito está inserido. Neste sentido, a caracterização dos principais agentes de stress a que os trabalhadores estão frequentemente expostos poderá ser uma contribuição preciosa para o desenvolvimento de novos estudos com o foco específico nos stressores identificados. Por fim, no sector dos *contact center*, pode-se considerar que a presença de determinadas características do trabalho está dependente da gestão de recursos humanos, especificamente das práticas utilizadas para gerir e organizar o trabalho, como é o caso da existência de um conjunto de medidas para reduzir os custos e vigiar os indicadores quantitativos dos trabalhadores, o que culmina na emergência de cenários de trabalho com uma elevada standardização (Chambel & Castanheira, 2010). Neste sentido, futuramente, dever-se-ia desenvolver estudos que analisassem os *contact centers* na perspectiva de redesenhar a natureza do trabalho tornando, conseqüentemente, o ambiente menos stressante e mais propenso à satisfação e ao desenvolvimento dos seus colaboradores.

É de notar, do mesmo modo, que o presente estudo, apesar de se ter focado apenas numa organização, incorporou vários grupos ocupacionais, tais como, assistentes, supervisores, chefes

de equipa e gestores de qualidade, tornando a amostra representativa da população da empresa. A utilização restrita de apenas um grupo ocupacional pode ser considerada como uma vantagem, uma vez que elimina uma variável externa, o tipo de função desempenhada, mas pode também ser interpretada como uma desvantagem uma vez que levanta problemas ao nível da generalização dos resultados. Neste sentido, como a dimensão da amostra integrada no estudo foi considerável e integrou os diferentes grupos ocupacionais existentes na organização, pode-se exaltar a sua validade externa, permitindo generalizar os resultados a toda a empresa.

No que respeita às implicações teóricas, o presente estudo oferece uma significativa contribuição para a investigação referente à relação entre inteligência emocional e stress ocupacional, uma vez que os resultados obtidos, apesar de irem no mesmo sentido da maioria dos estudos desenvolvidos nesta área, é mais uma peça importante para a elaboração de novos estudos que possam vir a esclarecer a relação existente entre estes dois conceitos tão vastos e tão importantes para as organizações de hoje em dia.

Na sequência do estudo realizado, para a organização seria importante a implementação de programas centrados no desenvolvimento das competências emocionais e de gestão de stress, proporcionando aos colaboradores a oportunidade de adquirir as competências necessárias para lidar eficazmente com as exigências do seu trabalho, contribuindo para a retenção do indivíduo na organização e melhorando, conseqüentemente, o seu empenho e produtividade. A sugestão de desenvolvimento das competências emocionais é congruente com a ideia de Goleman (1995, 1998) de que a IE não é inata e, como tal, pode ser aprendida e desenvolvida.

Neste mesmo sentido, Jordan et al. (2002) demonstraram que programas de *coaching* podem incrementar a eficácia de equipas com reduzida inteligência emocional de tal forma a que o seu desempenho seja idêntico ao de equipas com elevada IE. Em suma, várias investigações (e.g. Nikolau & Tsaousis, 2002; Ismail, Suh-Suh, Ajis & Dollah, 2009) demonstram que a capacidade dos colaboradores para usar e regular as suas emoções e dos colegas aquando do desempenho das suas funções irá contribuir para a diminuição do seu stress físico e psicológico, conduzindo, conseqüentemente, a níveis mais elevados de desempenho e produtividade nas organizações (e.g. Slaski & Cartwright, 2002).

Por fim, é de extrema importância sublinhar e definir sugestões para futuras investigações, assim, seria interessante para novos estudos abordar esta temática numa perspectiva longitudinal, nomeadamente, no sentido de verificar a influência do aumento da antiguidade dos colaboradores

na organização, de permitir a validação das formações assistidas pelos colaboradores e de estudar a direccionalidade da relação entre as variáveis. Uma outra sugestão para estudos futuros nesta área assenta na possibilidade de ser levada em consideração a componente emocional do trabalho, *i.e.*, o trabalho emocional, o qual foi definido por Hochschild, na década de 80, como o esforço activo para alterar e controlar as emoções (próprias e dos outros) no sentido de as tornar congruentes com as regras de expressão emocional instituídas na organização. Assim, é a dissonância emocional, ou seja, a incongruência entre as emoções sentidas pelos colaboradores e as exigências impostas pela organização, que culmina no aumento do stress ocupacional. Neste sentido, seria útil e interessante, identificar o papel do trabalho emocional no stress reportado pelos colaboradores, centrando-se o estudo nas características físicas e emocionais das tarefas desenvolvidas. Nesta área poder-se-ia analisar a complementaridade entre o trabalho emocional e a inteligência emocional, na sua relação com o stress induzido pelo trabalho.

Em suma, verifica-se que o ponto de contacto entre o stress ocupacional e a inteligência emocional está relacionado com a gestão das relações humanas, *i.e.*, o contexto social condiciona determinadamente as percepções de stress. Assim, é fundamental a intervenção neste âmbito, no sentido de minimizar o stress dos colaboradores e aumentar, conseqüentemente, a sua satisfação, produtividade, empenho e dedicação.

Referências

- Bar-On, R., Brown, J. M., Kirkcaldy, B. D. & Thomé, E. P. (2000). Emotional expression and implications for occupational stress; an application of the emotional quotient inventory (EQ-I), *Personality and Individual Differences*, 28, 1107 – 1118.
- Bradberry, T. R. & Su, L. D. (2006). Ability-versus skill-based assessment of emotional intelligence, *Psicothema*, 18, 59-66.
- Campbell, D. T. & Stanley, Y. C. (1963). *Experimental and Quasi-Experimental Designs for Research*. E.U.A.: Houghton Mifflin.
- Cartwright, S. & Cooper, C. L. (1997). An intervention strategy for workplace stress, *Journal of Psychosomatic Research*, 43, (1), 7 – 16.
- Caruso, D. R. & Salovey, P. (2004). *The emotionally intelligent manager: how to develop and use the far key emotional skills of leadership*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Chambel, M. J. & Castanheira, F. (2010). *Trabalhar num Call Center: dos Mitos à Realidade*. Lisboa: Editora RH.
- Cooper, C., Liukkonen, P. & Cartwright, S. (1996). *Stress prevention in the workplace: assessing the costs and benefits to organizations*. Luxemburgo: Departamento de Publicações Oficiais das Comunidades Europeias.
- Cox, T. (1993). *Stress Research and Stress Management: putting theory to work* (HSE Contract research report, n. 63/1993). Londres: HSE.
- Cunha, M. P., Rego, A., Cunha, R. C. & Cabral-Cardoso, C. (2006). *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão* (5ª ed.). Lisboa: Editora RH.
- Daniels, K., Tregaskis, O. & Seaton, J. S. (2007). Job control and occupational health: the moderating role of national R&D activity, *Journal of Organizational Behavior*, 28, (1), 1 - 19.
- Edwards, J. R., Caplan, R. D., & Harrison, R. V. (1998). Person-environment fit theory: Conceptual foundations, empirical evidence, and directions for future research. In C. L. Cooper (Ed.), *Theories of Organizational Stress* (pp. 28-67). Oxford: Oxford University Press.
- Gardner, H. (1987). The theory of multiple intelligences, *Annals of Dyslexia*, 37, 19-35.
- Goleman, D. (1998). What makes a leader?, *Harvard Business Review*, 76, (6), 93-102.

- Goleman, D. (1999). *Working with Emotional Intelligence*. Londres: Publicações Bloomsbury.
- Hair, J. F., Anderson, R. E. & Tatham, R. L. (1987). *Multivariate Data Analysis: with Reading* (2^a ed.). Nova Iorque: Macmillan.
- Hendrix, W. H., Summers, T. P., Leap, T. L. & Steel, R. P. (1995). Antecedents and organizational effectiveness outcomes of employee stress and health. In R. Crandall & P. L. Perrewé (2005), *Occupational stress: a handbook* (pp. 73 – 92). E.U.A: Taylor & Francis.
- Hill, M. M. & Hill A. (2000). *Investigação por Questionário*. Lisboa: Síbaló.
- Ismail, A., Suh-Suh, Y., Ajis, M. N. & Dollah, N. F. (2009). Relationship between occupational stress, emotional intelligence and job performance: an empirical study in Malaysia, *Theoretical and Applied Economics*, 539, 3 – 16.
- Jex, S. M. & Beehr, T. A. (1991). Emerging theoretical and methodological issues in the study of work-related stress. In G. R. Ferris & K. M. Rowland (Eds.), *Research in Personnel and Human Resources Management* (pp. 311 – 365). Greenwich: JAI Press Inc.
- Jones, F. & Fletcher, B. (1996). Taking work home: A study of daily fluctuations in work stressors, effects on moods and impacts on marital partners, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 69, 89 – 106.
- Jordan, P. J., Ashkanasy, N. M. & Hätel, C.J. (2002). Emotional Intelligence as a Moderator of Emotional and Behavioral Reactions to Job Insecurity, *Academy of Management Review*, 27, (3), 361 – 372.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: implications for redesign, *Administrative Science Quarterly*, 24, 285 – 308.
- Karasek, R. A. (1985). Job content questionnaire and user's guide. Lowell: Universidade de Massachusetts, Departamento de Ambiente de Trabalho.
- Karasek, R., Brisson, C., Kawakami, N., Houtman, I. & Bongers, P. (1998). The job content questionnaire (JCO): an instrument for internationally comparative assessments of psychosocial job characteristics, *Journal of Occupational Health Psychology*, 3, 322-255.
- Kelley, R. & Caplan, J. (1993). How bell labs creates star performances, *Harvard Business Review*, 71, 128-139.
- Landa, J. M. A., López-Zafra, E., Martos, M. P. & Aguilar-Luzón, M. C. (2008). The relationship between emotional intelligence, occupational stress and health in nurses: a questionnaire survey, *International Journal of Nursing Studies*, 45, 888 – 901.

- Lazarus, R. S. (1999). *Stress and Emotions: A New Synthesis*. Nova Iorque: Springer.
- Lazarus, R. S. (2004). Psychological stress in the work place. In R. Crandall & P. L. Perrewé (2005), *Occupational stress: a handbook* (pp. 73 – 92). E.U.A: Taylor & Francis.
- Locke, E. A. (2005). Why emotional intelligence is an invalid concept, *Journal of Organizational Behavior*, 26, (4), 425-431.
- Lopes N. P., Brackett M. A., Nezlek J. B., Schütz A., Sellin I. & Salovey P. (2004). Emotional intelligence and social interaction, *Personality and Social Psychology Bulletin*, 30, 1018-1034.
- Macdonald, L. A., Karasek, R. A., Punnett, L. & Scharf, T. (2001). Covariation between workplace physical and psychosocial stressors: evidence and implications for occupational health research and prevention, *Ergonomics*, 44, (7), 696 – 718.
- Maroco, J. (2010). *Análise Estatística com Utilização do SPSS (4ª eds.)*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Maroco, J. & Garcia-Marques, T. (2006). Qual a fiabilidade do alpha de Cronbach? Questões antigas e soluções modernas?, *Laboratório de Psicologia*, 4, (1), 65-90.
- Mayer, J., Roberts R. & Barsade, S. G. (2008). Human abilities: emotional intelligence, *Annual Review of Psychology*, 59, 507-536.
- Mayer, J. D., Salovey, P. & Caruso, D. R. (2004). Emotional intelligence: theory, findings and implications, *Psychological Inquiry*, 15, (3), 197 – 215.
- Nikolaou, I., Tsaousis, I. (2002). Emotional intelligence in the workplace; exploring its effects on occupational stress and organizational commitment, *The International Journal of Organizational Analysis*, 10, 327 – 342.
- Petrides, K.V. & Furnham, A. (2000). On the dimensional structure of emotional intelligence, *Personality and Individual Differences*, 29, 313-320.
- Rego, A. & Fernandes, C. (2005). Inteligência emocional: contributos adicionais para a validação de um instrumento de medida, *Psicologia*, 19, (1-2), 139 – 167.
- Ross, R. R. & Altmaier, E. M. (1994). *Intervention in Occupational Stress: A Handbook of Counseling for Stress at Work*. Califórnia: Sage.
- Salovey, P. & Grewal, D. (2005). The science of emotional intelligence, *Current Directions in Psychological Science*, 14, (6), 281-285.
- Salovey, P. & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence, *Imagination, Cognition and Personality*, 9, (3), 185 – 211.

- Schaufeli, W. B. & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study, *Journal of Organizational Behavior*, 25, (3), 293-315.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions, *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, (1), 27-41.
- Slaski, M. & Cartwright, S. (2002). Health, performance and emotional intelligence: an exploratory study of retail managers, *Stress and Health*, 18, 63-68.
- Thompson, B. (2004). *Exploratory and Confirmatory Factor Analysis: Understanding Concepts and Applications*. Washington DC: APA.
- Weinberger, L. A. (2002). Emotional intelligence: its connection to HRD theory and practice, *Human Resource Development Review*, 1, 215 – 243.

Anexos

Anexo 1. *Alpha de Cronbach* inicial com todos os itens do questionário de IE

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,791	21

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
IE_item_1	93,07	110,733	,553	,770
IE_item_2	92,89	111,050	,564	,770
IE_item_3	93,03	111,485	,500	,773
IE_item_4	93,08	110,967	,553	,770
IE_item_5	96,14	124,299	,004	,807
IE_item_6	96,17	124,660	0,01	,802
IE_item_7	96,31	124,055	,045	,799
IE_item_8	96,49	126,457	-,045	,804
IE_item_9	96,97	126,524	-,042	,802
IE_item_10	93,12	111,889	,484	,774
IE_item_11	92,71	114,724	,526	,774
IE_item_12	93,03	112,242	,526	,772
IE_item_13	93,95	112,869	,384	,780
IE_item_14	93,83	113,529	,372	,781
IE_item_15	93,92	113,387	,412	,778
IE_item_16	92,70	116,172	,434	,779
IE_item_17	92,81	114,900	,454	,777
IE_item_18	94,10	115,640	,293	,787
IE_item_19	93,44	114,604	,464	,776
IE_item_20	93,09	113,916	,529	,774
IE_item_21	93,07	113,786	,519	,774

Anexo 2. *Alpha de Cronbach* do questionário de IE após inversão de alguns itens

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,805	21

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
IE_item_1	101,2082	116,707	,591	,784
IE_item_2	101,0258	116,842	,611	,784
IE_item_3	101,1652	118,013	,516	,788
IE_item_4	101,2210	116,938	,592	,784
IE_item_5	104,2747	134,746	-,085	,826
IE_item_6	104,3047	137,369	-,167	,825
IE_item_7	104,4464	136,355	-,135	,822
IE_invert_8	101,0386	129,994	,099	,811
IE_invert_9	100,5579	130,346	,101	,810
IE_item_10	101,2554	118,376	,501	,789
IE_item_11	100,8433	120,937	,565	,789
IE_item_12	101,1652	118,659	,549	,787
IE_item_13	102,0880	118,730	,422	,794
IE_item_14	101,9700	118,502	,442	,792
IE_item_15	102,0558	119,300	,452	,792
IE_item_16	100,8369	121,741	,504	,791
IE_item_17	100,9442	120,689	,508	,790
IE_item_18	102,2339	122,975	,285	,802
IE_item_19	101,5794	120,864	,498	,791
IE_item_20	101,2296	119,704	,585	,787
IE_item_21	101,2082	119,933	,558	,788

Anexo 3. *Alpha de Cronbach* do questionário de IE após nova inversão de alguns itens

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,865	21

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
IE_item_1	110,2639	158,212	,559	,855
IE_item_2	110,0815	157,830	,596	,854
IE_item_3	110,2210	160,134	,474	,858
IE_item_4	110,2768	158,510	,558	,855
IE_invert_5	110,4464	165,942	,232	,869
IE_invert_6	110,4163	163,603	,371	,862
IE_invert_7	110,2747	165,142	,346	,862
IE_invert_8	110,0944	163,832	,395	,861
IE_invert_9	109,6137	169,347	,234	,866
IE_item_10	110,3112	159,806	,483	,857
IE_item_11	109,8991	162,379	,555	,856
IE_item_12	110,2210	160,710	,507	,857
IE_item_13	111,1438	159,310	,434	,860
IE_item_14	111,0258	158,653	,465	,858
IE_item_15	111,1116	159,846	,468	,858
IE_item_16	109,8927	161,933	,551	,856
IE_item_17	110,0000	161,566	,520	,857
IE_item_18	111,2897	165,776	,253	,867
IE_item_19	110,6352	162,082	,498	,857
IE_item_20	110,2854	160,518	,593	,855
IE_item_21	110,2639	161,644	,532	,856

Anexo 4. Análise fatorial dos itens do questionário de IE

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		,832
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	4840,471
	df	210
	Sig.	,000

Communalities

	Initial	Extraction
IE_item_1	1,000	,653
IE_item_2	1,000	,756
IE_item_3	1,000	,717
IE_item_4	1,000	,748
IE_invert_5	1,000	,450
IE_invert_6	1,000	,726
IE_invert_7	1,000	,737
IE_invert_8	1,000	,661
IE_invert_9	1,000	,387
IE_item_10	1,000	,767
IE_item_11	1,000	,732
IE_item_12	1,000	,695
IE_item_13	1,000	,795
IE_item_14	1,000	,810
IE_item_15	1,000	,702
IE_item_16	1,000	,827
IE_item_17	1,000	,841
IE_item_18	1,000	,523
IE_item_19	1,000	,592
IE_item_20	1,000	,718
IE_item_21	1,000	,694

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix^a

	Component					
	1	2	3	4	5	6
IE_item_1	,727	,060	,261	,140	,174	,053
IE_item_2	,810	,110	,175	,141	,193	,028
IE_item_3	,827	,001	,051	,076	,115	,110
IE_item_4	,825	,030	,118	,125	,145	,127
IE_invert_5	-,069	,634	,167	-,057	,101	-,033
IE_invert_6	,039	,831	-,026	,097	,041	,150
IE_invert_7	,090	,848	,011	,078	-,032	,056
IE_invert_8	,107	,793	,063	,116	,041	,045
IE_invert_9	,060	,402	-,081	,097	-,029	,453
IE_item_10	,163	,051	,147	,136	,835	,038
IE_item_11	,223	,073	,200	,052	,770	,204
IE_item_12	,202	,016	,163	,158	,767	,118
IE_item_13	,132	,047	,049	,872	,100	,054
IE_item_14	,063	,117	,174	,869	,078	,021
IE_item_15	,226	,079	,026	,785	,152	,067
IE_item_16	,175	,107	,327	,062	,191	,799
IE_item_17	,119	,037	,340	,048	,254	,802
IE_item_18	,044	-,092	,639	-,119	-,003	,301
IE_item_19	,149	,098	,712	,139	,168	,073
IE_item_20	,198	,153	,753	,180	,229	,057
IE_item_21	,196	,063	,773	,104	,178	,114

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

Component Transformation Matrix

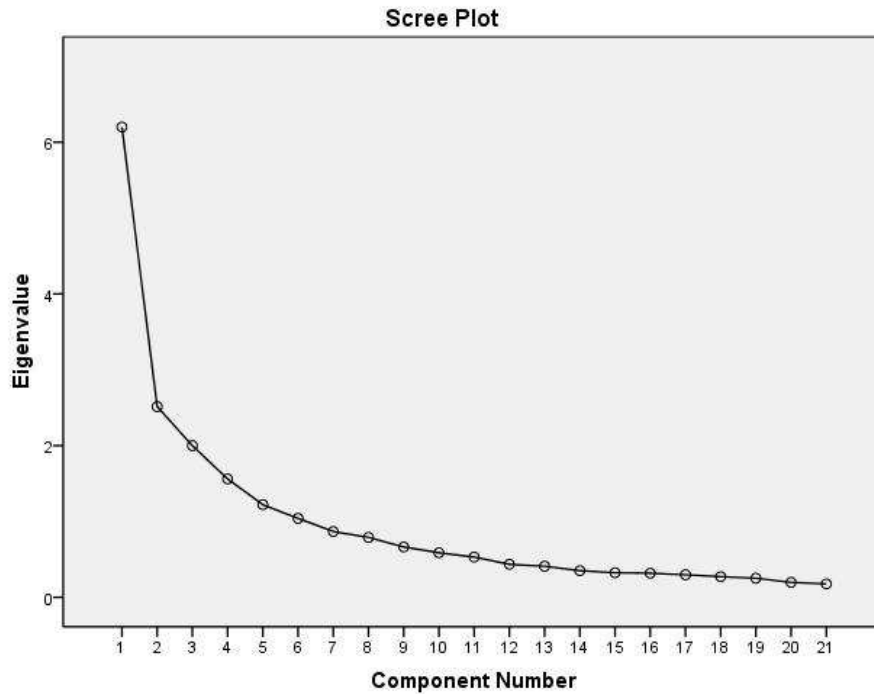
Component	1	2	3	4	5	6
1	,525	,276	,477	,354	,441	,317
2	-,218	,914	-,220	,156	-,208	,010
3	-,319	,161	,465	-,700	,047	,406
4	-,727	-,172	,314	,568	,103	,104
5	,214	-,066	,436	,156	-,855	,063
6	,032	-,166	-,469	,119	-,134	,848

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6,200	29,525	29,525	6,200	29,525	29,525	2,914	13,876	13,876
2	2,513	11,967	41,492	2,513	11,967	41,492	2,707	12,890	26,766
3	1,999	9,517	51,009	1,999	9,517	51,009	2,577	12,271	39,037
4	1,560	7,430	58,439	1,560	7,430	58,439	2,364	11,257	50,294
5	1,221	5,812	64,252	1,221	5,812	64,252	2,247	10,701	60,996
6	1,041	4,955	69,207	1,041	4,955	69,207	1,724	8,211	69,207
7	,867	4,129	73,336						
8	,789	3,759	77,095						
9	,663	3,159	80,255						
10	,587	2,797	83,051						
11	,531	2,527	85,578						
12	,435	2,071	87,650						
13	,409	1,948	89,598						
14	,351	1,671	91,269						
15	,323	1,538	92,807						
16	,318	1,513	94,320						
17	,297	1,414	95,734						
18	,272	1,295	97,029						
19	,251	1,197	98,226						
20	,197	,937	99,163						
21	,176	,837	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.



Anexo 5. Análise da fiabilidade e da sensibilidade das dimensões identificadas

Compreensão das emoções próprias

Reliability Statistics

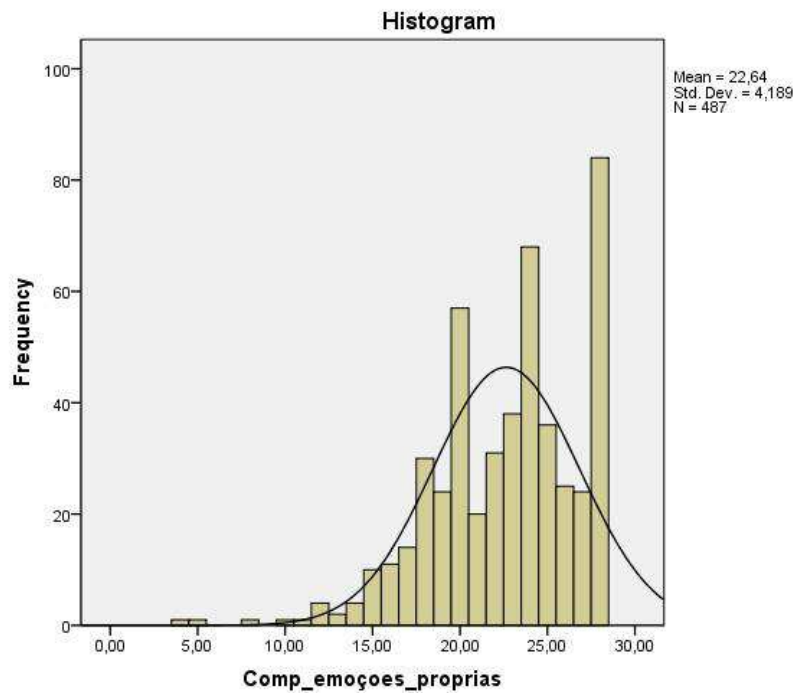
Cronbach's Alpha	N of Items
,863	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
IE_item_1	17,03	10,625	,664	,844
IE_item_2	16,85	10,296	,754	,808
IE_item_3	16,99	10,226	,682	,838
IE_item_4	17,06	10,147	,747	,811

Statistics

Comp_emoções_próprias		
N	Valid	487
	Missing	8
Skewness		-,755
Std. Error of Skewness		,111
Kurtosis		,846
Std. Error of Kurtosis		,221



Autocontrolo perante as críticas

Reliability Statistics

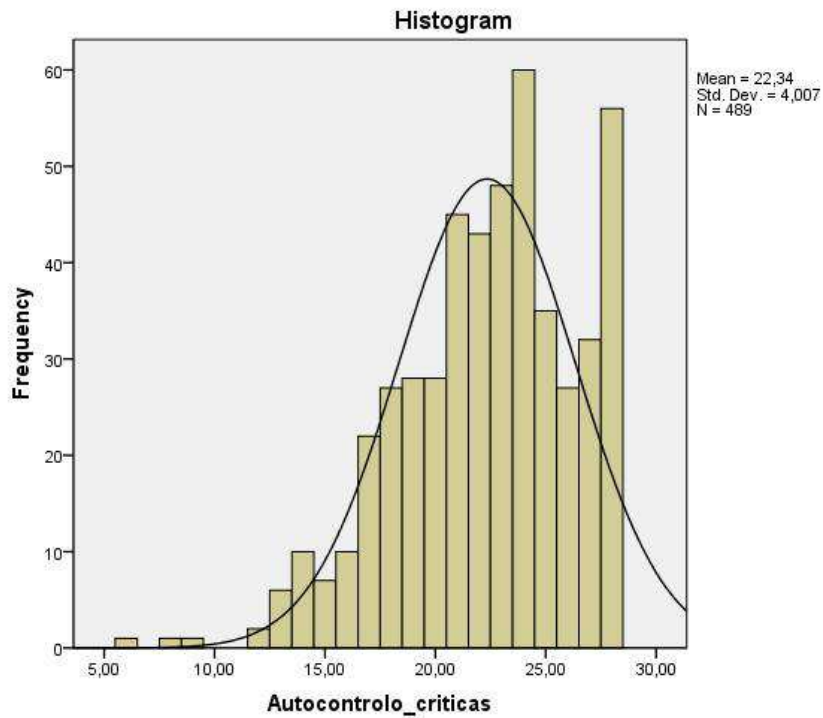
Cronbach's Alpha	N of Items
,792	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
IE_invert_5	16,8916	9,769	,437	,840
IE_invert_6	16,8609	9,243	,689	,696
IE_invert_7	16,7280	9,461	,720	,686
IE_invert_8	16,5501	10,154	,615	,736

Statistics

Autocontrolo_criticas		
N	Valid	489
	Missing	6
	Skewness	-,620
	Std. Error of Skewness	,110
	Kurtosis	,285
	Std. Error of Kurtosis	,220



Compreensão das emoções dos outros

Reliability Statistics

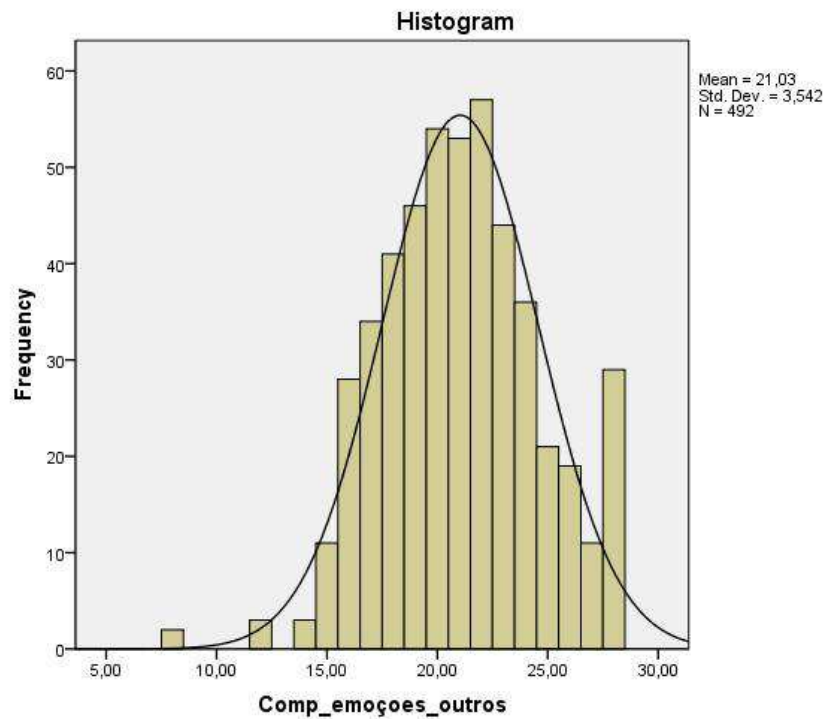
Cronbach's Alpha	N of Items
,759	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
IE_item_18	16,44	7,261	,427	,800
IE_item_19	15,80	7,770	,586	,688
IE_item_20	15,44	7,831	,624	,672
IE_item_21	15,42	7,634	,653	,656

Statistics

Comp_emoções_outros		
N	Valid	492
	Missing	3
Skewness		-,017
Std. Error of Skewness		,110
Kurtosis		,039
Std. Error of Kurtosis		,220



Autocontrollo emocional

Reliability Statistics

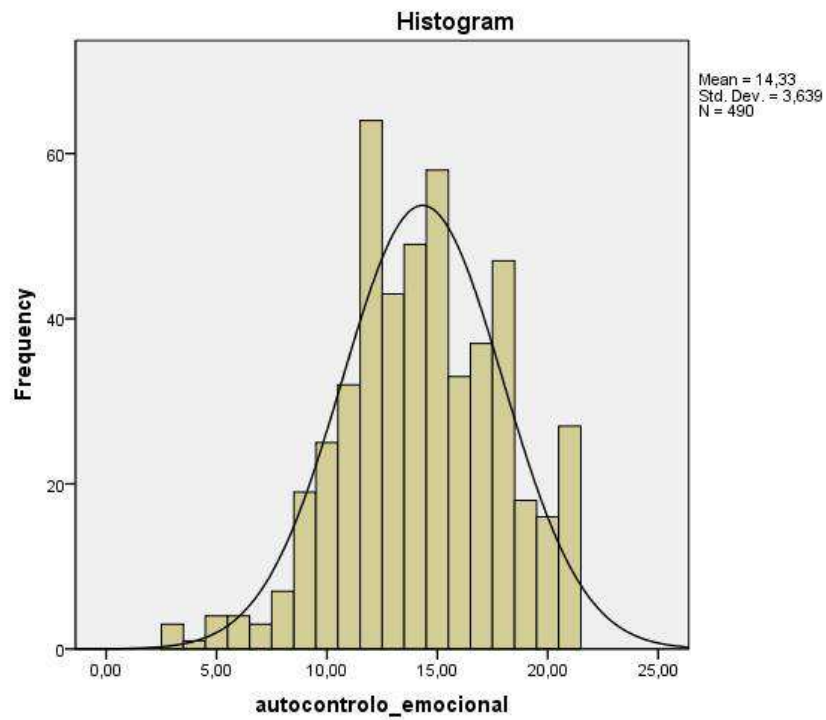
Cronbach's Alpha	N of Items
,847	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
IE_item_13	9,61	5,902	,745	,757
IE_item_14	9,49	6,091	,743	,759
IE_item_15	9,56	7,012	,661	,836

Statistics

autocontrollo_emocional		
N	Valid	490
	Missing	5
	Skewness	-,215
	Std. Error of Skewness	,110
	Kurtosis	-,071
	Std. Error of Kurtosis	,220



Auto-encorajamento (uso das emoções)

Reliability Statistics

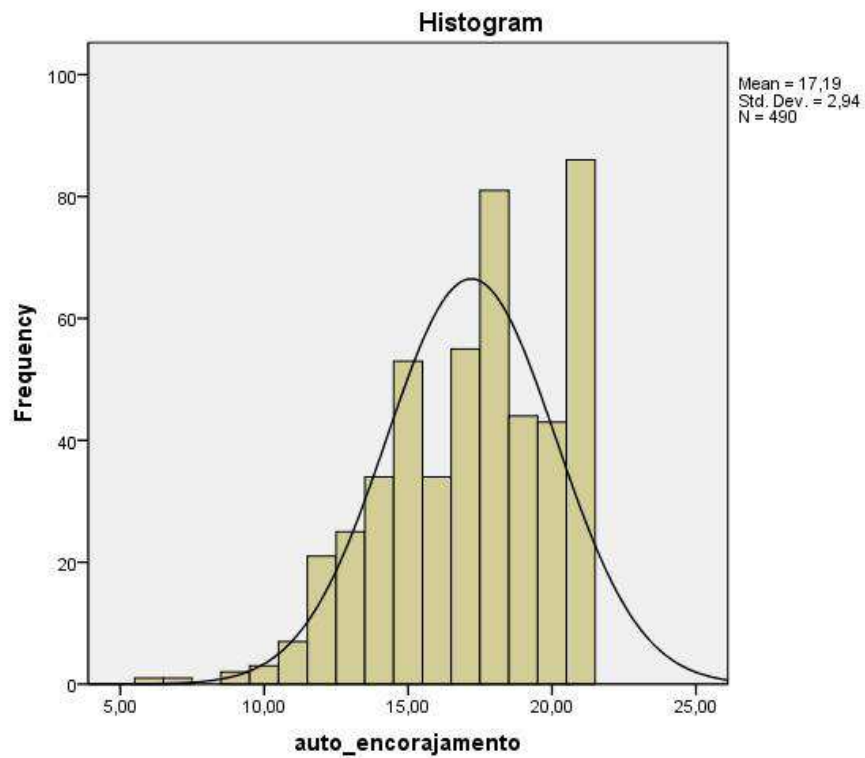
Cronbach's Alpha	N of Items
,809	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
IE_item_10	11,63	3,677	,672	,734
IE_item_11	11,22	4,764	,677	,735
IE_item_12	11,54	4,184	,650	,746

Statistics

auto_encorajamento		
N	Valid	490
	Missing	5
Skewness		-,554
Std. Error of Skewness		,110
Kurtosis		-,166
Std. Error of Kurtosis		,220



Empatia

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,894	2

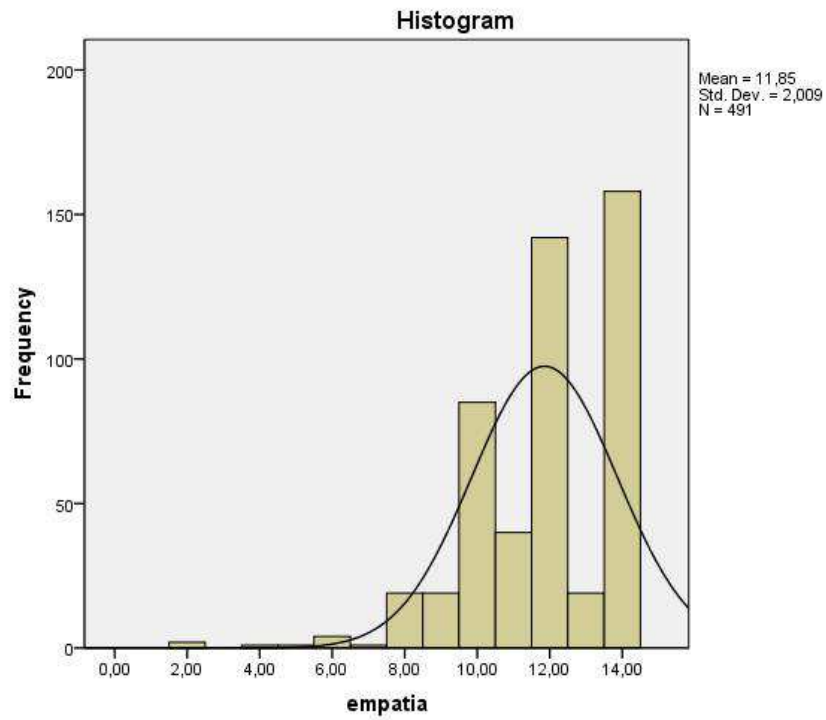
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
IE_item_16	5,87	1,192	,809	. ^a
IE_item_17	5,98	1,040	,809	. ^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Statistics

empatia		
N	Valid	491
	Missing	4
Skewness		-1,046
Std. Error of Skewness		,110
Kurtosis		2,052
Std. Error of Kurtosis		,220



Anexo 6. Alpha de Cronbach inicial com todos os itens do QCT

Reliability Statistics		Item-Total Statistics			
Cronbach's Alpha	N of Items	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
,840	46				
Stress_item_1	110,25	112,917	-,538	,860	
Stress_item_2	110,00	118,000	-,705	,870	
Stress_item_3	110,75	114,917	-,889	,860	
Stress_item_4	111,50	105,667	-,162	,845	
Stress_item_5	111,00	95,333	,888	,826	
Stress_item_6	110,00	109,333	-,510	,851	
Stress_item_7	110,75	100,917	,259	,838	
Stress_item_8	111,00	95,333	,888	,826	
Stress_item_9	111,00	90,000	,734	,822	
Stress_item_10	111,25	90,917	,813	,821	
Stress_item_11	110,75	94,250	,862	,825	
Stress_item_12	111,25	90,917	,813	,821	
Stress_item_13	111,75	100,917	,259	,838	
Stress_item_14	113,25	104,250	,000	,840	
Stress_item_15	111,25	84,917	,846	,815	
Stress_item_16	111,00	90,000	,734	,822	
Stress_item_17	109,75	108,250	-,361	,850	
Stress_item_18	110,50	105,667	-,162	,845	
Stress_item_19	111,00	102,667	,034	,847	
Stress_item_20	110,50	99,000	,503	,833	
Stress_item_21	110,75	94,250	,862	,825	
Stress_item_22	111,50	92,333	,598	,827	
Stress_item_23	111,25	96,917	,415	,834	
Stress_item_24	111,00	89,333	,774	,820	
Stress_item_25	110,00	109,333	-,510	,851	
Stress_item_26	110,75	100,917	,259	,838	
Stress_item_27	110,00	103,333	,000	,848	
Stress_item_28	110,75	94,250	,862	,825	
Stress_item_29	110,75	94,250	,862	,825	
Stress_item_30	111,00	95,333	,888	,826	
Stress_item_31	110,75	100,917	,259	,838	
Stress_item_32	112,25	104,250	,000	,840	
Stress_item_33	110,50	113,667	-,907	,858	
Stress_item_34	111,00	95,333	,888	,826	
Stress_item_35	110,50	99,000	,503	,833	
Stress_item_36	110,25	104,250	,000	,840	
Stress_item_37	110,25	104,250	,000	,840	
Stress_item_38	111,00	95,333	,888	,826	
Stress_item_39	110,00	103,333	,066	,841	
Stress_item_40	110,50	99,000	,503	,833	
Stress_item_41	110,50	99,000	,503	,833	
Stress_item_42	110,50	99,000	,503	,833	
Stress_item_43	110,75	100,917	,259	,838	
Stress_item_44	110,25	104,250	,000	,840	
Stress_item_45	110,50	99,000	,503	,833	
Stress_item_46	110,50	99,667	,434	,835	

Anexo 7. *Alpha de Cronbach* do QCT após inversão e eliminação de alguns itens

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,858	40

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Stress_invert_1	92,3636	97,255	,307	,856
Stress_invert_2	92,0909	94,891	,565	,851
Stress_invert_3	91,5455	98,073	,197	,859
Stress_invert_4	91,2727	102,618	-,087	,865
Stress_item_5	91,0909	98,291	,271	,857
Stress_invert_6	91,9091	96,891	,369	,855
Stress_item_7	91,4545	99,873	,167	,858
Stress_item_8	91,5455	95,473	,625	,850
Stress_item_9	91,3636	91,655	,742	,846
Stress_item_10	91,6364	93,255	,658	,848
Stress_item_11	91,4545	97,073	,442	,854
Stress_item_12	91,8182	93,764	,462	,852
Stress_item_13	91,9091	95,091	,297	,858
Stress_item_15	91,9091	92,891	,563	,849
Stress_item_16	91,8182	95,964	,322	,856
Stress_invert_17	92,0909	96,091	,460	,853
Stress_invert_18	91,7273	100,618	,137	,858
Stress_item_19	91,8182	100,164	,088	,861
Stress_item_20	91,3636	99,255	,227	,857
Stress_item_21	91,2727	95,018	,673	,850
Stress_item_22	92,5455	96,873	,344	,855
Stress_item_23	92,0909	97,291	,273	,857
Stress_item_24	91,4545	95,473	,442	,853
Stress_invert_25	92,0000	96,600	,349	,855
Stress_item_26	91,4545	99,873	,167	,858
Stress_item_28	91,1818	97,564	,239	,858
Stress_item_29	91,4545	97,073	,442	,854
Stress_item_30	91,3636	97,655	,384	,855
Stress_item_31	91,2727	94,418	,536	,851
Stress_invert_33	91,5455	92,473	,563	,849
Stress_item_34	91,4545	94,073	,745	,848
Stress_item_35	91,0909	99,491	,169	,859
Stress_item_38	92,1818	99,164	,179	,859
Stress_item_39	90,7273	99,018	,209	,858
Stress_item_40	90,9091	97,891	,288	,856
Stress_item_41	91,2727	101,218	,016	,862
Stress_item_42	91,1818	99,364	,248	,857
Stress_item_43	91,8182	99,964	,152	,859
Stress_item_45	91,0000	100,400	,232	,857
Stress_item_46	91,0000	98,400	,299	,856

Anexo 8. Análise fatorial inicial dos itens do QCT

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,837
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	-34,734
	df	780
	Sig.	1,000

Communalities

	Initial	Extraction
Stress_invert_1	1,000	,590
Stress_invert_2	1,000	,725
Stress_invert_3	1,000	,604
Stress_invert_4	1,000	,561
Stress_item_5	1,000	,522
Stress_invert_6	1,000	,435
Stress_item_7	1,000	,618
Stress_item_8	1,000	,619
Stress_item_9	1,000	,543
Stress_item_10	1,000	,574
Stress_item_11	1,000	,627
Stress_item_12	1,000	,512
Stress_item_13	1,000	,708
Stress_item_15	1,000	,601
Stress_item_16	1,000	,613
Stress_invert_17	1,000	,552
Stress_invert_18	1,000	,596
Stress_item_19	1,000	,626
Stress_item_20	1,000	,669
Stress_item_21	1,000	,635
Stress_item_22	1,000	,600
Stress_item_23	1,000	,576
Stress_item_24	1,000	,497
Stress_invert_25	1,000	,484
Stress_item_26	1,000	,554
Stress_item_28	1,000	,844
Stress_item_29	1,000	,824
Stress_item_30	1,000	,488
Stress_item_31	1,000	,554
Stress_invert_33	1,000	,636
Stress_item_34	1,000	,660
Stress_item_35	1,000	,594
Stress_item_38	1,000	,631
Stress_item_39	1,000	,641
Stress_item_40	1,000	,633
Stress_item_41	1,000	,502
Stress_item_42	1,000	,420
Stress_item_43	1,000	,645
Stress_item_45	1,000	,557
Stress_item_46	1,000	,593

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix^a

	Component											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Stress_invert_1	-,057	-,089	-,116	-,085	,272	-,113	,151	,110	,649	-,101	,064	-,015
Stress_invert_2	,181	,083	,057	-,025	,077	,007	,083	-,132	,049	,020	-,068	,802
Stress_invert_3	-,585	-,079	,018	-,032	-,010	-,073	-,023	,082	,417	,219	,129	,055
Stress_invert_4	-,343	,001	,002	,057	-,383	-,023	-,140	-,003	,464	,052	-,022	,234
Stress_item_5	,051	,158	,182	-,029	-,127	,108	,238	,000	-,596	,018	,143	-,017
Stress_invert_6	,522	,150	,015	,102	,288	-,063	-,043	-,046	-,152	-,013	,098	,075
Stress_item_7	,688	,122	,044	,012	,083	-,020	-,008	-,055	-,227	,003	-,110	,230
Stress_item_8	,690	,287	,091	,023	,169	,096	-,007	-,078	-,039	-,027	-,064	,036
Stress_item_9	,461	,411	,029	,194	,023	,166	-,028	-,098	-,256	,025	-,029	,135
Stress_item_10	,685	,062	,090	-,045	-,001	,081	,166	-,084	,051	,170	,123	-,051
Stress_item_11	,700	,044	,173	,147	-,122	,140	,121	-,021	,146	,005	,092	-,063
Stress_item_12	,527	,354	-,014	-,050	,004	,118	,219	,049	,079	,037	,139	,125
Stress_item_13	,114	,053	-,010	-,004	-,126	-,041	-,080	-,026	-,031	,025	,814	-,054
Stress_item_15	-,003	,044	,034	,057	,074	-,049	,072	,005	-,036	,755	,098	,038
Stress_item_16	,047	-,106	-,143	-,082	-,013	,116	-,088	,075	,002	,731	-,096	-,044
Stress_invert_17	,240	,101	,012	,144	,660	-,010	-,014	-,019	,088	,011	-,123	,056
Stress_invert_18	-,022	,099	,048	,170	,654	,021	-,270	-,062	,079	,079	-,133	,137
Stress_item_19	,184	,036	-,165	-,053	-,173	-,072	,615	,150	-,175	-,113	,107	,264
Stress_item_20	,108	,168	,002	,772	,092	,023	-,119	-,024	-,065	-,045	-,034	,049
Stress_item_21	,113	,071	,086	,695	,314	,058	-,071	-,085	-,004	,042	,029	-,102
Stress_item_22	,039	,001	-,091	-,032	,169	-,073	,712	-,030	,042	,012	-,207	-,055
Stress_item_23	,109	,037	-,029	-,132	-,128	,072	,711	,117	-,026	,042	,023	-,015
Stress_item_24	,163	,051	,417	,465	-,089	-,035	,101	-,177	,051	,155	,026	,013
Stress_invert_25	-,020	,092	,057	,219	,503	-,058	,231	-,172	,259	,033	,122	-,040
Stress_item_26	,341	-,006	-,249	-,484	-,195	-,184	,166	,093	,000	,142	,105	-,048
Stress_item_28	-,128	-,069	-,041	-,096	-,096	-,043	,054	,882	,039	,028	,009	-,129
Stress_item_29	-,091	-,128	-,094	-,099	-,058	-,036	,130	,866	,063	,063	-,030	-,022
Stress_item_30	,167	,065	-,160	-,335	-,229	-,141	,185	,096	-,109	,174	-,228	-,329
Stress_item_31	,195	,638	,188	-,013	,199	,017	-,041	-,024	,022	-,099	,129	,064
Stress_invert_33	,125	,720	,088	-,047	,268	-,034	,021	-,035	-,063	,025	,092	-,064
Stress_item_34	,237	,709	,099	,144	-,023	,094	,063	-,110	-,189	,027	-,039	,088
Stress_item_35	,133	,675	-,013	,225	-,129	,156	,033	-,078	-,023	-,037	-,142	,003
Stress_item_38	-,131	-,098	-,702	-,116	-,104	-,016	,130	,007	,134	,116	-,057	-,187
Stress_item_39	,201	,279	,555	,215	-,173	,122	-,099	-,116	-,014	,084	-,297	-,065
Stress_item_40	,320	,209	,565	,138	-,089	,237	,078	-,143	,024	-,051	-,204	-,113
Stress_item_41	-,020	,150	,007	,024	,035	,611	-,080	-,042	-,044	,189	-,083	,225
Stress_item_42	,098	-,115	-,044	,060	-,005	,619	,003	,056	-,040	,004	,049	-,029
Stress_item_43	,093	,000	-,698	,035	-,175	-,206	,158	-,009	,165	,071	-,138	-,006
Stress_item_45	,182	,136	,194	,094	,009	,649	,074	-,100	-,050	-,131	-,042	-,022
Stress_item_46	,031	,169	,288	-,048	-,067	,672	-,041	-,040	-,090	,017	-,009	-,105

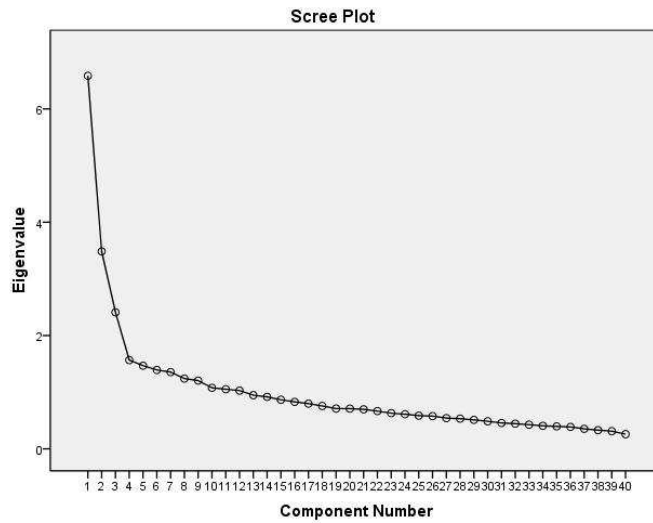
Extraction Method: Principal Component Analysis.
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 15 iterations.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6,584	16,460	16,460	6,584	16,460	16,460	3,852	9,631	9,631
2	3,485	8,711	25,172	3,485	8,711	25,172	2,671	6,677	16,308
3	2,410	6,026	31,198	2,410	6,026	31,198	2,226	5,565	21,873
4	1,566	3,915	35,113	1,566	3,915	35,113	2,044	5,111	26,984
5	1,468	3,669	38,782	1,468	3,669	38,782	2,021	5,052	32,036
6	1,392	3,480	42,262	1,392	3,480	42,262	1,989	4,974	37,010
7	1,355	3,386	45,649	1,355	3,386	45,649	1,926	4,815	41,825
8	1,240	3,100	48,749	1,240	3,100	48,749	1,800	4,500	46,325
9	1,204	3,011	51,760	1,204	3,011	51,760	1,581	3,953	50,278
10	1,077	2,692	54,452	1,077	2,692	54,452	1,397	3,493	53,771
11	1,053	2,632	57,083	1,053	2,632	57,083	1,177	2,943	56,713
12	1,028	2,570	59,653	1,028	2,570	59,653	1,176	2,940	59,653
13	,947	2,368	62,021						
14	,917	2,292	64,313						
15	,866	2,165	66,479						
16	,829	2,073	68,551						
17	,797	1,993	70,545						
18	,756	1,891	72,436						
19	,711	1,777	74,213						
20	,709	1,772	75,984						
21	,697	1,744	77,728						
22	,666	1,664	79,392						
23	,630	1,574	80,966						
24	,611	1,527	82,493						
25	,585	1,463	83,957						
26	,578	1,445	85,402						
27	,541	1,354	86,756						
28	,532	1,330	88,085						
29	,510	1,276	89,361						
30	,486	1,215	90,576						
31	,457	1,142	91,718						
32	,444	1,110	92,828						
33	,426	1,065	93,893						
34	,406	1,016	94,909						
35	,396	,990	95,899						
36	,387	,966	96,866						
37	,354	,884	97,750						
38	,330	,825	98,574						
39	,312	,779	99,353						
40	,259	,647	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.



Anexo 9. Análise fatorial após eliminação de alguns itens

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy .		,842
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	3120,893
	df	351
	Sig.	,000

Communalities

	Initial	Extraction
Stress_invert_3	1,000	,455
Stress_invert_6	1,000	,427
Stress_item_7	1,000	,571
Stress_item_8	1,000	,618
Stress_item_10	1,000	,497
Stress_item_11	1,000	,529
Stress_item_12	1,000	,476
Stress_invert_17	1,000	,608
Stress_invert_18	1,000	,574
Stress_item_19	1,000	,525
Stress_item_20	1,000	,696
Stress_item_21	1,000	,590
Stress_item_22	1,000	,563
Stress_item_23	1,000	,602
Stress_invert_25	1,000	,530
Stress_item_31	1,000	,570
Stress_invert_33	1,000	,624
Stress_item_34	1,000	,650
Stress_item_35	1,000	,636
Stress_item_38	1,000	,641
Stress_item_39	1,000	,588
Stress_item_40	1,000	,567
Stress_item_41	1,000	,460
Stress_item_42	1,000	,423
Stress_item_43	1,000	,647
Stress_item_45	1,000	,519
Stress_item_46	1,000	,566

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix^a

	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
Stress_invert_3	-,645	-,082	-,069	,113	-,060	-,022	-,105
Stress_invert_6	,578	,186	,026	,207	-,079	-,079	,051
Stress_item_7	,738	,130	,070	,051	-,015	,009	,041
Stress_item_8	,707	,267	,094	,153	,111	,000	,042
Stress_item_10	,675	,045	,024	,027	,105	,159	-,040
Stress_item_11	,655	-,017	,153	-,037	,138	,165	,169
Stress_item_12	,524	,333	-,039	,055	,130	,254	-,067
Stress_invert_17	,253	,095	-,043	,726	,037	-,044	,062
Stress_invert_18	-,007	,102	,054	,688	,027	-,273	,106
Stress_item_19	,226	,061	-,129	-,215	-,117	,623	-,075
Stress_item_20	,091	,102	,065	,198	,012	-,117	,788
Stress_item_21	,108	,029	,105	,409	,059	-,116	,618
Stress_item_22	,025	-,002	-,094	,167	-,062	,722	,016
Stress_item_23	,090	,019	-,021	-,108	,074	,748	-,130
Stress_invert_25	-,056	,046	,097	,638	-,078	,257	,190
Stress_item_31	,207	,672	,199	,173	,013	-,036	-,071
Stress_invert_33	,159	,732	,078	,227	-,014	,004	-,065
Stress_item_34	,276	,697	,113	-,041	,121	,065	,234
Stress_item_35	,117	,651	-,006	-,120	,189	,060	,380
Stress_item_38	-,164	-,104	-,757	-,105	,030	,111	-,080
Stress_item_39	,161	,234	,548	-,155	,162	-,060	,391
Stress_item_40	,299	,156	,549	-,065	,260	,089	,269
Stress_item_41	-,008	,161	,002	,077	,650	-,077	,017
Stress_item_42	,090	-,117	-,055	,005	,631	-,020	-,009
Stress_item_43	,062	-,021	-,746	-,131	-,173	,155	,121
Stress_item_45	,196	,089	,245	-,010	,630	,056	,112
Stress_item_46	,030	,133	,336	-,108	,650	-,021	,021

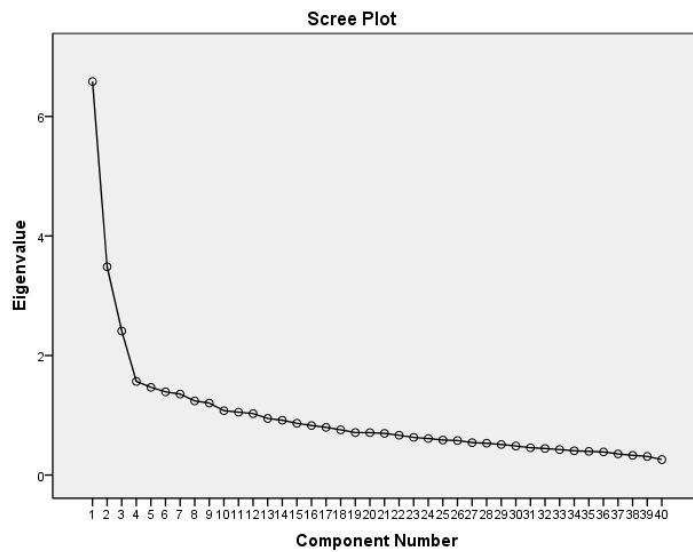
Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 7 iterations.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5,454	20,200	20,200	5,454	20,200	20,200	3,451	12,780	12,780
2	2,684	9,939	30,140	2,684	9,939	30,140	2,333	8,639	21,419
3	2,134	7,903	38,043	2,134	7,903	38,043	2,066	7,653	29,071
4	1,373	5,087	43,129	1,373	5,087	43,129	1,958	7,250	36,322
5	1,278	4,732	47,861	1,278	4,732	47,861	1,919	7,109	43,431
6	1,146	4,244	52,105	1,146	4,244	52,105	1,829	6,775	50,206
7	1,083	4,013	56,118	1,083	4,013	56,118	1,596	5,912	56,118
8	,920	3,409	59,526						
9	,906	3,356	62,882						
10	,822	3,045	65,927						
11	,796	2,949	68,875						
12	,754	2,793	71,668						
13	,705	2,611	74,279						
14	,664	2,458	76,738						
15	,640	2,369	79,107						
16	,595	2,205	81,312						
17	,577	2,136	83,448						
18	,548	2,029	85,478						
19	,529	1,959	87,437						
20	,504	1,867	89,304						
21	,486	1,800	91,104						
22	,446	1,653	92,757						
23	,440	1,630	94,387						
24	,410	1,520	95,907						
25	,396	1,465	97,372						
26	,363	1,344	98,715						
27	,347	1,285	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.



Anexo 10. Análise factorial forçada a seis factores

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,842
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	3120,893
	df	351
	Sig.	,000

Communalities

	Initial	Extraction
Stress_invert_3	1,000	,442
Stress_invert_6	1,000	,425
Stress_item_7	1,000	,571
Stress_item_8	1,000	,613
Stress_item_10	1,000	,494
Stress_item_11	1,000	,517
Stress_item_12	1,000	,466
Stress_invert_17	1,000	,559
Stress_invert_18	1,000	,535
Stress_item_19	1,000	,524
Stress_item_20	1,000	,381
Stress_item_21	1,000	,484
Stress_item_22	1,000	,560
Stress_item_23	1,000	,591
Stress_invert_25	1,000	,509
Stress_item_31	1,000	,510
Stress_invert_33	1,000	,573
Stress_item_34	1,000	,636
Stress_item_35	1,000	,540
Stress_item_38	1,000	,585
Stress_item_39	1,000	,555
Stress_item_40	1,000	,566
Stress_item_41	1,000	,458
Stress_item_42	1,000	,423
Stress_item_43	1,000	,474
Stress_item_45	1,000	,519
Stress_item_46	1,000	,558

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix^a

	Component					
	1	2	3	4	5	6
Stress_invert_3	-,639	-,098	-,127	,055	-,059	-,027
Stress_invert_6	,576	,189	,015	,211	-,082	-,081
Stress_item_7	,735	,138	,081	,065	-,019	,008
Stress_item_8	,704	,273	,090	,156	,103	-,003
Stress_item_10	,676	,050	,019	,006	,101	,155
Stress_item_11	,649	,003	,216	,040	,137	,173
Stress_item_12	,524	,336	-,057	,014	,124	,246
Stress_invert_17	,257	,087	-,132	,682	,033	-,048
Stress_invert_18	-,005	,091	-,025	,671	,022	-,275
Stress_item_19	,228	,067	-,113	-,237	-,115	,621
Stress_item_20	,069	,154	,278	,518	,027	-,076
Stress_item_21	,093	,064	,231	,637	,067	-,086
Stress_item_22	,028	,002	-,115	,146	-,061	,722
Stress_item_23	,094	,018	-,044	-,165	,070	,740
Stress_invert_25	-,056	,044	,044	,654	-,083	,259
Stress_item_31	,204	,658	,137	,121	-,009	-,052
Stress_invert_33	,156	,720	,015	,170	-,032	-,011
Stress_item_34	,262	,715	,190	,056	,112	,070
Stress_item_35	,099	,684	,137	,046	,189	,077
Stress_item_38	-,156	-,090	-,718	-,138	,059	,120
Stress_item_39	,143	,256	,666	,031	,148	-,047
Stress_item_40	,286	,171	,619	,059	,243	,095
Stress_item_41	-,009	,167	,012	,074	,646	-,078
Stress_item_42	,091	-,108	-,036	,000	,634	-,019
Stress_item_43	,062	,008	-,644	-,076	-,140	,175
Stress_item_45	,190	,101	,285	,038	,621	,058
Stress_item_46	,025	,137	,356	-,089	,635	-,025

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

Component Transformation Matrix

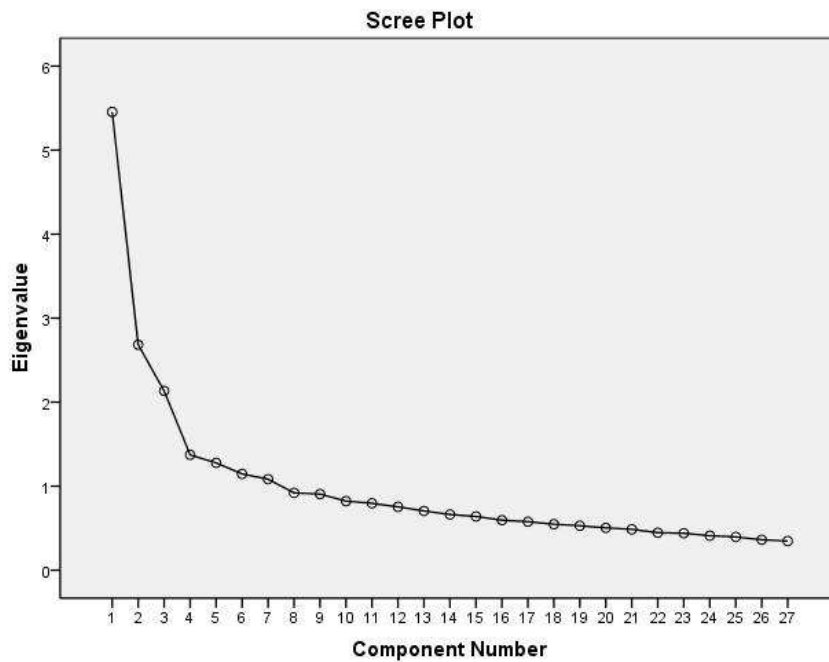
Component	1	2	3	4	5	6
1	,653	,504	,404	,282	,272	,053
2	,464	,005	-,424	-,429	-,169	,626
3	,106	,105	-,414	,703	-,558	-,029
4	-,533	,794	-,095	-,091	-,010	,260
5	-,198	-,264	-,155	,475	,599	,532
6	,155	,184	-,673	-,089	,476	-,505

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5,454	20,200	20,200	5,454	20,200	20,200	3,393	12,565	12,565
2	2,684	9,939	30,140	2,684	9,939	30,140	2,405	8,909	21,475
3	2,134	7,903	38,043	2,134	7,903	38,043	2,300	8,519	29,993
4	1,373	5,087	43,129	1,373	5,087	43,129	2,293	8,492	38,486
5	1,278	4,732	47,861	1,278	4,732	47,861	1,864	6,903	45,389
6	1,146	4,244	52,105	1,146	4,244	52,105	1,814	6,717	52,105
7	1,083	4,013	56,118						
8	,920	3,409	59,526						
9	,906	3,356	62,882						
10	,822	3,045	65,927						
11	,796	2,949	68,875						
12	,754	2,793	71,668						
13	,705	2,611	74,279						
14	,664	2,458	76,738						
15	,640	2,369	79,107						
16	,595	2,205	81,312						
17	,577	2,136	83,448						
18	,548	2,029	85,478						
19	,529	1,959	87,437						
20	,504	1,867	89,304						
21	,486	1,800	91,104						
22	,446	1,653	92,757						
23	,440	1,630	94,387						
24	,410	1,520	95,907						
25	,396	1,465	97,372						
26	,363	1,344	98,715						
27	,347	1,285	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.



Anexo 11. Análise da fiabilidade e da sensibilidade das dimensões identificadas

Latitude de decisão

Reliability Statistics

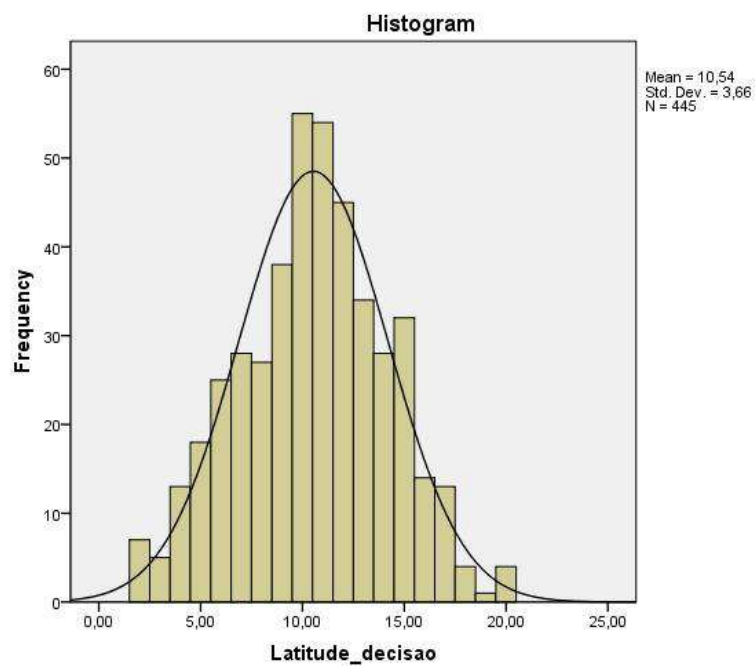
Cronbach's Alpha	N of Items
,808	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Stress_item_3	13,0449	10,097	,488	,794
Stress_invert_6	13,2112	10,581	,450	,799
Stress_item_7	13,2944	9,938	,615	,770
Stress_item_8	13,2652	9,731	,655	,763
Stress_item_10	13,4584	10,312	,558	,781
Stress_item_11	13,1798	10,022	,531	,785
Stress_item_12	13,7685	10,404	,518	,787

Statistics

Latitude_decisao		
N	Valid	445
	Missing	50
	Skewness	-,057
	Std. Error of Skewness	,116
	Kurtosis	-,307
	Std. Error of Kurtosis	,231



Insegurança no trabalho

Reliability Statistics

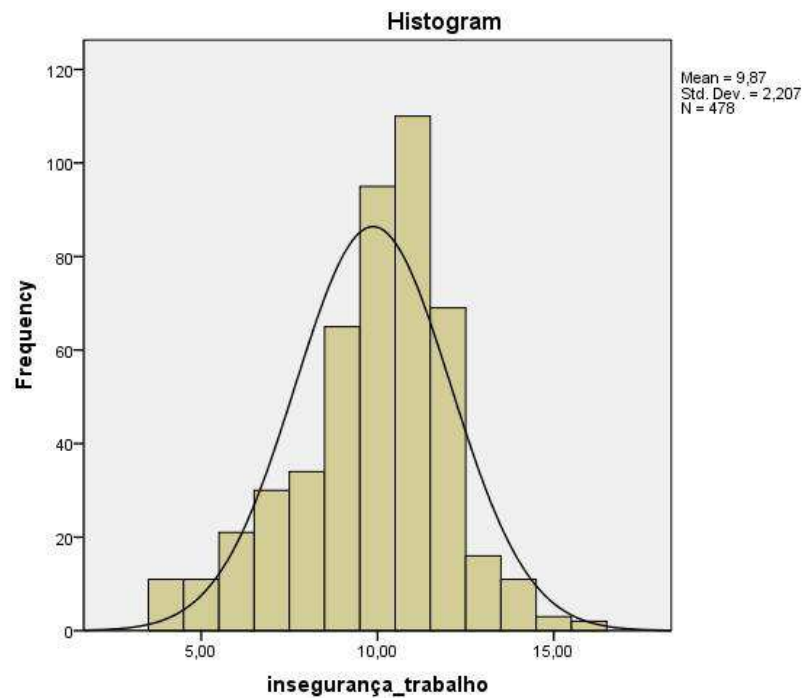
Cronbach's Alpha	N of Items
,741	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Stress_item_31	7,2552	3,105	,519	,690
Stress_invert_33	7,7427	3,018	,525	,687
Stress_item_34	7,4979	2,800	,594	,646
Stress_item_35	7,1213	2,983	,499	,702

Statistics

insegurança_trabalho		
N	Valid	478
	Missing	17
	Skewness	-,538
	Std. Error of Skewness	,112
	Kurtosis	,356
	Std. Error of Kurtosis	,223



Suporte social do superior e hostilidade

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,709	4

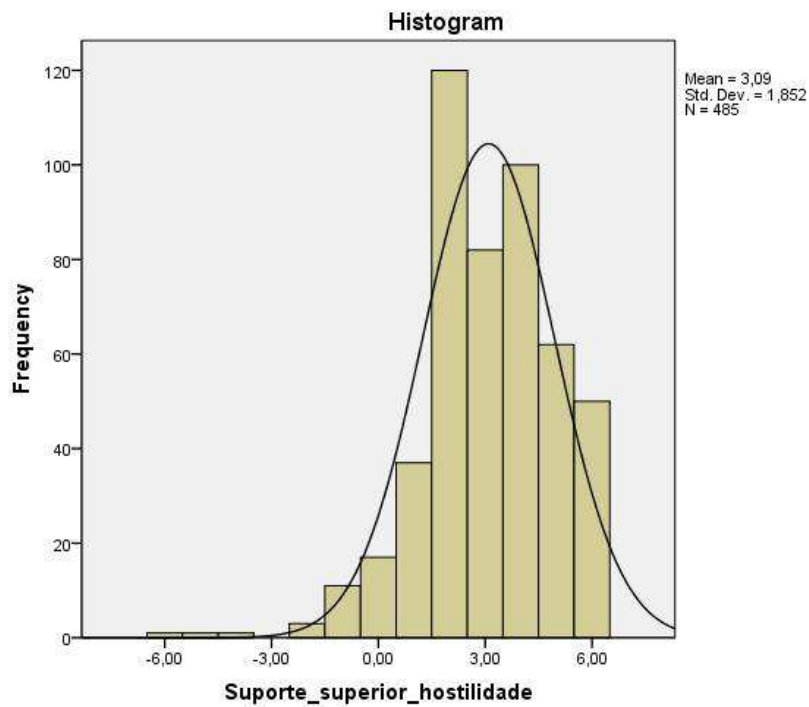
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Stress_invert_38	9,6515	2,017	,501	,643
Stress_item_39	9,8969	2,031	,540	,618
Stress_item_40	10,0990	2,027	,516	,633
Stress_invert_43	9,6371	2,389	,429	,684

Nota. Os itens 38 e 43 foram invertidos por serem relacionados com a hostilidade e estarem negativamente correlacionados com o total.

Statistics

Suporte_superior_hostilidade		
N	Valid	485
	Missing	10
Skewness		-,675
Std. Error of Skewness		,111
Kurtosis		1,549
Std. Error of Kurtosis		,221



Exigências psicológicas

Reliability Statistics

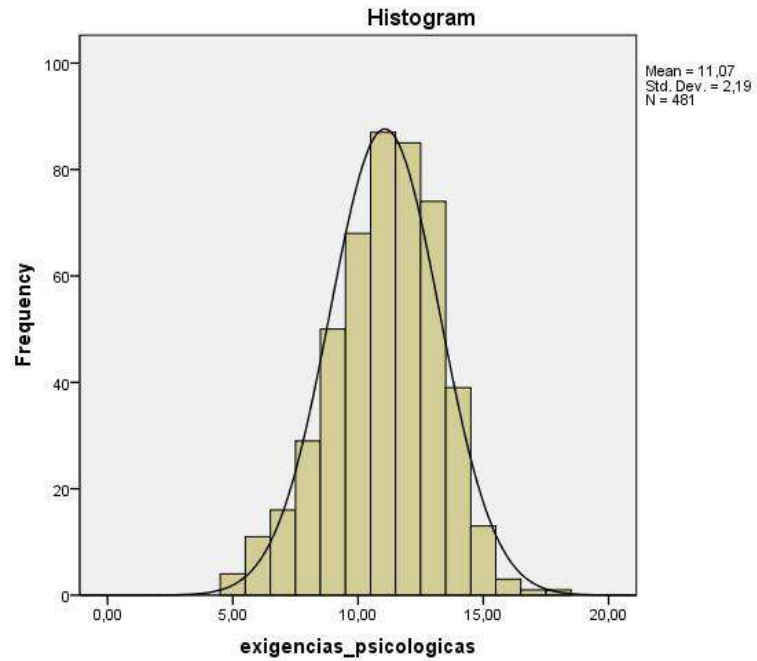
Cronbach's Alpha	N of Items
,675	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Stress_invert_17	9,1954	3,362	,442	,619
Stress_invert_18	8,8690	3,222	,454	,613
Stress_item_20	8,4990	3,280	,413	,632
Stress_item_21	8,3992	3,240	,476	,604
Stress_invert_25	9,3035	3,487	,361	,654

Statistics

exigencias_psicologicas		
N	Valid	481
	Missing	14
Skewness		-,294
Std. Error of Skewness		,111
Kurtosis		,011
Std. Error of Kurtosis		,222



Suporte social dos colegas

Reliability Statistics

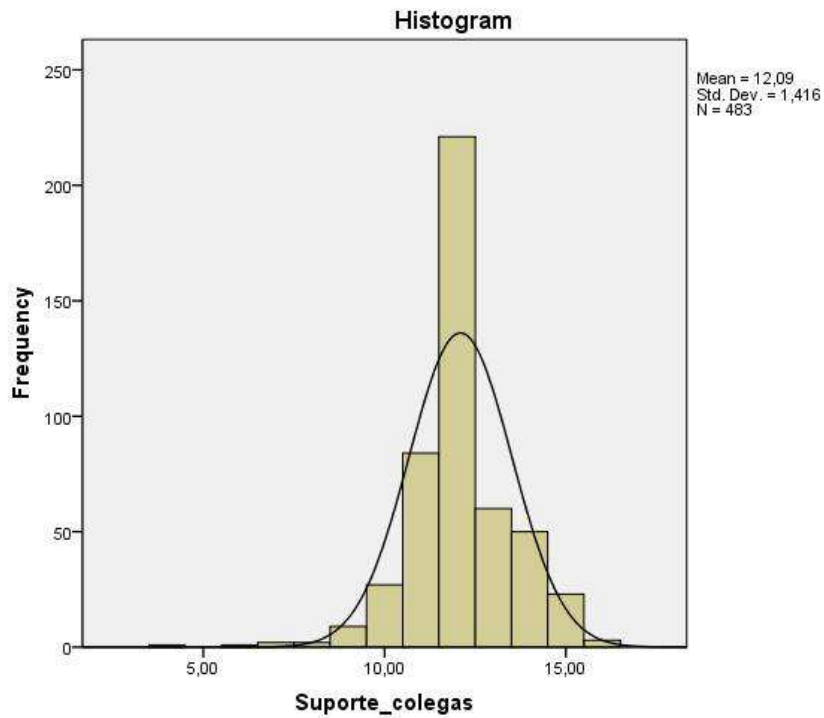
Cronbach's Alpha	N of Items
,599	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Stress_item_41	9,08	1,473	,332	,565
Stress_item_42	9,19	1,481	,270	,603
Stress_item_45	9,06	1,001	,453	,473
Stress_item_46	8,94	1,157	,493	,437

Statistics

Suporte_colegas		
N	Valid	483
	Missing	12
Skewness		-,470
Std. Error of Skewness		,111
Kurtosis		3,297
Std. Error of Kurtosis		,222



Exigências físicas

Reliability Statistics

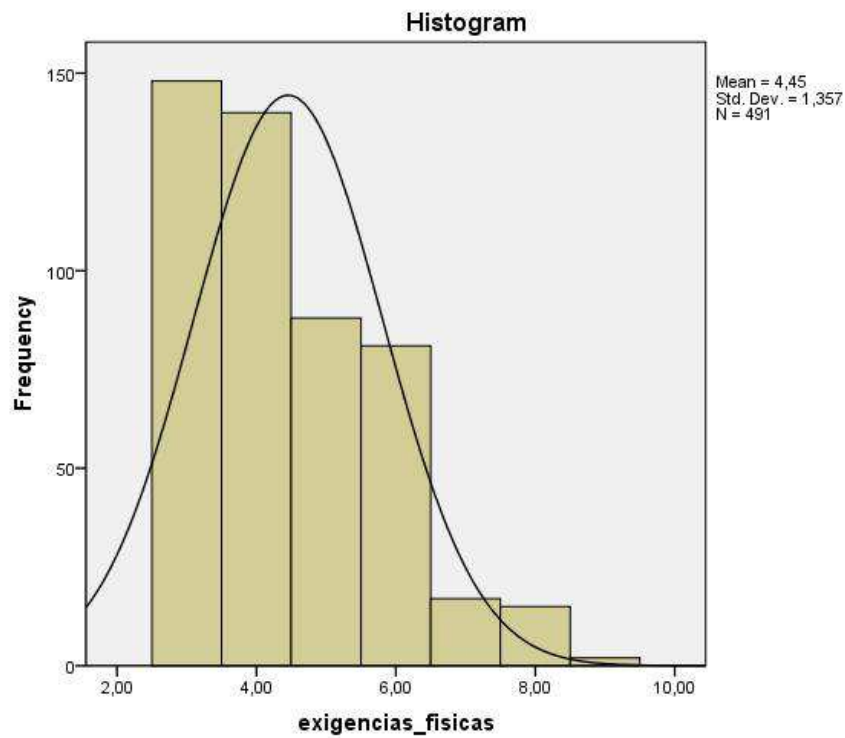
Cronbach's Alpha	N of Items
,588	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Stress_item_19	2,67	,845	,438	,423
Stress_item_22	3,32	1,394	,368	,583
Stress_item_23	2,91	,721	,471	,377

Statistics

exigencias_fisicas		
N	Valid	Missing
	491	4
Skewness		,806
Std. Error of Skewness		,110
Kurtosis		,079
Std. Error of Kurtosis		,220



Anexo 12. Regressão linear I: *latitude de decisão* e dimensões da IE
Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	empatia, autocontrole_emocional, Autocontrole_criticas, Comp_emoções_proprias, auto_encorajamento, Comp_emoções_outros ^a	.	Enter
2	.	Comp_emoções_outros	Backward (criterion: Probability of F-to-remove >= , 100).
3	.	Autocontrole_criticas	Backward (criterion: Probability of F-to-remove >= , 100).
4	.	auto_encorajamento	Backward (criterion: Probability of F-to-remove >= , 100).
5	.	empatia	Backward (criterion: Probability of F-to-remove >= , 100).
6	.	Comp_emoções_proprias	Backward (criterion: Probability of F-to-remove >= , 100).
7	.	autocontrole_emocional	Backward (criterion: Probability of F-to-remove >= , 100).

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Latitude_decisao

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,118 ^a	,014	,002	3,46651
2	,117 ^b	,014	,004	3,46328
3	,115 ^c	,013	,005	3,46056
4	,113 ^d	,013	,007	3,45787
5	,088 ^e	,008	,004	3,46310
6	,062 ^f	,004	,002	3,46629
7	,000 ^g	,000	,000	3,46954

a. Predictors: (Constant), empatia, autocontrole_emocional, Autocontrole_criticas, Comp_emoções_proprias, auto_encorajamento, Comp_emoções_outros

b. Predictors: (Constant), empatia, autocontrole_emocional, Autocontrole_criticas, Comp_emoções_proprias, auto_encorajamento

c. Predictors: (Constant), empatia, autocontrole_emocional, Comp_emoções_proprias, auto_encorajamento

d. Predictors: (Constant), empatia, autocontrole_emocional, Comp_emoções_proprias

e. Predictors: (Constant), autocontrole_emocional, Comp_emoções_proprias

f. Predictors: (Constant), autocontrole_emocional

g. Predictor: (constant)

ANOVA^h

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	82,484	6	13,747	1,144	,336 ^a
	Residual	5864,155	488	12,017		
	Total	5946,638	494			
2	Regression	81,418	5	16,284	1,358	,239 ^b
	Residual	5865,221	489	11,994		
	Total	5946,638	494			
3	Regression	78,665	4	19,666	1,642	,162 ^c
	Residual	5867,973	490	11,975		
	Total	5946,638	494			
4	Regression	75,814	3	25,271	2,114	,098 ^d
	Residual	5870,824	491	11,957		
	Total	5946,638	494			
5	Regression	46,049	2	23,025	1,920	,148 ^e
	Residual	5900,589	492	11,993		
	Total	5946,638	494			
6	Regression	23,147	1	23,147	1,926	,166 ^f
	Residual	5923,491	493	12,015		
	Total	5946,638	494			
7	Regression	,000	0	,000	.	,9 ^g
	Residual	5946,638	494	12,038		
	Total	5946,638	494			

a. Predictors: (Constant), empatia, autocontrole_emocional, Autocontrole_criticas, Comp_emoções_proprias, auto_encorajamento, Comp_emoções_outros

b. Predictors: (Constant), empatia, autocontrole_emocional, Autocontrole_criticas, Comp_emoções_proprias, auto_encorajamento

c. Predictors: (Constant), empatia, autocontrole_emocional, Comp_emoções_proprias, auto_encorajamento

d. Predictors: (Constant), empatia, autocontrole_emocional, Comp_emoções_proprias

e. Predictors: (Constant), autocontrole_emocional, Comp_emoções_proprias

f. Predictors: (Constant), autocontrole_emocional

g. Predictor: (constant)

h. Dependent Variable: Latitude_decisao

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	9,205	1,375		6,696	,000			
	Comp_emoções_proprias	-,079	,045	-,095	-1,776	,076	,708	1,413	
	Autocontrole_criticas	,020	,041	,023	,487	,627	,933	1,071	
	Comp_emoções_outros	-,016	,055	-,017	-,298	,766	,650	1,537	
	autocontrole_emocional	,068	,047	,071	1,446	,149	,829	1,206	
	auto_encorajamento	,035	,065	,029	,532	,595	,668	1,497	
2	(Constant)	9,120	1,343		6,789	,000			
	Comp_emoções_proprias	-,082	,044	-,098	-1,856	,064	,729	1,372	
	Autocontrole_criticas	,019	,040	,022	,479	,632	,934	1,071	
	autocontrole_emocional	,068	,047	,071	1,436	,152	,831	1,204	
	auto_encorajamento	,031	,064	,026	,486	,627	,692	1,445	
	empatia	,112	,088	,064	1,269	,205	,784	1,276	
3	(Constant)	9,418	1,189		7,922	,000			
	Comp_emoções_proprias	-,081	,044	-,097	-1,842	,066	,729	1,371	
	autocontrole_emocional	,071	,047	,074	1,521	,129	,848	1,180	
	auto_encorajamento	,031	,064	,026	,488	,626	,692	1,445	
	empatia	,118	,087	,068	1,352	,177	,800	1,250	
	4	(Constant)	9,592	1,134		8,462	,000		
Comp_emoções_proprias		-,074	,042	-,089	-1,780	,076	,809	1,237	
autocontrole_emocional		,075	,046	,078	1,633	,103	,875	1,143	
empatia		,131	,083	,075	1,578	,115	,882	1,133	
5		(Constant)	10,618	,930		11,417	,000		
		Comp_emoções_proprias	-,055	,040	-,066	-1,382	,168	,882	1,134
	autocontrole_emocional	,082	,046	,085	1,779	,076	,882	1,134	
	6	(Constant)	9,680	,637		15,204	,000		
		autocontrole_emocional	,060	,043	,062	1,388	,166	1,000	1,000
		7	(Constant)	10,537	,156		67,569	,000	

a. Dependent Variable: Latitude_decisao

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Variance Proportions									
		Eigenvalue	Condition Index	(Constant)	Comp_emoções_ próprias	Autocontrole_ críticas	Comp_emoções_ outros	autocontrole_ emocional	auto_ encorajamento	empatia	
1	1	6,864	1,000	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00
	2	,045	12,343	,01	,00	,01	,02	,91	,00	,03	
	3	,031	14,874	,01	,08	,65	,03	,00	,05	,01	
	4	,020	18,367	,00	,65	,03	,11	,08	,01	,21	
	5	,015	21,048	,00	,22	,00	,12	,01	,86	,03	
	6	,013	22,938	,01	,04	,00	,65	,00	,00	,70	
	7	,011	25,527	,97	,02	,31	,06	,00	,07	,01	
2	1	5,882	1,000	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	
	2	,043	11,639	,01	,00	,04	,92	,01	,04		
	3	,030	14,040	,00	,15	,59	,02	,09	,03		
	4	,019	17,536	,00	,64	,06	,05	,02	,46		
	5	,015	19,799	,00	,18	,01	,01	,79	,38		
	6	,011	23,464	,98	,03	,30	,00	,09	,09		
3	1	4,910	1,000	,00	,00	,00	,00	,00	,00		
	2	,042	10,783	,02	,01	,94	,02	,06			
	3	,020	15,691	,02	,77	,04	,00	,34			
	4	,015	18,001	,01	,18	,00	,93	,21			
	5	,013	19,435	,95	,04	,01	,05	,38			
4	1	3,926	1,000	,00	,00	,00	,00	,00			
	2	,041	9,793	,03	,02	,94	,10				
	3	,020	14,036	,02	,89	,05	,35				
	4	,013	17,323	,95	,09	,01	,54				
5	1	2,948	1,000	,00	,00	,01	,00				
	2	,036	9,106	,12	,14	,99	,00				
	3	,016	13,413	,88	,85	,00	,00				
6	1	1,970	1,000	,02	,02	,98	,00				
	2	,030	8,049	,98	,98	,00	,00				
7	1	1,000	1,000	1,00	,00	,00	,00				

a. Dependent Variable: Latitude_decisao

Excluded Variables^a

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics		
						Tolerance	VIF	Minimum Tolerance
2	Comp_emoções_ outros	-,017 ^a	-,298	,766	-,013	,650	1,537	,650
3	Comp_emoções_ outros	-,016 ^b	-,285	,776	-,013	,651	1,536	,651
	Autocontrole_ críticas	,022 ^b	,479	,632	,022	,934	1,071	,692
4	Comp_emoções_ outros	-,010 ^c	-,189	,850	-,009	,674	1,483	,674
	Autocontrole_ críticas	,022 ^c	,481	,631	,022	,934	1,071	,808
	auto_ encorajamento	,026 ^c	,488	,626	,022	,692	1,445	,692
5	Comp_emoções_ outros	,026 ^d	,528	,598	,024	,839	1,192	,782
	Autocontrole_ críticas	,033 ^d	,712	,477	,032	,956	1,047	,860
	auto_ encorajamento	,049 ^d	,946	,345	,043	,764	1,309	,750
	empatia	,075 ^d	1,578	,115	,071	,882	1,133	,809
6	Comp_emoções_ outros	,001 ^e	,031	,975	,001	,946	1,057	,946
	Autocontrole_ críticas	,027 ^e	,596	,552	,027	,962	1,040	,962
	auto_ encorajamento	,016 ^e	,337	,736	,015	,898	1,113	,898
	empatia	,051 ^e	1,109	,268	,050	,962	1,039	,962
	Comp_emoções_ próprias	-,066 ^e	-1,382	,168	-,062	,882	1,134	,882
7	Comp_emoções_ outros	,016 ^f	,350	,726	,016	1,000	1,000	1,000
	Autocontrole_ críticas	,038 ^f	,854	,393	,038	1,000	1,000	1,000
	auto_ encorajamento	,034 ^f	,761	,447	,034	1,000	1,000	1,000
	empatia	,061 ^f	1,356	,176	,061	1,000	1,000	1,000
	Comp_emoções_ próprias	-,037 ^f	-,819	,413	-,037	1,000	1,000	1,000
	autocontrole_ emocional	,062 ^f	1,388	,166	,062	1,000	1,000	1,000

a. Predictors in the Model: (Constant), empatia, autocontrole_ emocional, Autocontrole_ críticas, Comp_emoções_ próprias, auto_ encorajamento

b. Predictors in the Model: (Constant), empatia, autocontrole_ emocional, Comp_emoções_ próprias, auto_ encorajamento

c. Predictors in the Model: (Constant), empatia, autocontrole_ emocional, Comp_emoções_ próprias

d. Predictors in the Model: (Constant), autocontrole_ emocional, Comp_emoções_ próprias

e. Predictors in the Model: (Constant), autocontrole_ emocional

f. Predictor: (constant)

g. Dependent Variable: Latitude_decisao

Anexo 13. Regressão linear II: *insegurança trabalho* e as dimensões da IE

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	empatia, autocontrolo_ emocional, Autocontrolo_ criticas, Comp_emoções_ proprias, auto_ encorajamento, Comp_emoções_ outros ^a	.	Enter
2	.	Comp_emoções_ outros	Backward (criterion: Probability of F- to-remove >= , 100).
3	.	Comp_emoções_ proprias	Backward (criterion: Probability of F- to-remove >= , 100).
4	.	auto_ encorajamento	Backward (criterion: Probability of F- to-remove >= , 100).
5	.	Autocontrolo_ criticas	Backward (criterion: Probability of F- to-remove >= , 100).

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: insegurança_trabalho

Model Summary^f

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,187 ^a	,035	,023	2,14351	
2	,187 ^b	,035	,025	2,14132	
3	,186 ^c	,035	,027	2,13942	
4	,183 ^d	,034	,028	2,13843	
5	,178 ^e	,032	,028	2,13833	1,966

a. Predictors: (Constant), empatia, autocontrolo_emocional, Autocontrolo_criticas, Comp_emoções_proprias, auto_encorajamento, Comp_emoções_outros

b. Predictors: (Constant), empatia, autocontrolo_emocional, Autocontrolo_criticas, Comp_emoções_proprias, auto_encorajamento

c. Predictors: (Constant), empatia, autocontrolo_emocional, Autocontrolo_criticas, auto_encorajamento

d. Predictors: (Constant), empatia, autocontrolo_emocional, Autocontrolo_criticas

e. Predictors: (Constant), empatia, autocontrolo_emocional

f. Dependent Variable: insegurança_trabalho

ANOVA^f

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	81,032	6	13,505	2,939	,008 ^a
	Residual	2242,183	488	4,595		
	Total	2323,215	494			
2	Regression	81,029	5	16,206	3,534	,004 ^b
	Residual	2242,187	489	4,585		
	Total	2323,215	494			
3	Regression	80,433	4	20,108	4,393	,002 ^c
	Residual	2242,782	490	4,577		
	Total	2323,215	494			
4	Regression	77,937	3	25,979	5,681	,001 ^d
	Residual	2245,279	491	4,573		
	Total	2323,215	494			
5	Regression	73,570	2	36,785	8,045	,000 ^e
	Residual	2249,646	492	4,572		
	Total	2323,215	494			

a. Predictors: (Constant), empatia, autocontrole_emocional, Autocontrole_criticas, Comp_emoções_proprias, auto_encorajamento, Comp_emoções_outros

b. Predictors: (Constant), empatia, autocontrole_emocional, Autocontrole_criticas, Comp_emoções_proprias, auto_encorajamento

c. Predictors: (Constant), empatia, autocontrole_emocional, Autocontrole_criticas, auto_encorajamento

d. Predictors: (Constant), empatia, autocontrole_emocional, Autocontrole_criticas

e. Predictors: (Constant), empatia, autocontrole_emocional

f. Dependent Variable: insegurança_trabalho

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	6,746	,850		7,937	,000		
	Comp_emoções_proprias	,010	,028	,019	,360	,719	,708	1,413
	Autocontrole_criticas	,024	,025	,044	,952	,342	,933	1,071
	Comp_emoções_outros	-,001	,034	-,002	-,029	,977	,650	1,537
	autocontrole_emocional	,058	,029	,097	1,982	,048	,829	1,206
	auto_encorajamento	,024	,040	,032	,583	,560	,668	1,497
2	(Constant)	6,741	,831		8,117	,000		
	Comp_emoções_proprias	,010	,027	,019	,360	,719	,729	1,372
	Autocontrole_criticas	,024	,025	,044	,953	,341	,934	1,071
	autocontrole_emocional	,058	,029	,097	1,984	,048	,831	1,204
	auto_encorajamento	,023	,040	,031	,588	,557	,692	1,445
	empatia	,097	,059	,090	1,777	,076	,784	1,276
3	(Constant)	6,810	,808		8,428	,000		
	Autocontrole_criticas	,024	,025	,044	,966	,335	,935	1,070
	autocontrole_emocional	,060	,028	,101	2,117	,035	,873	1,146
	auto_encorajamento	,028	,038	,037	,739	,461	,767	1,304
	empatia	,100	,054	,092	1,859	,064	,804	1,244
4	(Constant)	7,026	,753		9,332	,000		
	Autocontrole_criticas	,024	,025	,045	,977	,329	,935	1,069
	autocontrole_emocional	,066	,027	,110	2,395	,017	,937	1,067
	empatia	,115	,050	,106	2,306	,022	,936	1,069
5	(Constant)	7,412	,640		11,575	,000		
	autocontrole_emocional	,070	,027	,117	2,589	,010	,962	1,039
	empatia	,123	,049	,113	2,504	,013	,962	1,039

a. Dependent Variable: insegurança_trabalho

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Variance Proportions									
		Eigenvalue	Condition Index	(Constant)	Comp_emoções_ próprias	Autocontrole_ criticas	Comp_emoções_ outros	autocontrole_ emocional	auto_encorajament o	empatia	
1	1	6,864	1,000	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00
	2	,045	12,343	,01	,00	,01	,02	,91	,00	,00	,03
	3	,031	14,874	,01	,08	,65	,03	,00	,05	,01	
	4	,020	18,367	,00	,65	,03	,11	,08	,01	,21	
	5	,015	21,048	,00	,22	,00	,12	,01	,86	,03	
	6	,013	22,938	,01	,04	,00	,65	,00	,00	,70	
	7	,011	25,527	,97	,02	,31	,06	,00	,07	,01	
2	1	5,882	1,000	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	
	2	,043	11,639	,01	,00	,04	,92	,01	,04		
	3	,030	14,040	,00	,15	,59	,02	,09	,03		
	4	,019	17,536	,00	,64	,06	,05	,02	,46		
	5	,015	19,799	,00	,18	,01	,01	,79	,38		
	6	,011	23,464	,98	,03	,30	,00	,09	,09		
3	1	4,903	1,000	,00	,00	,00	,00	,00	,00		
	2	,043	10,630	,01	,05	,95	,01	,04			
	3	,027	13,412	,00	,64	,01	,19	,12			
	4	,016	17,667	,01	,01	,04	,62	,74			
	5	,011	21,280	,98	,30	,00	,18	,10			
4	1	3,922	1,000	,00	,00	,00	,00	,00	,00		
	2	,043	9,544	,02	,07	,98	,05				
	3	,023	12,929	,00	,65	,00	,51				
	4	,012	18,422	,98	,28	,02	,43				
5	1	2,946	1,000	,00		,01	,00				
	2	,040	8,581	,06		,95	,16				
	3	,014	14,766	,94		,04	,84				

a. Dependent Variable: insegurança_trabalho

Excluded Variables^e

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics		
						Tolerance	VIF	Minimum Tolerance
2	Comp_emoções_outros	-,002 ^a	-,029	,977	-,001	,650	1,537	,650
3	Comp_emoções_outros	,002 ^b	,033	,974	,001	,670	1,493	,670
	Comp_emoções_ próprias	,019 ^b	,360	,719	,016	,729	1,372	,692
4	Comp_emoções_outros	,011 ^c	,212	,832	,010	,712	1,404	,712
	Comp_emoções_ próprias	,028 ^c	,573	,567	,026	,808	1,238	,808
	auto_encorajamento	,037 ^c	,739	,461	,033	,767	1,304	,767
5	Comp_emoções_outros	,013 ^d	,246	,805	,011	,713	1,402	,713
	Comp_emoções_ próprias	,030 ^d	,608	,544	,027	,809	1,237	,809
	auto_encorajamento	,038 ^d	,753	,452	,034	,767	1,303	,767
	Autocontrole_criticas	,045 ^d	,977	,329	,044	,935	1,069	,935

a. Predictors in the Model: (Constant), empatia, autocontrole_emocional, Autocontrole_criticas, Comp_emoções_próprias, auto_encorajamento

b. Predictors in the Model: (Constant), empatia, autocontrole_emocional, Autocontrole_criticas, auto_encorajamento

c. Predictors in the Model: (Constant), empatia, autocontrole_emocional, Autocontrole_criticas

d. Predictors in the Model: (Constant), empatia, autocontrole_emocional

e. Dependent Variable: insegurança_trabalho

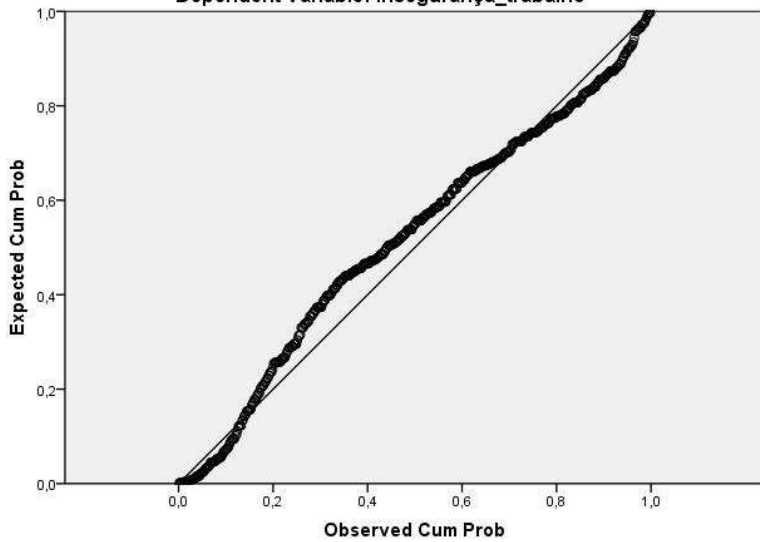
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	8,2890	10,6036	9,8724	,38591	495
Std. Predicted Value	-4,103	1,895	,000	1,000	495
Standard Error of Predicted Value	,096	,543	,158	,052	495
Adjusted Predicted Value	8,3370	10,6500	9,8735	,38423	495
Residual	-6,32309	6,01017	,00000	2,13400	495
Std. Residual	-2,957	2,811	,000	,998	495
Stud. Residual	-2,964	2,833	,000	1,002	495
Deleted Residual	-6,35448	6,10527	-,00116	2,15021	495
Stud. Deleted Residual	-2,988	2,853	-,001	1,004	495
Mahal. Distance	,006	30,853	1,996	2,607	495
Cook's Distance	,000	,077	,003	,006	495
Centered Leverage Value	,000	,062	,004	,005	495

a. Dependent Variable: insegurança_trabalho

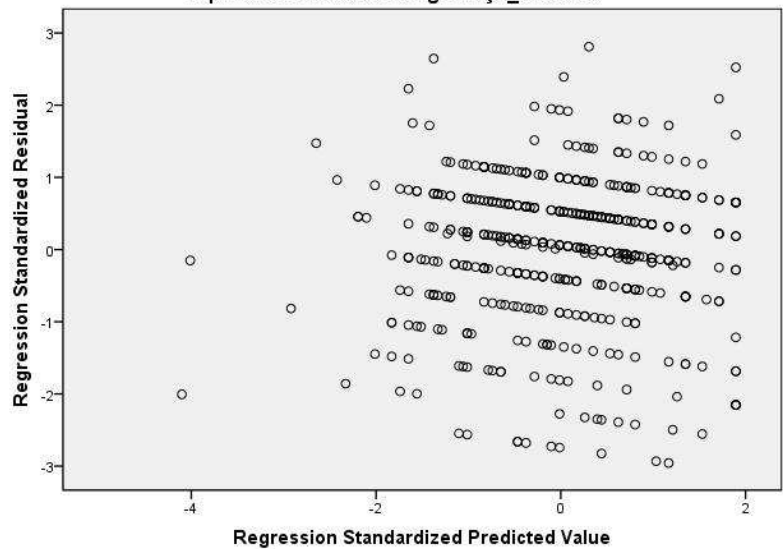
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

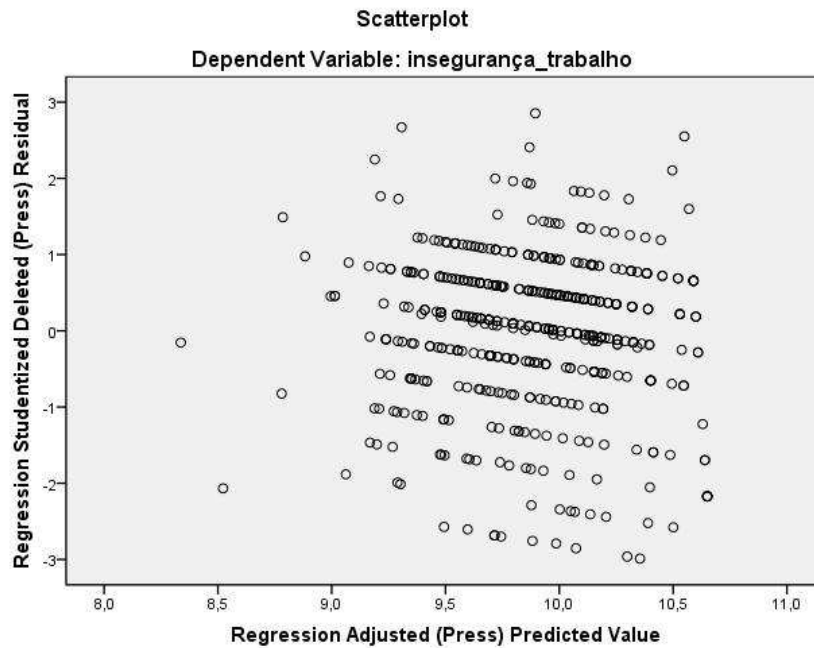
Dependent Variable: insegurança_trabalho



Scatterplot

Dependent Variable: insegurança_trabalho





Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	autocontrole_ emocional	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove >= ,100).
2	empatia	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove >= ,100).

a. Dependent Variable: insegurança_trabalho

Model Summary^c

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,139 ^a	,019	,017	2,14973	
2	,178 ^b	,032	,028	2,13833	1,966

a. Predictors: (Constant), autocontrole_emocional

b. Predictors: (Constant), autocontrole_emocional, empatia

c. Dependent Variable: insegurança_trabalho

ANOVA^c

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	44,891	1	44,891	9,714	,002 ^a
	Residual	2278,324	493	4,621		
	Total	2323,215	494			
2	Regression	73,570	2	36,785	8,045	,000 ^b
	Residual	2249,646	492	4,572		
	Total	2323,215	494			

a. Predictors: (Constant), autocontrole_emocional

b. Predictors: (Constant), autocontrole_emocional, empatia

c. Dependent Variable: inseguranca_trabalho

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8,679	,395		21,980	,000		
	autocontrole_emocional	,083	,027	,139	3,117	,002	1,000	1,000
2	(Constant)	7,412	,640		11,575	,000		
	autocontrole_emocional	,070	,027	,117	2,589	,010	,962	1,039
	empatia	,123	,049	,113	2,504	,013	,962	1,039

a. Dependent Variable: inseguranca_trabalho

Excluded Variables^c

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics		
						Tolerance	VIF	Minimum Tolerance
1	Comp_emoções_proprias	,062 ^a	1,299	,195	,058	,882	1,134	,882
	Autocontrole_criticas	,062 ^a	1,376	,170	,062	,962	1,040	,962
	Comp_emoções_outros	,066 ^a	1,451	,147	,065	,946	1,057	,946
	auto_encorajamento	,077 ^a	1,647	,100	,074	,898	1,113	,898
	empatia	,113 ^a	2,504	,013	,112	,962	1,039	,962
2	Comp_emoções_proprias	,030 ^b	,608	,544	,027	,809	1,237	,809
	Autocontrole_criticas	,045 ^b	,977	,329	,044	,935	1,069	,935
	Comp_emoções_outros	,013 ^b	,246	,805	,011	,713	1,402	,713
	auto_encorajamento	,038 ^b	,753	,452	,034	,767	1,303	,767

a. Predictors in the Model: (Constant), autocontrole_emocional

b. Predictors in the Model: (Constant), autocontrole_emocional, empatia

c. Dependent Variable: inseguranca_trabalho

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	autocontrole_ emocional_	empatia
1	1	1,970	1,000	,02	,02	
	2	,030	8,049	,98	,98	
2	1	2,946	1,000	,00	,01	,00
	2	,040	8,581	,06	,95	,16
	3	,014	14,766	,94	,04	,84

a. Dependent Variable: insegurança_trabalho

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	8,2890	10,6036	9,8724	,38591	495
Std. Predicted Value	-4,103	1,895	,000	1,000	495
Standard Error of Predicted Value	,096	,543	,158	,052	495
Adjusted Predicted Value	8,3370	10,6500	9,8735	,38423	495
Residual	-6,32309	6,01017	,00000	2,13400	495
Std. Residual	-2,957	2,811	,000	,998	495
Stud. Residual	-2,964	2,833	,000	1,002	495
Deleted Residual	-6,35448	6,10527	-,00116	2,15021	495
Stud. Deleted Residual	-2,988	2,853	-,001	1,004	495
Mahal. Distance	,006	30,853	1,996	2,607	495
Cook's Distance	,000	,077	,003	,006	495
Centered Leverage Value	,000	,062	,004	,005	495

a. Dependent Variable: insegurança_trabalho

Anexo 14. Regressão linear III: *suporte superior e hostilidade* e as dimensões da IE

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	empatia, autocontrolo_ emocional, Autocontrolo_ criticas, Comp_emoções_ próprias, auto_ encorajamento, Comp_emoções_ outros ^a	.	Enter
2	.	auto_ encorajamento	Backward (criterion: Probability of F- to-remove >= , 100).
3	.	autocontrolo_ emocional	Backward (criterion: Probability of F- to-remove >= , 100).
4	.	Comp_emoções_ próprias	Backward (criterion: Probability of F- to-remove >= , 100).

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Suporte_superior_hostilidade

Model Summary^e

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,262 ^a	,069	,057	1,77963	
2	,262 ^b	,068	,059	1,77810	
3	,260 ^c	,067	,060	1,77733	
4	,255 ^d	,065	,059	1,77764	1,897

a. Predictors: (Constant), empatia, autocontrolo_emocional, Autocontrolo_criticas, Comp_emoções_próprias, auto_encorajamento, Comp_emoções_outros

b. Predictors: (Constant), empatia, autocontrolo_emocional, Autocontrolo_criticas, Comp_emoções_próprias, Comp_emoções_outros

c. Predictors: (Constant), empatia, Autocontrolo_criticas, Comp_emoções_próprias, Comp_emoções_outros

d. Predictors: (Constant), empatia, Autocontrolo_criticas, Comp_emoções_outros

e. Dependent Variable: Suporte_superior_hostilidade

ANOVA^e

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	114,105	6	19,017	6,005	,000 ^a
	Residual	1545,532	488	3,167		
	Total	1659,637	494			
2	Regression	113,590	5	22,718	7,185	,000 ^b
	Residual	1546,048	489	3,162		
	Total	1659,637	494			
3	Regression	111,775	4	27,944	8,846	,000 ^c
	Residual	1547,862	490	3,159		
	Total	1659,637	494			
4	Regression	108,075	3	36,025	11,400	,000 ^d
	Residual	1551,562	491	3,160		
	Total	1659,637	494			

a. Predictors: (Constant), empatia, autocontrole_emocional, Autocontrole_criticas, Comp_emoções_proprias, auto_encorajamento, Comp_emoções_outros

b. Predictors: (Constant), empatia, autocontrole_emocional, Autocontrole_criticas, Comp_emoções_proprias, Comp_emoções_outros

c. Predictors: (Constant), empatia, Autocontrole_criticas, Comp_emoções_proprias, Comp_emoções_outros

d. Predictors: (Constant), empatia, Autocontrole_criticas, Comp_emoções_outros

e. Dependent Variable: Suporte_superior_hostilidade

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-,559	,706		-,793	,428		
	Comp_emoções_proprias	-,030	,023	-,068	-1,306	,192	,708	1,413
	Autocontrole_criticas	,053	,021	,114	2,524	,012	,933	1,071
	Comp_emoções_outros	,064	,028	,122	2,260	,024	,650	1,537
	autocontrole_emocional	,017	,024	,033	,682	,496	,829	1,206
	auto_encorajamento	,014	,033	,022	,403	,687	,668	1,497
2	(Constant)	-,498	,689		-,724	,470		
	Comp_emoções_proprias	-,027	,022	-,062	-1,244	,214	,764	1,309
	Autocontrole_criticas	,053	,021	,114	2,525	,012	,933	1,071
	Comp_emoções_outros	,066	,028	,126	2,379	,018	,674	1,484
	autocontrole_emocional	,018	,024	,036	,758	,449	,851	1,175
	empatia	,118	,048	,129	2,468	,014	,699	1,432
3	(Constant)	-,434	,683		-,635	,525		
	Comp_emoções_proprias	-,023	,021	-,052	-1,082	,280	,822	1,216
	Autocontrole_criticas	,055	,021	,119	2,662	,008	,953	1,050
	Comp_emoções_outros	,067	,028	,130	2,446	,015	,678	1,475
4	(Constant)	-,659	,651		-1,013	,312		
	Autocontrole_criticas	,053	,021	,116	2,592	,010	,957	1,045
	Comp_emoções_outros	,059	,027	,114	2,239	,026	,728	1,373
	empatia	,111	,047	,121	2,349	,019	,716	1,396

a. Dependent Variable: Suporte_superior_hostilidade

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Variance Proportions								
		Eigenvalue	Condition Index	(Constant)	Comp_emoções_ próprias	Autocontrole_ críticas	Comp_emoções_ outros	autocontrole_ emocional	auto_ encorajament o	empatia
1	1	6,864	1,000	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00
	2	,045	12,343	,01	,00	,01	,02	,91	,00	,03
	3	,031	14,874	,01	,08	,65	,03	,00	,05	,01
	4	,020	18,367	,00	,65	,03	,11	,08	,01	,21
	5	,015	21,048	,00	,22	,00	,12	,01	,86	,03
	6	,013	22,938	,01	,04	,00	,65	,00	,00	,70
	7	,011	25,527	,97	,02	,31	,06	,00	,07	,01
2	1	5,882	1,000	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00
	2	,045	11,455	,01	,00	,02	,02	,91	,00	,03
	3	,029	14,139	,01	,13	,65	,07	,00	,04	,04
	4	,020	17,026	,00	,78	,02	,09	,08	,20	,20
	5	,013	21,223	,01	,03	,00	,72	,00	,70	,70
	6	,011	23,350	,98	,06	,30	,09	,00	,04	,04
3	1	4,925	1,000	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00
	2	,029	12,936	,01	,15	,67	,06	,00	,03	,03
	3	,021	15,218	,00	,75	,01	,11	,00	,24	,24
	4	,013	19,416	,01	,03	,00	,72	,00	,69	,69
	5	,011	21,361	,99	,07	,31	,10	,00	,03	,03
4	1	3,948	1,000	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00
	2	,028	11,928	,00	,66	,15	,00	,11	,11	,11
	3	,013	17,239	,03	,00	,59	,00	,59	,86	,86
	4	,011	18,794	,96	,34	,26	,00	,26	,02	,02

a. Dependent Variable: Suporte_superior_hostilidade

Excluded Variables^d

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics		
						Tolerance	VIF	Minimum Tolerance
2	auto_ encorajamento	,022 ^a	,403	,687	,018	,668	1,497	,650
3	auto_ encorajamento	,027 ^b	,521	,603	,024	,686	1,457	,652
	autocontrole_emociona l	,036 ^b	,758	,449	,034	,851	1,175	,674
4	auto_ encorajamento	,008 ^c	,153	,879	,007	,762	1,312	,674
	autocontrole_emociona l	,020 ^c	,442	,659	,020	,916	1,091	,712
	Comp_emoções_ próprias	-,052 ^c	-1,082	,280	-,049	,822	1,216	,678

a. Predictors in the Model: (Constant), empatia, autocontrole_emocional, Autocontrole_criticas, Comp_emoções_ próprias, Comp_emoções_ outros

b. Predictors in the Model: (Constant), empatia, Autocontrole_criticas, Comp_emoções_ próprias, Comp_emoções_ outros

c. Predictors in the Model: (Constant), empatia, Autocontrole_criticas, Comp_emoções_ outros

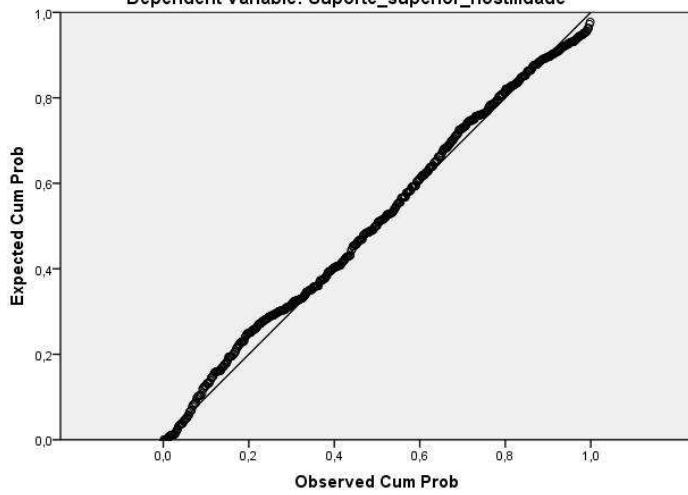
d. Dependent Variable: Suporte_superior_hostilidade

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1,5373	4,0481	3,0948	,46773	495
Std. Predicted Value	-3,330	2,038	,000	1,000	495
Standard Error of Predicted Value	,081	,501	,152	,049	495
Adjusted Predicted Value	1,6087	4,0994	3,0955	,46750	495
Residual	-8,99486	3,55049	,00000	1,77223	495
Std. Residual	-5,060	1,997	,000	,997	495
Stud. Residual	-5,089	2,013	,000	1,001	495
Deleted Residual	-9,10435	3,60712	-,00061	1,78745	495
Stud. Deleted Residual	-5,224	2,019	-,001	1,006	495
Mahal. Distance	,018	38,229	2,994	3,422	495
Cook's Distance	,000	,102	,002	,007	495
Centered Leverage Value	,000	,077	,006	,007	495

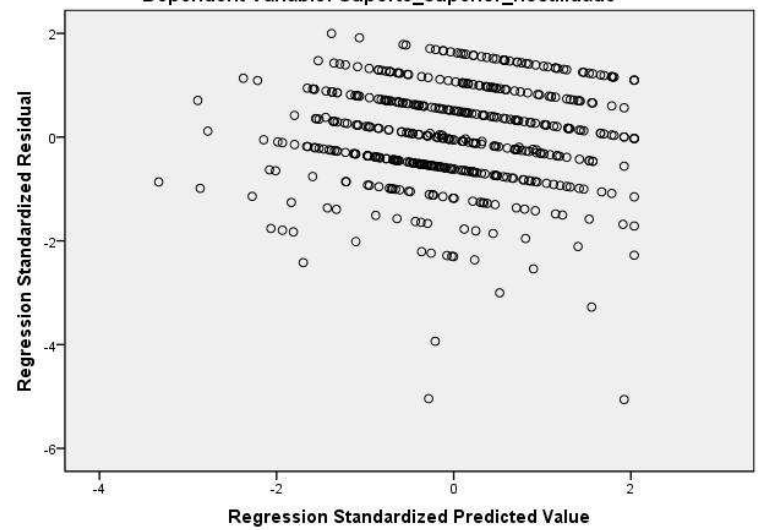
a. Dependent Variable: Suporte_superior_hostilidade

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Suporte_superior_hostilidade



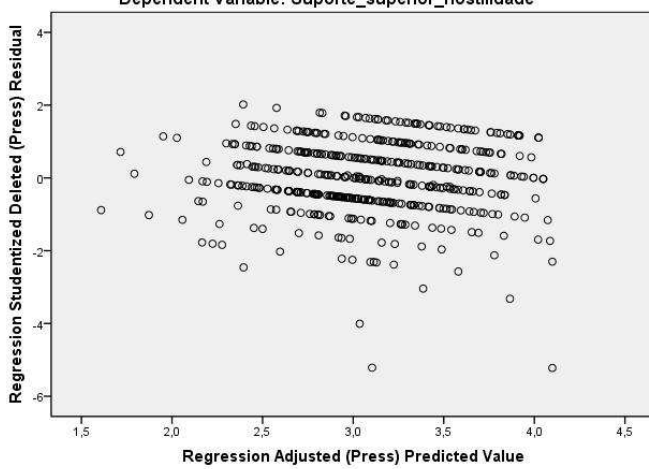
Scatterplot

Dependent Variable: Suporte_superior_hostilidade



Scatterplot

Dependent Variable: Suporte_superior_hostilidade



Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	empatia	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F- to-enter <= ,050, Probability-of-F- to-remove >= , 100).
2	Autocontrolo_ criticas	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F- to-enter <= ,050, Probability-of-F- to-remove >= , 100).
3	Comp_emoções_ outros	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F- to-enter <= ,050, Probability-of-F- to-remove >= , 100).

a. Dependent Variable: Suporte_superior_hostilidade

Model Summary^d

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,203 ^a	,041	,039	1,79641	
2	,236 ^b	,056	,052	1,78488	
3	,255 ^c	,065	,059	1,77764	1,897

a. Predictors: (Constant), empatia

b. Predictors: (Constant), empatia, Autocontrolo_criticas

c. Predictors: (Constant), empatia, Autocontrolo_criticas, Comp_emoções_outros

d. Dependent Variable: Suporte_superior_hostilidade

ANOVA^d

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	68,674	1	68,674	21,280	,000 ^a
	Residual	1590,964	493	3,227		
	Total	1659,637	494			
2	Regression	92,229	2	46,115	14,475	,000 ^b
	Residual	1567,408	492	3,186		
	Total	1659,637	494			
3	Regression	108,075	3	36,025	11,400	,000 ^c
	Residual	1551,562	491	3,160		
	Total	1659,637	494			

a. Predictors: (Constant), empatia

b. Predictors: (Constant), empatia, Autocontrolo_criticas

c. Predictors: (Constant), empatia, Autocontrolo_criticas, Comp_emoções_outros

d. Dependent Variable: Suporte_superior_hostilidade

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,886	,486		1,824	,069		
	empatia	,186	,040	,203	4,613	,000	1,000	1,000
2	(Constant)	-,102	,604		-,169	,866		
	empatia	,164	,041	,179	4,011	,000	,961	1,041
	Autocontrolo_criticas	,056	,021	,122	2,719	,007	,961	1,041
3	(Constant)	-,659	,651		-1,013	,312		
	empatia	,111	,047	,121	2,349	,019	,716	1,396
	Autocontrolo_criticas	,053	,021	,116	2,592	,010	,957	1,045
	Comp_emoções_outros	,059	,027	,114	2,239	,026	,728	1,373

a. Dependent Variable: Suporte_superior_hostilidade

Excluded Variables^d

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics		
						Tolerance	VIF	Minimum Tolerance
1	Comp_emoções_proprias	-,010 ^a	-,224	,823	-,010	,890	1,124	,890
	Autocontrolo_criticas	,122 ^a	2,719	,007	,122	,961	1,041	,961
	Comp_emoções_outros	,122 ^a	2,384	,018	,107	,731	1,368	,731
	autocontrolo_emocional	,054 ^a	1,192	,234	,054	,962	1,039	,962
	auto_encorajamento	,044 ^a	,903	,367	,041	,826	1,210	,826
2	Comp_emoções_proprias	-,021 ^b	-,452	,652	-,020	,883	1,132	,866
	Comp_emoções_outros	,114 ^b	2,239	,026	,101	,728	1,373	,716
	autocontrolo_emocional	,035 ^b	,767	,444	,035	,937	1,067	,935
	auto_encorajamento	,036 ^b	,753	,452	,034	,824	1,214	,806
3	Comp_emoções_proprias	-,052 ^c	-1,082	,280	-,049	,822	1,216	,678
	autocontrolo_emocional	,020 ^c	,442	,659	,020	,916	1,091	,712
	auto_encorajamento	,008 ^c	,153	,879	,007	,762	1,312	,674

a. Predictors in the Model: (Constant), empatia

b. Predictors in the Model: (Constant), empatia, Autocontrolo_criticas

c. Predictors in the Model: (Constant), empatia, Autocontrolo_criticas, Comp_emoções_outros

d. Dependent Variable: Suporte_superior_hostilidade

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Variance Proportions					
		Eigenvalue	Condition Index	(Constant)	empatia	Autocontrole_ criticas	Comp_emoções_ outros
1	1	1,986	1,000	,01	,01		
	2	,014	11,945	,99	,99		
2	1	2,965	1,000	,00	,00	,00	
	2	,023	11,238	,00	,51	,68	
	3	,012	15,901	1,00	,48	,31	
3	1	3,948	1,000	,00	,00	,00	,00
	2	,028	11,928	,00	,11	,66	,15
	3	,013	17,239	,03	,86	,00	,59
	4	,011	18,794	,96	,02	,34	,26

a. Dependent Variable: Suporte_superior_hostilidade

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1,5373	4,0481	3,0948	,46773	495
Std. Predicted Value	-3,330	2,038	,000	1,000	495
Standard Error of Predicted Value	,081	,501	,152	,049	495
Adjusted Predicted Value	1,6087	4,0994	3,0955	,46750	495
Residual	-8,99486	3,55049	,00000	1,77223	495
Std. Residual	-5,060	1,997	,000	,997	495
Stud. Residual	-5,089	2,013	,000	1,001	495
Deleted Residual	-9,10435	3,60712	-,00061	1,78745	495
Stud. Deleted Residual	-5,224	2,019	-,001	1,006	495
Mahal. Distance	,018	38,229	2,994	3,422	495
Cook's Distance	,000	,102	,002	,007	495
Centered Leverage Value	,000	,077	,006	,007	495

a. Dependent Variable: Suporte_superior_hostilidade

Anexo 15. Regressão linear IV: *exigências psicológicas* e as dimensões da IE

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	empatia, autocontrole_ emocional, Autocontrole_ criticas, Comp_emoções_ proprias, auto_ encorajamento, Comp_emoções_ outros ^a	.	Enter
2	.	empatia	Backward (criterion: Probability of F- to-remove >= , 100).
3	.	autocontrole_ emocional	Backward (criterion: Probability of F- to-remove >= , 100).
4	.	Comp_emoções_ outros	Backward (criterion: Probability of F- to-remove >= , 100).
5	.	Comp_emoções_ proprias	Backward (criterion: Probability of F- to-remove >= , 100).

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: exigencias_psicologicas

Model Summary^f

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,152 ^a	,023	,011	2,14667	
2	,152 ^b	,023	,013	2,14453	
3	,152 ^c	,023	,015	2,14239	
4	,150 ^d	,023	,017	2,14070	
5	,134 ^e	,018	,014	2,14338	1,852

a. Predictors: (Constant), empatia, autocontrole_emocional, Autocontrole_criticas, Comp_emoções_proprias, auto_encorajamento, Comp_emoções_outros

b. Predictors: (Constant), autocontrole_emocional, Autocontrole_criticas, Comp_emoções_proprias, auto_encorajamento, Comp_emoções_outros

c. Predictors: (Constant), Autocontrole_criticas, Comp_emoções_proprias, auto_encorajamento, Comp_emoções_outros

d. Predictors: (Constant), Autocontrole_criticas, Comp_emoções_proprias, auto_encorajamento

e. Predictors: (Constant), Autocontrole_criticas, auto_encorajamento

f. Dependent Variable: exigencias_psicologicas

ANOVA^f

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	53,064	6	8,844	1,919	,076 ^a
	Residual	2248,807	488	4,608		
	Total	2301,871	494			
2	Regression	52,963	5	10,593	2,303	,044 ^b
	Residual	2248,908	489	4,599		
	Total	2301,871	494			
3	Regression	52,852	4	13,213	2,879	,022 ^c
	Residual	2249,020	490	4,590		
	Total	2301,871	494			
4	Regression	51,824	3	17,275	3,770	,011 ^d
	Residual	2250,047	491	4,583		
	Total	2301,871	494			
5	Regression	41,580	2	20,790	4,525	,011 ^e
	Residual	2260,291	492	4,594		
	Total	2301,871	494			

a. Predictors: (Constant), empatia, autocontrole_emocional, Autocontrole_criticas, Comp_emoções_proprias, auto_encorajamento, Comp_emoções_outros

b. Predictors: (Constant), autocontrole_emocional, Autocontrole_criticas, Comp_emoções_proprias, auto_encorajamento, Comp_emoções_outros

c. Predictors: (Constant), Autocontrole_criticas, Comp_emoções_proprias, auto_encorajamento, Comp_emoções_outros

d. Predictors: (Constant), Autocontrole_criticas, Comp_emoções_proprias, auto_encorajamento

e. Predictors: (Constant), Autocontrole_criticas, auto_encorajamento

f. Dependent Variable: exigencias_psicologicas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	10,522	,851		12,360	,000		
	Comp_emoções_proprias	,043	,028	,083	1,565	,118	,708	1,413
	Autocontrole_criticas	,061	,025	,113	2,447	,015	,933	1,071
	Comp_emoções_outros	-,013	,034	-,021	-,373	,709	,650	1,537
	autocontrole_emocional	-,005	,029	-,008	-,157	,876	,829	1,206
	auto_encorajamento	-,080	,040	-,108	-1,974	,049	,668	1,497
	empatia	-,009	,059	-,008	-,148	,882	,670	1,494
2	(Constant)	10,497	,833		12,600	,000		
	Comp_emoções_proprias	,043	,028	,083	1,559	,120	,712	1,404
	Autocontrole_criticas	,061	,025	,113	2,450	,015	,947	1,056
	Comp_emoções_outros	-,015	,031	-,024	-,465	,642	,761	1,314
	autocontrole_emocional	-,005	,029	-,008	-,155	,877	,829	1,206
	auto_encorajamento	-,081	,040	-,110	-2,050	,041	,697	1,434
3	(Constant)	10,486	,829		12,644	,000		
	Comp_emoções_proprias	,042	,027	,081	1,563	,119	,745	1,343
	Autocontrole_criticas	,060	,025	,111	2,455	,014	,966	1,035
	Comp_emoções_outros	-,015	,031	-,024	-,473	,636	,763	1,311
	auto_encorajamento	-,082	,039	-,111	-2,106	,036	,716	1,396
4	(Constant)	10,360	,785		13,197	,000		
	Comp_emoções_proprias	,039	,026	,075	1,495	,136	,787	1,270
	Autocontrole_criticas	,059	,025	,110	2,424	,016	,974	1,027
	auto_encorajamento	-,088	,037	-,119	-2,362	,019	,789	1,267
5	(Constant)	10,746	,742		14,478	,000		
	Autocontrole_criticas	,063	,024	,116	2,570	,010	,982	1,018
	auto_encorajamento	-,063	,033	-,085	-1,893	,059	,982	1,018

a. Dependent Variable: exigencias_psicologicas

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Variance Proportions									
		Eigenvalue	Condition Index	(Constant)	Comp. emoções_ próprias	Autocontrolo_ críticas	Comp. emoções_ outros	autocontrolo_ emocional	auto_ encorajament o	empatia	
1	1	6,864	1,000	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00
	2	,045	12,343	,01	,00	,01	,02	,91	,00	,03	
	3	,031	14,874	,01	,08	,65	,03	,00	,05	,01	
	4	,020	18,367	,00	,65	,03	,11	,08	,01	,21	
	5	,015	21,048	,00	,22	,00	,12	,01	,86	,03	
	6	,013	22,938	,01	,04	,00	,65	,00	,00	,70	
	7	,011	25,527	,97	,02	,31	,06	,00	,07	,01	
2	1	5,883	1,000	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	
	2	,043	11,755	,01	,00	,05	,03	,95	,01	,01	
	3	,031	13,869	,01	,12	,60	,05	,02	,07	,07	
	4	,018	18,022	,00	,76	,04	,39	,03	,03	,03	
	5	,015	19,592	,00	,10	,00	,41	,01	,80	,00	
	6	,011	23,599	,98	,02	,32	,12	,00	,09	,09	
3	1	4,925	1,000	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	
	2	,031	12,655	,01	,13	,64	,03	,07	,07	,07	
	3	,018	16,367	,01	,72	,03	,46	,03	,03	,03	
	4	,015	17,891	,00	,14	,00	,39	,82	,00	,82	
	5	,011	21,591	,98	,02	,32	,12	,09	,09	,09	
4	1	3,942	1,000	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	
	2	,030	11,489	,01	,21	,60	,03	,11	,03	,11	
	3	,017	15,387	,02	,75	,03	,63	,03	,63	,63	
	4	,011	18,880	,98	,03	,37	,26	,26	,26	,26	
5	1	2,963	1,000	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	
	2	,026	10,778	,00	,63	,63	,51	,51	,51	,51	
	3	,011	16,262	1,00	,37	,37	,49	,49	,49	,49	

a. Dependent Variable: exigencias_psicologicas

Excluded Variables^e

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics		
						Tolerance	VIF	Minimum Tolerance
2	empatia	-,008 ^a	-,148	,882	-,007	,670	1,494	,650
3	empatia	-,008 ^b	-,147	,883	-,007	,670	1,493	,652
	autocontrolo_emocional	-,008 ^b	-,155	,877	-,007	,829	1,206	,697
4	empatia	-,016 ^c	-,317	,752	-,014	,784	1,276	,714
	autocontrolo_emocional	-,009 ^c	-,177	,860	-,008	,831	1,204	,748
	Comp_emoções_outros	-,024 ^c	-,473	,636	-,021	,763	1,311	,716
5	empatia	-,003 ^d	-,066	,947	-,003	,806	1,241	,806
	autocontrolo_emocional	,008 ^d	,162	,871	,007	,875	1,143	,875
	Comp_emoções_outros	-,006 ^d	-,114	,909	-,005	,806	1,241	,806
	Comp_emoções_ próprias	,075 ^d	1,495	,136	,067	,787	1,270	,787

a. Predictors in the Model: (Constant), autocontrolo_emocional, Autocontrolo_criticass, Comp_emoções_ próprias, auto_ encorajamento, Comp_emoções_ outros

b. Predictors in the Model: (Constant), Autocontrolo_criticass, Comp_emoções_ próprias, auto_ encorajamento, Comp_emoções_ outros

c. Predictors in the Model: (Constant), Autocontrolo_criticass, Comp_emoções_ próprias, auto_ encorajamento

d. Predictors in the Model: (Constant), Autocontrolo_criticass, auto_ encorajamento

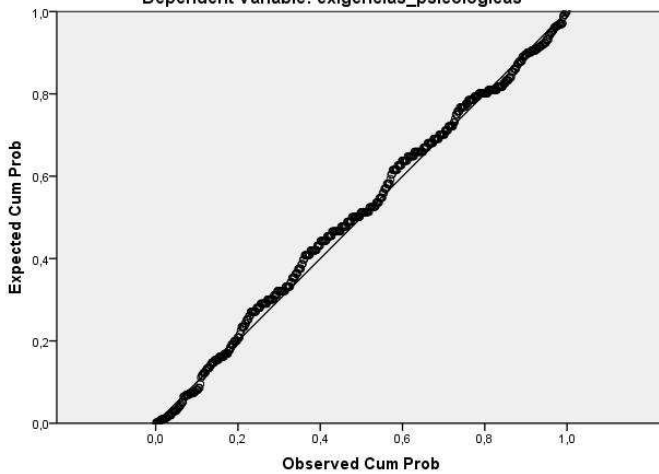
e. Dependent Variable: exigencias_psicologicas

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	9,8003	12,0639	11,0665	,29012	495
Std. Predicted Value	-4,365	3,438	,000	1,000	495
Standard Error of Predicted Value	,096	,445	,160	,049	495
Adjusted Predicted Value	9,8364	12,2067	11,0675	,29081	495
Residual	-6,24595	6,81796	,00000	2,13904	495
Std. Residual	-2,914	3,181	,000	,998	495
Stud. Residual	-2,919	3,195	,000	1,001	495
Deleted Residual	-6,26666	6,87744	-,00097	2,15269	495
Stud. Deleted Residual	-2,942	3,225	-,001	1,003	495
Mahal. Distance	,000	20,331	1,996	2,117	495
Cook's Distance	,000	,046	,002	,004	495
Centered Leverage Value	,000	,041	,004	,004	495

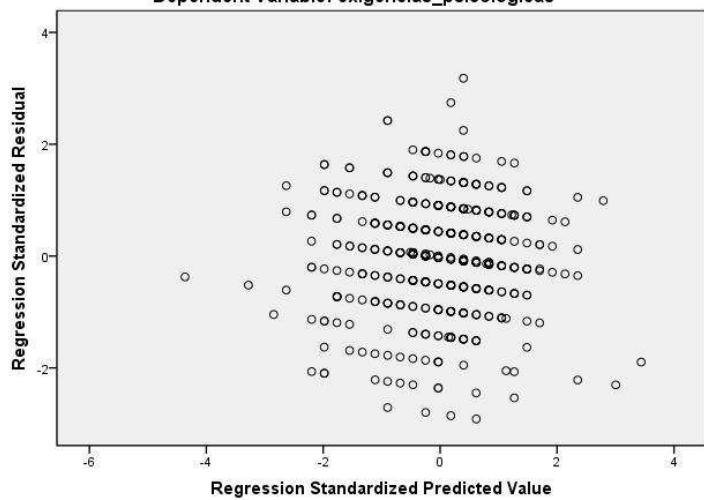
a. Dependent Variable: exigencias_psicologicas

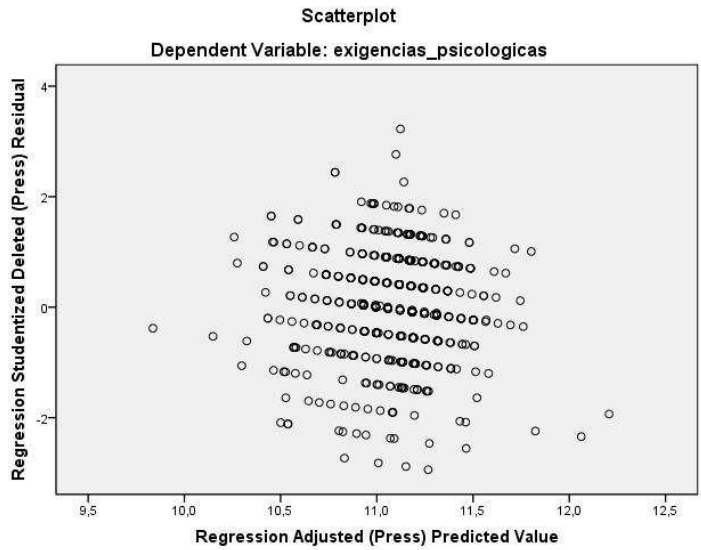
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: exigencias_psicologicas



Scatterplot

Dependent Variable: exigencias_psicologicas





Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Autocontrol_ criticas	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter ≤ ,050, Probability-of-F-to-remove ≥ ,100).

a. Dependent Variable: exigencias_psicologicas

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,104^a	,011	,009	2,14899	1,838

a. Predictors: (Constant), Autocontrol_ criticas

b. Dependent Variable: exigencias_psicologicas

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	25,110	1	25,110	5,437	,020^a
	Residual	2276,761	493	4,618		
	Total	2301,871	494			

a. Predictors: (Constant), Autocontrol_ criticas

b. Dependent Variable: exigencias_psicologicas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	9,802	,551		17,788	,000		
	Autocontrolo_criticas	,057	,024	,104	2,332	,020	1,000	1,000

a. Dependent Variable: exigencias_psicologicas

Excluded Variables^b

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics		
						Tolerance	VIF	Minimum Tolerance
1	Comp_emocoes_proprias	,023^a	,497	,619	,022	,980	1,021	,980
	Comp_emocoes_outros	-,040^a	-,892	,373	-,040	,977	1,024	,977
	autocontrolo_emocional	-,019^a	-,414	,679	-,019	,962	1,040	,962
	auto_encorajamento	-,085^a	-1,893	,059	-,085	,982	1,018	,982
	empatia	-,037^a	-,819	,413	-,037	,961	1,041	,961

a. Predictors in the Model: (Constant), Autocontrolo_criticas

b. Dependent Variable: exigencias_psicologicas

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Variance Proportions			
		Eigenvalue	Condition Index	(Constant)	Autocontrolo_criticas
1	1	1,985	1,000	,01	,01
	2	,015	11,321	,99	,99

a. Dependent Variable: exigencias_psicologicas

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	10,1413	11,3868	11,0665	,22545	495
Std. Predicted Value	-4,104	1,420	,000	1,000	495
Standard Error of Predicted Value	,097	,408	,131	,039	495
Adjusted Predicted Value	10,1840	11,4137	11,0672	,22419	495
Residual	-6,27353	6,61324	,00000	2,14682	495
Std. Residual	-2,919	3,077	,000	,999	495
Stud. Residual	-2,925	3,087	,000	1,001	495
Deleted Residual	-6,29700	6,65386	-,00072	2,15578	495
Stud. Deleted Residual	-2,947	3,114	,000	1,003	495
Mahal. Distance	,000	16,843	,998	1,518	495
Cook's Distance	,000	,035	,002	,004	495
Centered Leverage Value	,000	,034	,002	,003	495

a. Dependent Variable: exigencias_psicologicas

Anexo 16. Regressão linear V: *suporte social dos colegas* e as dimensões da IE

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	empatia, autocontrolo_ emocional, Autocontrolo_ criticas, Comp_emoções_ proprias, auto_ encorajamento, Comp_emoções_ outros ^a	.	Enter
2	.	auto_ encorajamento	Backward (criterion: Probability of F- to-remove >= , 100).
3	.	autocontrolo_ emocional	Backward (criterion: Probability of F- to-remove >= , 100).
4	.	Comp_emoções_ proprias	Backward (criterion: Probability of F- to-remove >= , 100).

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Suporte_colegas

Model Summary^e

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,258 ^a	,067	,055	1,35920	
2	,258 ^b	,067	,057	1,35789	
3	,258 ^c	,067	,059	1,35658	
4	,253 ^d	,064	,058	1,35705	1,765

a. Predictors: (Constant), empatia, autocontrolo_emocional, Autocontrolo_criticas, Comp_emoções_proprias, auto_encorajamento, Comp_emoções_outros

b. Predictors: (Constant), empatia, autocontrolo_emocional, Autocontrolo_criticas, Comp_emoções_proprias, Comp_emoções_outros

c. Predictors: (Constant), empatia, Autocontrolo_criticas, Comp_emoções_proprias, Comp_emoções_outros

d. Predictors: (Constant), empatia, Autocontrolo_criticas, Comp_emoções_outros

e. Dependent Variable: Suporte_colegas

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	64,450	6	10,742	5,814	,000 ^a
	Residual	901,542	488	1,847		
	Total	965,992	494			
2	Regression	64,345	5	12,869	6,979	,000 ^b
	Residual	901,647	489	1,844		
	Total	965,992	494			
3	Regression	64,240	4	16,060	8,727	,000 ^c
	Residual	901,752	490	1,840		
	Total	965,992	494			
4	Regression	61,772	3	20,591	11,181	,000 ^d
	Residual	904,220	491	1,842		
	Total	965,992	494			

a. Predictors: (Constant), empatia, autocontrole_emocional, Autocontrole_criticas, Comp_emoções_proprias, auto_encorajamento, Comp_emoções_outros

b. Predictors: (Constant), empatia, autocontrole_emocional, Autocontrole_criticas, Comp_emoções_proprias, Comp_emoções_outros

c. Predictors: (Constant), empatia, Autocontrole_criticas, Comp_emoções_proprias, Comp_emoções_outros

d. Predictors: (Constant), empatia, Autocontrole_criticas, Comp_emoções_outros

e. Dependent Variable: Suporte_colegas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1	(Constant)	9,147	,539			16,969	,000		
	Comp_emoções_proprias	,019	,017	,056		1,076	,283	,708	1,413
	Autocontrole_criticas	,030	,016	,084		1,863	,063	,933	1,071
	Comp_emoções_outros	,033	,021	,084		1,545	,123	,650	1,537
	autocontrole_emocional	,005	,019	,013		,274	,784	,829	1,206
	auto_encorajamento	-,006	,026	-,013		-,238	,812	,668	1,497
2	empatia	,100	,037	,144		2,689	,007	,670	1,494
	(Constant)	9,119	,526			17,337	,000		
	Comp_emoções_proprias	,018	,017	,053		1,051	,294	,764	1,309
	Autocontrole_criticas	,030	,016	,084		1,865	,063	,933	1,071
	Comp_emoções_outros	,032	,021	,081		1,529	,127	,674	1,484
	autocontrole_emocional	,004	,018	,011		,239	,811	,851	1,175
3	empatia	,099	,037	,141		2,700	,007	,699	1,432
	(Constant)	9,135	,521			17,517	,000		
	Comp_emoções_proprias	,019	,016	,056		1,158	,247	,822	1,216
	Autocontrole_criticas	,030	,016	,086		1,921	,055	,953	1,050
	Comp_emoções_outros	,033	,021	,082		1,553	,121	,678	1,475
	empatia	,099	,036	,141		2,710	,007	,699	1,431
4	(Constant)	9,318	,497			18,752	,000		
	Autocontrole_criticas	,031	,016	,089		2,005	,046	,957	1,045
	Comp_emoções_outros	,039	,020	,099		1,926	,055	,728	1,373
	empatia	,105	,036	,151		2,925	,004	,716	1,396

a. Dependent Variable: Suporte_colegas

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Variance Proportions								
		Eigenvalue	Condition Index	(Constant)	Comp_emoções_proprias	Autocontrole_criticas	Comp_emoções_outros	autocontrole_emocional	auto_encorajamento	empatia
1	1	6,864	1,000	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00
	2	,045	12,343	,01	,00	,01	,02	,91	,00	,03
	3	,031	14,874	,01	,08	,65	,03	,00	,05	,01
	4	,020	18,367	,00	,65	,03	,11	,08	,01	,21
	5	,015	21,048	,00	,22	,00	,12	,01	,86	,03
	6	,013	22,938	,01	,04	,00	,65	,00	,00	,70
	7	,011	25,527	,97	,02	,31	,06	,00	,07	,01
2	1	5,882	1,000	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00
	2	,045	11,455	,01	,00	,02	,02	,91	,00	,03
	3	,029	14,139	,01	,13	,65	,07	,00	,04	,04
	4	,020	17,026	,00	,78	,02	,09	,08	,20	,20
	5	,013	21,223	,01	,03	,00	,72	,00	,70	,70
	6	,011	23,350	,98	,06	,30	,09	,00	,04	,04
3	1	4,925	1,000	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00
	2	,029	12,936	,01	,15	,67	,06	,03	,24	,24
	3	,021	15,218	,00	,75	,01	,11	,69	,69	,69
	4	,013	19,416	,01	,03	,00	,72	,10	,03	,03
	5	,011	21,361	,99	,07	,31	,10	,00	,00	,00
4	1	3,948	1,000	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00
	2	,028	11,928	,00	,66	,15	,11	,86	,86	,86
	3	,013	17,239	,03	,00	,59	,02	,02	,02	,02
	4	,011	18,794	,96	,34	,26	,00	,00	,00	,00

a. Dependent Variable: Suporte_colegas

Excluded Variables^d

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics		
						Tolerance	VIF	Minimum Tolerance
2	auto_encorajamento	-,013 ^a	-,238	,812	-,011	,668	1,497	,650
3	auto_encorajamento	-,010 ^b	-,197	,844	-,009	,686	1,457	,652
	autocontrole_emocional	,011 ^b	,239	,811	,011	,851	1,175	,674
4	auto_encorajamento	,009 ^c	,179	,858	,008	,762	1,312	,674
	autocontrole_emocional	,025 ^c	,538	,591	,024	,916	1,091	,712
	Comp_emoções_proprias	,056 ^c	1,158	,247	,052	,822	1,216	,678

a. Predictors in the Model: (Constant), empatia, autocontrole_emocional, Autocontrole_criticas, Comp_emoções_proprias, Comp_emoções_outros

b. Predictors in the Model: (Constant), empatia, Autocontrole_criticas, Comp_emoções_proprias, Comp_emoções_outros

c. Predictors in the Model: (Constant), empatia, Autocontrole_criticas, Comp_emoções_outros

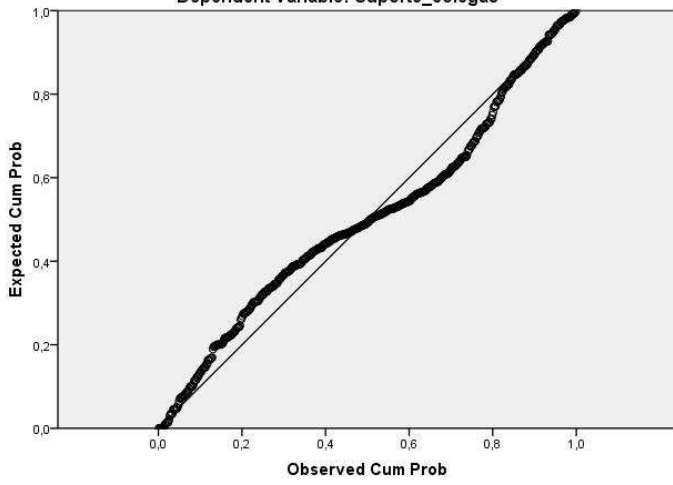
d. Dependent Variable: Suporte_colegas

Residuals Statistics^a

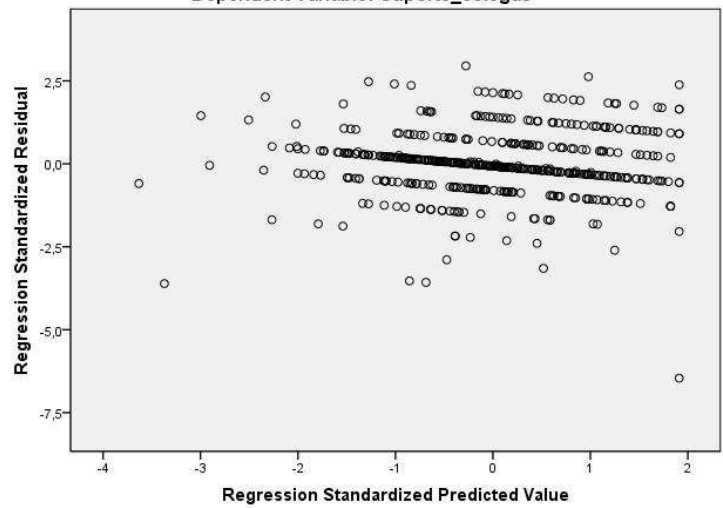
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	10,8065	12,7670	12,0911	,35362	495
Std. Predicted Value	-3,633	1,911	,000	1,000	495
Standard Error of Predicted Value	,062	,382	,116	,038	495
Adjusted Predicted Value	10,8440	12,8782	12,0917	,35310	495
Residual	-8,76703	4,00697	,00000	1,35292	495
Std. Residual	-6,460	2,953	,000	,997	495
Stud. Residual	-6,501	2,963	,000	1,002	495
Deleted Residual	-8,87818	4,03482	-,00057	1,36718	495
Stud. Deleted Residual	-6,794	2,987	-,001	1,009	495
Mahal. Distance	,018	38,229	2,994	3,422	495
Cook's Distance	,000	,230	,003	,013	495
Centered Leverage Value	,000	,077	,006	,007	495

a. Dependent Variable: Suporte_colegas

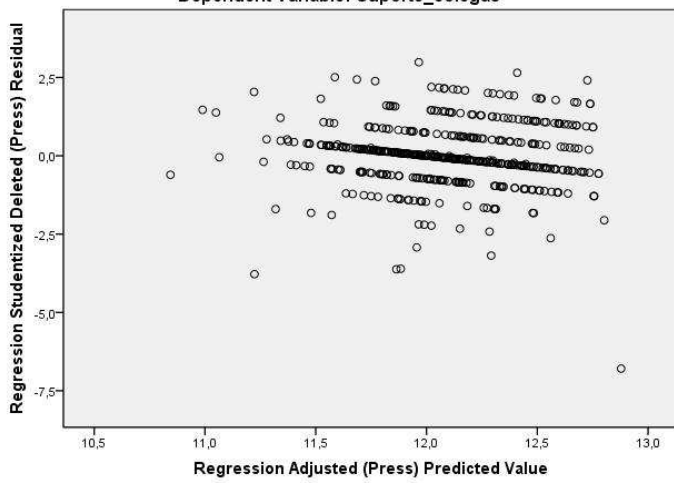
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Suporte_colegas



Scatterplot
Dependent Variable: Suporte_colegas



Scatterplot
Dependent Variable: Suporte_colegas



Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	empatia	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F- to-enter <= ,050, Probability-of-F- to-remove >= , 100).
2	Autocontrollo_ criticas	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F- to-enter <= ,050, Probability-of-F- to-remove >= , 100).

a. Dependent Variable: Suporte_colegas

Model Summary^c

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,220 ^a	,048	,046	1,36558	
2	,238 ^b	,057	,053	1,36078	1,760

a. Predictors: (Constant), empatia

b. Predictors: (Constant), empatia, Autocontrollo_criticas

c. Dependent Variable: Suporte_colegas

ANOVA^c

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	46,642	1	46,642	25,012	,000 ^a
	Residual	919,350	493	1,865		
	Total	965,992	494			
2	Regression	54,943	2	27,472	14,836	,000 ^b
	Residual	911,048	492	1,852		
	Total	965,992	494			

a. Predictors: (Constant), empatia

b. Predictors: (Constant), empatia, Autocontrollo_criticas

c. Dependent Variable: Suporte_colegas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10,271	,369		27,823	,000		
	empatia	,154	,031	,220	5,001	,000	1,000	1,000
2	(Constant)	9,684	,461		21,029	,000		
	empatia	,140	,031	,201	4,499	,000	,961	1,041
	Autocontrollo_criticas	,033	,016	,095	2,117	,035	,961	1,041

a. Dependent Variable: Suporte_colegas

Excluded Variables^c

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics		
						Tolerance	VIF	Minimum Tolerance
1	Comp_emoções_ próprias	,083 ^a	1,787	,075	,080	,890	1,124	,890
	Autocontrolo_criticás	,095 ^a	2,117	,035	,095	,961	1,041	,961
	Comp_emoções_ou tros	,105 ^a	2,042	,042	,092	,731	1,368	,731
	autocontrolo_emociona l	,051 ^a	1,147	,252	,052	,962	1,039	,962
	auto_encorajamento	,039 ^a	,812	,417	,037	,826	1,210	,826
2	Comp_emoções_ próprias	,075 ^b	1,622	,105	,073	,883	1,132	,866
	Comp_emoções_ou tros	,099 ^b	1,926	,055	,087	,728	1,373	,716
	autocontrolo_emociona l	,037 ^b	,816	,415	,037	,937	1,067	,935
	auto_encorajamento	,034 ^b	,695	,488	,031	,824	1,214	,806

a. Predictors in the Model: (Constant), empatia

b. Predictors in the Model: (Constant), empatia, Autocontrolo_criticás

c. Dependent Variable: Suporte_colegas

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	empatia	Autocontrolo_ criticás
1	1	1,986	1,000	,01	,01	
	2	,014	11,945	,99	,99	
2	1	2,965	1,000	,00	,00	,00
	2	,023	11,238	,00	,51	,68
	3	,012	15,901	1,00	,48	,31

a. Dependent Variable: Suporte_colegas

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	10,6292	12,5805	12,0911	,33350	495
Std. Predicted Value	-4,383	1,467	,000	1,000	495
Standard Error of Predicted Value	,061	,330	,101	,033	495
Adjusted Predicted Value	10,6931	12,6447	12,0912	,33303	495
Residual	-8,58049	4,14743	,00000	1,35802	495
Std. Residual	-6,306	3,048	,000	,998	495
Stud. Residual	-6,329	3,054	,000	1,002	495
Deleted Residual	-8,64466	4,16415	-,00015	1,36832	495
Stud. Deleted Residual	-6,597	3,080	-,001	1,008	495
Mahal. Distance	,006	27,994	1,996	2,604	495
Cook's Distance	,000	,221	,003	,012	495
Centered Leverage Value	,000	,057	,004	,005	495

a. Dependent Variable: Suporte_colegas

Anexo 17. Regressão linear VI: *exigências físicas* e as dimensões da IE

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	empatia, autocontrole_emocional, Autocontrole_criticas, Comp_emoções_proprias, auto_encorajamento, Comp_emoções_outros ^a	.	Enter
2	.	Comp_emoções_outros	Backward (criterion: Probability of F-to-remove >= , 100).
3	.	Autocontrole_criticas	Backward (criterion: Probability of F-to-remove >= , 100).
4	.	auto_encorajamento	Backward (criterion: Probability of F-to-remove >= , 100).
5	.	autocontrole_emocional	Backward (criterion: Probability of F-to-remove >= , 100).
6	.	empatia	Backward (criterion: Probability of F-to-remove >= , 100).

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: exigencias_fisicas

Model Summary^g

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,148 ^a	,022	,010	1,34440	
2	,148 ^b	,022	,012	1,34307	
3	,145 ^c	,021	,013	1,34218	
4	,142 ^d	,020	,014	1,34143	
5	,139 ^e	,019	,015	1,34060	
6	,120 ^f	,014	,012	1,34259	1,875

a. Predictors: (Constant), empatia, autocontrole_emocional, Autocontrole_criticas, Comp_emoções_proprias, auto_encorajamento, Comp_emoções_outros

b. Predictors: (Constant), empatia, autocontrole_emocional, Autocontrole_criticas, Comp_emoções_proprias, auto_encorajamento

c. Predictors: (Constant), empatia, autocontrole_emocional, Comp_emoções_proprias, auto_encorajamento

d. Predictors: (Constant), empatia, autocontrole_emocional, Comp_emoções_proprias

e. Predictors: (Constant), empatia, Comp_emoções_proprias

f. Predictors: (Constant), Comp_emoções_proprias

g. Dependent Variable: exigencias_fisicas

ANOVA^g

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19,699	6	3,283	1,816	,094 ^a
	Residual	882,020	488	1,807		
	Total	901,719	494			
2	Regression	19,647	5	3,929	2,178	,055 ^b
	Residual	882,072	489	1,804		
	Total	901,719	494			
3	Regression	19,012	4	4,753	2,638	,033 ^c
	Residual	882,707	490	1,801		
	Total	901,719	494			
4	Regression	18,198	3	6,066	3,371	,018 ^d
	Residual	883,521	491	1,799		
	Total	901,719	494			
5	Regression	17,490	2	8,745	4,866	,008 ^e
	Residual	884,229	492	1,797		
	Total	901,719	494			
6	Regression	13,058	1	13,058	7,244	,007 ^f
	Residual	888,661	493	1,803		
	Total	901,719	494			

a. Predictors: (Constant), empatia, autocontrole_emocional, Autocontrole_criticas, Comp_emoções_proprias, auto_encorajamento, Comp_emoções_outros

b. Predictors: (Constant), empatia, autocontrole_emocional, Autocontrole_criticas, Comp_emoções_proprias, auto_encorajamento

c. Predictors: (Constant), empatia, autocontrole_emocional, Comp_emoções_proprias, auto_encorajamento

d. Predictors: (Constant), empatia, autocontrole_emocional, Comp_emoções_proprias

e. Predictors: (Constant), empatia, Comp_emoções_proprias

f. Predictors: (Constant), Comp_emoções_proprias

g. Dependent Variable: exigencias_fisicas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,939	,533		11,139	,000		
	Comp_emoções_proprias	-,030	,017	-,091	-1,719	,086	,708	1,413
	Autocontrole_criticas	-,009	,016	-,027	-,588	,557	,933	1,071
	Comp_emoções_outros	-,004	,021	-,009	-,169	,866	,650	1,537
	autocontrole_emocional	,015	,018	,040	,818	,414	,829	1,206
	auto_encorajamento	-,016	,025	-,034	-,626	,532	,668	1,497
	empatia	-,040	,037	-,059	-1,077	,282	,670	1,494
2	(Constant)	5,920	,521		11,363	,000		
	Comp_emoções_proprias	-,030	,017	-,093	-1,775	,076	,729	1,372
	Autocontrole_criticas	-,009	,016	-,027	-,593	,553	,934	1,071
	autocontrole_emocional	,015	,018	,040	,812	,417	,831	1,204
	auto_encorajamento	-,017	,025	-,036	-,669	,504	,692	1,445
3	(Constant)	5,776	,461		12,527	,000		
	Comp_emoções_proprias	-,031	,017	-,094	-1,797	,073	,729	1,371
	autocontrole_emocional	,013	,018	,036	,736	,462	,848	1,180
	auto_encorajamento	-,017	,025	-,036	-,672	,502	,692	1,445
4	(Constant)	5,684	,440		12,925	,000		
	Comp_emoções_proprias	-,034	,016	-,105	-2,114	,035	,809	1,237
	autocontrole_emocional	,011	,018	,030	,627	,531	,875	1,143
	empatia	-,052	,032	-,077	-1,619	,106	,882	1,133
5	(Constant)	5,753	,425		13,529	,000		
	Comp_emoções_proprias	-,031	,015	-,096	-2,020	,044	,890	1,124
	empatia	-,050	,032	-,074	-1,570	,117	,890	1,124
6	(Constant)	5,340	,335		15,959	,000		
	Comp_emoções_proprias	-,039	,015	-,120	-2,691	,007	1,000	1,000

a. Dependent Variable: exigencias_fisicas

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Variance Proportions									
		Eigenvalue	Condition Index	(Constant)	Comp_emoções_proprias	Autocontrole_criticas	Comp_emoções_outros	autocontrole_emocional	auto_encorajamento	empatia	
1	1	6,864	1,000	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	
	2	,045	12,343	,01	,00	,01	,02	,91	,00	,03	
	3	,031	14,874	,01	,08	,65	,03	,00	,05	,01	
	4	,020	18,367	,00	,65	,03	,11	,08	,01	,21	
	5	,015	21,048	,00	,22	,00	,12	,01	,86	,03	
	6	,013	22,938	,01	,04	,00	,65	,00	,00	,70	
	7	,011	25,527	,97	,02	,31	,06	,00	,07	,01	
2	1	5,882	1,000	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	
	2	,043	11,639	,01	,00	,04	,92	,01	,04		
	3	,030	14,040	,00	,15	,59	,02	,09	,03		
	4	,019	17,536	,00	,64	,06	,05	,02	,46		
	5	,015	19,799	,00	,18	,01	,01	,79	,38		
	6	,011	23,464	,98	,03	,30	,00	,09	,09		
3	1	4,910	1,000	,00	,00	,00	,00	,00	,00		
	2	,042	10,783	,02	,01	,94	,02	,06			
	3	,020	15,691	,02	,77	,04	,00	,34			
	4	,015	18,001	,01	,18	,00	,93	,21			
	5	,013	19,435	,95	,04	,01	,05	,38			
4	1	3,926	1,000	,00	,00	,00	,00	,00			
	2	,041	9,793	,03	,02	,94	,10				
	3	,020	14,036	,02	,89	,05	,35				
	4	,013	17,323	,95	,09	,01	,54				
5	1	2,966	1,000	,00	,00	,00	,00				
	2	,020	12,053	,03	,85	,45					
	3	,013	14,987	,97	,14	,55					
6	1	1,984	1,000	,01	,01	,00	,00				
	2	,016	10,999	,99	,99	,00	,00				

a. Dependent Variable: exigencias_fisicas

Excluded Variables^f

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics		
						Tolerance	VIF	Minimum Tolerance
2	Comp_emoções_outros	-,009 ^a	-,169	,866	-,008	,650	1,537	,650
3	Comp_emoções_outros	-,010 ^b	-,185	,853	-,008	,651	1,536	,651
	Autocontrole_criticas	-,027 ^b	-,593	,553	-,027	,934	1,071	,692
4	Comp_emoções_outros	-,017 ^c	-,307	,759	-,014	,674	1,483	,674
	Autocontrole_criticas	-,028 ^c	-,596	,551	-,027	,934	1,071	,808
	auto_encorajamento	-,036 ^c	-,672	,502	-,030	,692	1,445	,692
5	Comp_emoções_outros	-,014 ^d	-,255	,799	-,011	,679	1,473	,679
	Autocontrole_criticas	-,023 ^d	-,499	,618	-,023	,954	1,048	,866
	auto_encorajamento	-,029 ^d	-,551	,582	-,025	,714	1,400	,714
	autocontrole_emocional	,030 ^d	,627	,531	,028	,875	1,143	,809
6	Comp_emoções_outros	-,045 ^e	-,930	,353	-,042	,850	1,177	,850
	Autocontrole_criticas	-,034 ^e	-,746	,456	-,034	,980	1,021	,980
	auto_encorajamento	-,051 ^e	-1,019	,309	-,046	,794	1,260	,794
	autocontrole_emocional	,023 ^e	,483	,629	,022	,882	1,134	,882
	empatia	-,074 ^e	-1,570	,117	-,071	,890	1,124	,890

a. Predictors in the Model: (Constant), empatia, autocontrole_emocional, Autocontrole_criticas, Comp_emoções_proprias, auto_encorajamento

b. Predictors in the Model: (Constant), empatia, autocontrole_emocional, Comp_emoções_proprias, auto_encorajamento

c. Predictors in the Model: (Constant), empatia, autocontrole_emocional, Comp_emoções_proprias

d. Predictors in the Model: (Constant), empatia, Comp_emoções_proprias

e. Predictors in the Model: (Constant), Comp_emoções_proprias

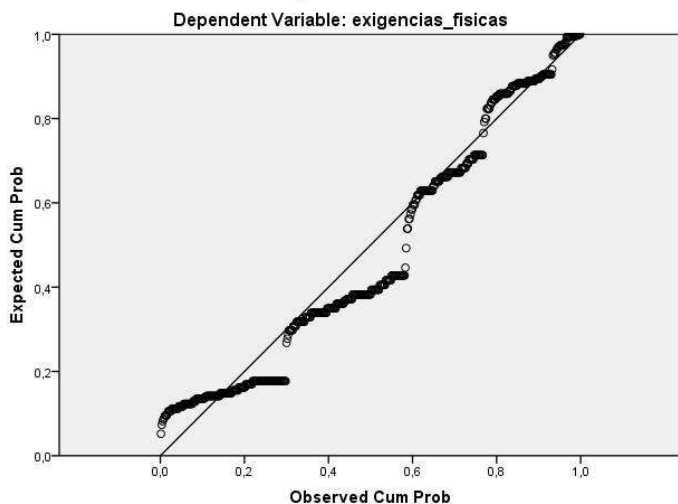
f. Dependent Variable: exigencias_fisicas

Residuals Statistics^a

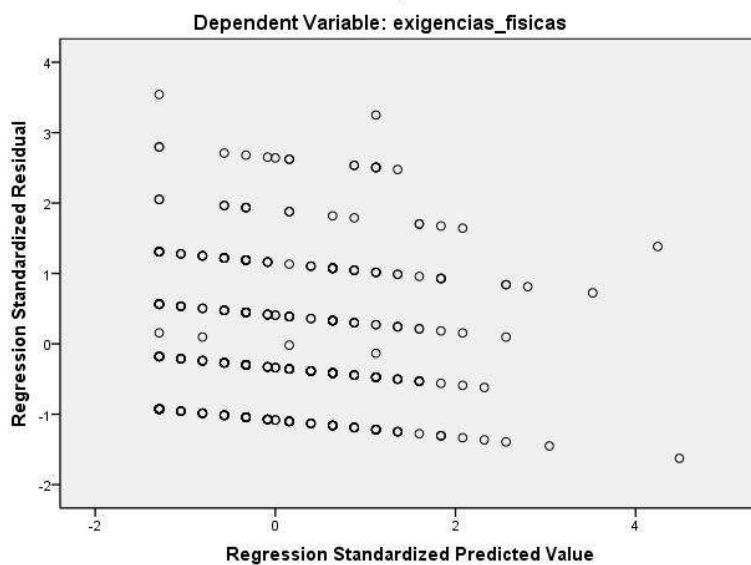
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	4,2445	5,1835	4,4542	,16258	495
Std. Predicted Value	-1,290	4,486	,000	1,000	495
Standard Error of Predicted Value	,060	,278	,082	,025	495
Adjusted Predicted Value	4,2187	5,2810	4,4543	,16296	495
Residual	-2,18350	4,75551	,00000	1,34123	495
Std. Residual	-1,626	3,542	,000	,999	495
Stud. Residual	-1,662	3,552	,000	1,001	495
Deleted Residual	-2,28102	4,78127	-,00009	1,34719	495
Stud. Deleted Residual	-1,665	3,594	,001	1,003	495
Mahal. Distance	,000	20,123	,998	1,698	495
Cook's Distance	,000	,062	,002	,005	495
Centered Leverage Value	,000	,041	,002	,003	495

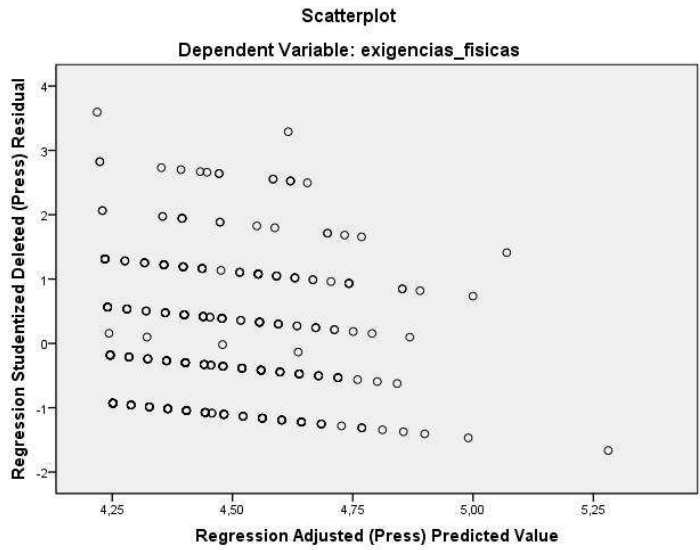
a. Dependent Variable: exigencias_fisicas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot





Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Comp_emoções_ próprias	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter ≤ ,050, Probability-of-F-to-remove ≥ ,100).

a. Dependent Variable: exigencias_fisicas

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,120 ^a	,014	,012	1,34259	1,875

a. Predictors: (Constant), Comp_emoções_ próprias

b. Dependent Variable: exigencias_fisicas

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13,058	1	13,058	7,244	,007 ^a
	Residual	888,661	493	1,803		
	Total	901,719	494			

a. Predictors: (Constant), Comp_emoções_ próprias

b. Dependent Variable: exigencias_fisicas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,340	,335		15,959	,000		
	Comp_emoções_proprias	-,039	,015	-,120	-2,691	,007	1,000	1,000

a. Dependent Variable: exigencias_fisicas

Excluded Variables^b

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics		
						Tolerance	VIF	Minimum Tolerance
1	Autocontrole_criticas	-,034 ^a	-,746	,456	-,034	,980	1,021	,980
	Comp_emoções_outros	-,045 ^a	-,930	,353	-,042	,850	1,177	,850
	autocontrole_emocional	,023 ^a	,483	,629	,022	,882	1,134	,882
	auto_encorajamento	-,051 ^a	-1,019	,309	-,046	,794	1,260	,794
	empatia	-,074 ^a	-1,570	,117	-,071	,890	1,124	,890

a. Predictors in the Model: (Constant), Comp_emoções_proprias

b. Dependent Variable: exigencias_fisicas

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Variance Proportions			
		Eigenvalue	Condition Index	(Constant)	Comp_emoções_proprias
1	1	1,984	1,000	,01	,01
	2	,016	10,999	,99	,99

a. Dependent Variable: exigencias_fisicas

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	4,2445	5,1835	4,4542	,16258	495
Std. Predicted Value	-1,290	4,486	,000	1,000	495
Standard Error of Predicted Value	,060	,278	,082	,025	495
Adjusted Predicted Value	4,2187	5,2810	4,4543	,16296	495
Residual	-2,18350	4,75551	,00000	1,34123	495
Std. Residual	-1,626	3,542	,000	,999	495
Stud. Residual	-1,662	3,552	,000	1,001	495
Deleted Residual	-2,28102	4,78127	-,00009	1,34719	495
Stud. Deleted Residual	-1,665	3,594	,001	1,003	495
Mahal. Distance	,000	20,123	,998	1,698	495
Cook's Distance	,000	,062	,002	,005	495
Centered Leverage Value	,000	,041	,002	,003	495

a. Dependent Variable: exigencias_fisicas