



**ISPA**

INSTITUTO UNIVERSITÁRIO  
CIÊNCIAS PSICOLÓGICAS, SOCIAIS E DA VIDA

**Relação entre os requisitos do Trabalho  
Emocional e a Dissonância Emocional  
em diferentes Sectores de Actividade  
- Enfermeiros e Professores**

Ana Teresa Maurício Correia

**Orientador de Dissertação:**

Prof. Doutora Teresa C. D'Oliveira

**Coordenador de Seminário de Dissertação:**

Prof. Doutora Teresa C. 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  
Prof. Doutora Teresa C. D'Oliveira, apresentada no  
ISPA – Instituto Universitário para obtenção de grau de  
Mestre na especialidade de Psicologia Social e das  
Organizações.

## **Agradecimentos**

Agradeço ao ISPA por todo o conhecimento transmitido e desenvolvimento proporcionado ao longo destes anos.

À minha orientadora, a Prof. Doutora Teresa C. D'Oliveira, um muito obrigada por toda a disponibilidade, ajuda e apoio ao longo das várias fases deste projecto. Pelas palavras certas na hora certa e por ter demonstrado sempre que acreditava.

Agradeço do fundo do coração aos meus pais, avó e irmão que são as pessoas mais importantes da minha vida e que sei que tudo o que sou, a eles devo.

Às minhas professoras Angelina Fortes e Lídia Correia e à Teresa Sepúlveda por toda a disponibilidade que demonstraram e por toda a ajuda que me deram nos contactos com as entidades de ensino e recolha da respectiva amostra.

Ao enfermeiro Alexandre, à enfermeira Ana e a todos os profissionais que tiveram a amabilidade e disponibilidade para participar no presente estudo.

A todos os meus amigos que ao longo destes anos estiveram presentes nos vários momentos da minha vida.

Por toda a força que sempre me deram e por todos os momentos bem passados, um muito obrigada a todos.

## Resumo

O presente estudo tem como finalidade analisar se existem diferenças significativas entre alguns dos requisitos do Trabalho Emocional (exigências em expressar emoções que vão de encontro às regras organizacionais) em diferentes sectores de actividade (enfermeiros e professores) e se existe uma relação entre esses mesmos requisitos na Dissonância Emocional (discrepância entre as emoções sentidas e manifestadas por parte dos trabalhadores).

Para tal, foram convidados a participar, 125 profissionais destes dois sectores de actividade e aplicada a Escala do Trabalho Emocional de Frankfurt (*“Frankfurt Emotion Work Scales – FEWS”*), de Zapf. et al. (1999).

Numa primeira fase foi conduzida uma análise factorial exploratória para as quatro subescalas em estudo (*“Expressão de Emoções Positivas (EP)”*, *“Expressão de Emoções Negativas (EN)”*, *“Normas de Sensibilidade Emocional (NSE)”* e *“Dissonância Emocional (DE)”*). Numa segunda fase foi realizada uma MANOVA com o objectivo de verificar se existem diferenças significativas entre os requisitos do Trabalho Emocional, avaliados pelas 4 subescalas e respectivas dimensões, nos diferentes sectores de actividade. Posteriormente, através do método de Correlações e Regressão Linear Múltipla, verificou-se se alguns dos requisitos do Trabalho Emocional e respectivas dimensões (*“EP – globais e específicas”*, *“EN – globais e específicas”* e *“NSE”*) eram preditores da *“Dissonância Emocional”* nos vários sectores de actividade.

Os resultados sugerem que existem diferenças significativas entre os requisitos do trabalho emocional nos dois sectores de actividade, nomeadamente a nível das *“EP globais”*, *“EN globais”* e *“NSE”*. No caso dos enfermeiros apenas os requisitos relativos às *“EP globais”*, às *“EN globais e específicas”*, são preditores da Dissonância Emocional. Nos professores os requisitos que são preditores da Dissonância Emocional dizem respeito às *“EP globais e específicas”*.

As implicações para estudos futuros e aplicações práticas serão apresentadas e discutidas.

**Palavras-chave:** trabalho emocional, dissonância emocional, professores, enfermeiros.

## Abstract

The current study was designed to examine the existence of significant differences between some determinants of Emotional Labor (demands in expressing the emotions which meet some organizational rules) in distinguished areas of activity (nurses and teachers) and also the possible influence of these same demands in Emotional Dissonance (the gap between the emotions experienced and expressed by the workers).

Therefore, 125 participants of the sectors previously mentioned were appropriately assigned. Each participant completed the “Frankfurt Emotion Work Scales – FEWS” - Zapf. et al. (1999).

At first was carried out an exploratory factor analysis for the four scales in study (“Display of Positive Emotions (PE)”, “Display of Negative Emotions (NE)”, “Demands for Sensitivity (DS)” and “Emotional Dissonance (ED)”). In a second stage was held a MANOVA in order to examine whether there are differences between the Emotional Labor requirements, assessed by the four subscales and their dimensions, among the different areas of activity. Lastly, through the method of Correlation and Multiple Linear Regression, was verified if some of the Emotional Labor requirements and their dimensions (“EP – global and specific”, “EN – global and specific” and “NSE”) were predictors of the “Emotional Dissonance” between the diverse areas of activity.

The results point out that there are significant differences between the Emotional Labor requirements in both areas of activity, particularly in the “global PE”, “global NE” and “DS”. On nurses only the requirements related to the “global PE” and “global and specific NE” emerges as predictors of Emotional Dissonance. On the other hand, for teachers the requirements that appear as predictors of Emotional Dissonance are the “global and specific PE”.

The significance in future studies and the practical applicability will be presented and discusses later in.

**Key Words:** emotional labor, emotional dissonance, teachers, nurses.

## Índice

<b>Introdução</b>	<b>Pág.</b>
Trabalho Emocional	11
Trabalho Emocional - Enfermagem	17
Trabalho Emocional - Professores	19
Dissonância Emocional	21
<b>Hipóteses</b>	25
<b>Método</b>	
Amostra	26
Design	27
Variáveis Dependentes	27
Variáveis Independentes	29
Procedimento	29
<b>Resultados</b>	
Estatística Descritiva	30
Qualidades Métricas	31
Testes de Hipóteses	41
<b>Discussão</b>	51
<b>Conclusão</b>	54
<b>Referências</b>	56

## **Anexos**

Anexo A – Escala do Trabalho Emocional de Frankfurt – Enfermeiros (“ <i>Frankfurt Emotion Work Scales – FEWS</i> ”)	61
Anexo B – Escala do Trabalho Emocional de Frankfurt – Professores (“ <i>Frankfurt Emotion Work Scales – FEWS</i> ”)	65
Anexo C – Caracterização da Amostra	60
Anexo D – Estatística Descritiva Geral das 4 subescalas	70
Anexo E – Qualidades Psicométricas do Instrumento	71
Anexo F – MANOVA - Comparação de médias das subescalas por sector de actividade – Enfermeiros e Professores	91
Anexo G - MANOVA - Comparação de médias das subescalas e respetivas dimensões por sector de actividade – Enfermeiros e Professores	93
Anexo H – Correlações entre as subescalas e respectivas dimensões	96
Anexo I – Regressão Linear Múltipla – Amostra Geral	96
Anexo J - Correlações entre as subescalas e respectivas dimensões - Enfermeiros	100
Anexo K – Regressão Linear Múltipla – Enfermeiros	100
Anexo L - Correlações entre as subescalas e respetivas dimensões – Professores	104
Anexo M – Regressão Linear Múltipla – Professores	104

## Lista de Tabelas

	<b>Pág.</b>
<b>Tabela 1</b> – Estatística Descritiva por sector de actividade	26
<b>Tabela 2</b> – Médias (M), Desvios-padrão (DP) e valores mínimos e máximos observados dos resultados nas subescalas e respectivas dimensões	30
<b>Tabela 3</b> – Médias (M), Desvios-padrão (DP) observados dos resultados nas subescalas e respectivas dimensões por sector de actividade	31
<b>Tabela 4</b> – Consistência interna das subescalas	32
<b>Tabela 5</b> – Sensibilidade das subescalas	32
<b>Tabela 6</b> – KMO e Teste de Bartlett – Expressão Emoções Positivas	34
<b>Tabela 7</b> – Total Variância Total Explicada – Expressão Emoções Positivas	35
<b>Tabela 8</b> – Matriz das componentes principais após a rotação Varimax com dois factores – Expressão Emoções Positivas	35
<b>Tabela 9</b> – Conteúdo dos ítems para denominação das dimensões – Expressão Emoções Positivas	36
<b>Tabela 10</b> – KMO e Teste de Bartlett – Expressão Emoções Negativas	36
<b>Tabela 11</b> – Total Variância Total Explicada – Expressão Emoções Negativas	37
<b>Tabela 12</b> – Matriz das componentes principais após a rotação Varimax com dois factores – Expressão Emoções Negativas	37
<b>Tabela 13</b> – Conteúdo dos ítems para denominação das dimensões – Expressão Emoções Negativas	38
<b>Tabela 14</b> – KMO e Teste de Bartlett – Normas de Sensibilidade Emocional	38
<b>Tabela 15</b> – Total Variância Total Explicada – Normas de Sensibilidade Emocional	39
<b>Tabela 16</b> – Matriz das componentes principais com um factor – Normas de Sensibilidade Emocional	39
<b>Tabela 17</b> – KMO e Teste de Bartlett – Dissonância Emocional	39
<b>Tabela 18</b> – Total Variância Total Explicada – Dissonância Emocional	40
<b>Tabela 19</b> – Matriz das componentes principais com um factor – Dissonância Emocional	40
<b>Tabela 20</b> – Consistência interna das 4 Dimensões	41
<b>Tabela 21</b> – Sensibilidade das Dimensões	41
<b>Tabela 22</b> – Teste M de Box – Subescalas	42
<b>Tabela 23</b> – MANOVA – Comparação das subescalas por sector de actividade	42

<b>Tabela 24</b> – ANOVA – Comparação das subescalas	43
<b>Tabela 25</b> – Teste M de Box – Subescalas e Dimensões	44
<b>Tabela 26</b> – MANOVA – Comparação das subescalas e respectivas dimensões por sector de actividade	44
<b>Tabela 27</b> – ANOVA – Comparação das Subescalas e Dimensões	44
<b>Tabela 28</b> – Correlações entre a Dissonância Emocional e as subescalas e respectivas dimensões	45
<b>Tabela 29</b> – Regressão Linear Múltipla nos Sectores de Actividade	47
<b>Tabela 30</b> – Correlações entre a Dissonância Emocional e as subescalas e respectivas dimensões – Enfermeiros	47
<b>Tabela 31</b> – Regressão Linear Múltipla – Enfermeiros	48
<b>Tabela 32</b> – Correlações entre a Dissonância Emocional e as subescalas e respectivas dimensões – Professores	49
<b>Tabela 33</b> – Regressão Linear Múltipla – Professores	49

## Introdução

Nos últimos anos, o tema das emoções nas organizações tem vindo a receber cada vez mais atenção por parte de académicos e profissionais, uma vez que é relevante na indústria de serviços, na qual as interações sociais são uma parte significativa do trabalho. O trabalho emocional diz respeito às regulações emocionais necessárias por parte dos trabalhadores para ir ao encontro de determinados objectivos organizacionais (Zapf e Holz, 2006).

De acordo com alguns estudos empíricos existem efeitos no bem-estar psicológico, o que indica que o trabalho emocional é um construto multidimensional, com dimensões que têm efeitos positivos e negativos na saúde (op. cit.).

De acordo com Bakker e Heuven (2006) o trabalho emocional ocorre nos contactos face-a-face com o público, nos quais as expressões são regulamentadas como parte do trabalho para produzir um estado emocional nos receptores ou para cumprir com as regras organizacionais, respeitante à expressão emocional. Mais especificamente, trabalho emocional refere-se ao esforço psicológico necessário para expressar desejos organizacionais durante a interacção com o público (Zapf, 2002).

Sabe-se que todas as profissões têm uma componente emocional, em maior ou menor grau. Durante a interacção com os pacientes, os enfermeiros expressam uma grande variedade de emoções. Por um lado, têm que manter uma certa distância emocional para com os seus pacientes de forma a garantir uma atitude profissional e por outro, mostrar uma atitude de compaixão e solidária (Bakker e Heuven, 2006).

Nesta profissão, a supressão das emoções e dos sentimentos é um atributo chave. Padrões éticos exigem que o profissional mantenha a distância social e proibem a expressão de emoções não regulamentadas ou inadequadas, especialmente no relacionamento com os clientes (Anleu e Mack, 2005).

No caso concreto da profissão de professor, esta encerra em si uma das mais importantes missões sociais, ou seja, educar e preparar os alunos para os futuros cidadãos que virão a ser. Em todo este processo os professores são figuras chave, importantes modelos de referência para o desenvolvimento global dos alunos e particularmente no desenvolvimento das suas capacidades

emocionais, tendo que demonstrar muitas das vezes sensação mais ou menos desagradáveis de maneira a cumprir a sua função com sucesso (Winograd, 2003).

Karl, Peluchette e Harland (2007) defendem que a exibição de emoções requeridas pela organização, envolve planeamento e adaptação a situações que podem exigir que se exibam emoções que não são realmente sentidas pelo próprio. Diversos investigadores referem que o trabalho emocional pode “comprometer” a saúde física e psicológica dos trabalhadores uma vez que muitas das vezes pode levar a um desequilíbrio, ou dissonância, entre as emoções sentidas e as emoções exigidas.

Apesar do trabalho emocional ser descrito como tendo múltiplas dimensões, incluindo dissonância, variedade, intensidade, duração e frequência, os resultados de alguns estudos sugerem que o aspecto mais importante do trabalho emocional é a dissonância emocional (Karl, Peluchette e Harland, 2007).

De acordo com Van Dijk e Kirk-Brown (2006) a dissonância emocional é definida como o conflito entre as emoções sentidas e as emoções manifestadas em contexto organizacional.

### **Trabalho Emocional**

Uma das características do trabalho na área dos serviços de trabalho é a interacção com os clientes. Aqui, como em qualquer interacção social, as nossas emoções desempenham um papel importante, existindo por isso mesmo necessidade de as gerir (Zapf e Holz, 2006).

Em meios sociais, os indivíduos nem sempre exprimem os seus verdadeiros sentimentos. Em vez disso, podem aprender e sentir de acordo com os sinais situacionais, e utilizar expressões emocionais para atingir determinados objectivos (Liu, Perrewe, Hochwarter, Kacmar, 2004).

Hochschild (1983) foi uma das primeiras autoras a interessar-se pelos diferentes tipos de trabalho, tendo começado por analisar as experiências emocionais das assistentes de bordo e de que forma é que estas controlam sentimentos e expressões emocionais de forma a cumprirem com as exigências do seu trabalho. Foi a partir da análise deste tipo de trabalhos, que exigem constantemente um esforço por parte dos trabalhadores para expressar emoções, que a autora

designou o termo de trabalho emocional. Para Hochschild, o trabalho emocional envolve uma gestão de emoções coerentes com as regras da organização, independentemente de diferirem ou não dos sentimentos internos do indivíduo. Segundo esta autora, trabalho emocional caracteriza-se por ser um tipo de trabalho que:

- exige contacto face-a-face ou voz-a-voz com o público;
- exige que o trabalhador induza estados emocionais noutra pessoa;
- permite que os trabalhadores exerçam um certo grau de controlo sobre as suas actividades a nível emocional.

Autores como Morris e Feldman (1996) definem trabalho emocional como o esforço, planeamento e controlo necessários para expressar emoções organizacionalmente desejadas durante os relacionamentos interpessoais.

Este tipo de trabalho é considerado por muitos autores como um conceito multidimensional e pode, portanto, ser operacionalizado através de um conjunto de dimensões (Brotheridge e Lee, 2003).

Uma das dimensões diz respeito às ‘estratégias de regulação emocional’, descritas por Brotheridge e Grandey (2002) como o processo ou a experiência de gerir as emoções e a sua expressão para responder às experiências do trabalho. Quando um trabalhador não experiencia genuinamente a emoção exigida pela organização pode optar por ocultar ou exhibir emoções não sentidas, que vão de encontro ao que é exigido pela organização. Pode optar por gerir as suas emoções através de um dos dois comportamentos amplamente aceites e baseados no trabalho emocional, agindo em profundidade ou em superfície. Estes dois tipos de comportamentos designam-se por diferentes níveis de trabalho emocional baseando-se na “actuação” que os sujeitos desempenham aquando da realização das suas actividades, sendo designadas por: “actuação superficial e actuação profunda” (Hochschild, 1983; Mann, 2004, citado por Van Dijk e Kirk-Brown, 2004).

De acordo com Kruml e Geddes (2000) quando um trabalhador tenta alterar o seu comportamento e aparência exterior de forma a exhibir as emoções exigidas diz-se que se trata duma “actuação superficial”, que diz respeito à simulação de emoções não sentidas por parte do “actor”. É realizada através da apresentação cuidada de sinais verbais e não verbais como a expressão facial, tom de voz ou gestos, sem que tente com isso alterar os seus ‘verdadeiros’

sentimentos interiores (Zapf, 2002). Genericamente, esta situação pode ter lugar por exemplo, quando um trabalhador finge um sorriso numa situação de conflito com um cliente, acabando por ligar esta dimensão à dissonância emocional e a consequências como *stress* e *burnout* (Brotheridge e Grandey, 2002).

Os mesmos autores sugerem também que se trata de uma “actuação profunda”, quando se verifica um esforço por parte do trabalhador para “sentir”, e por conseguinte exibir a emoção adequada para uma dada situação, dependendo assim da sua capacidade para gerir essa emoção sentida. Este tipo de “actuação” diz respeito ao sentimento de boa vontade por parte do trabalhador no que diz respeito à organização. Comparativamente com a “actuação superficial”, este tipo de actuação gera menos conflito entre as emoções sentidas e exibidas e consequentemente, menor probabilidade de dissonância emocional, sendo também associada a níveis mais elevados de auto-eficácia e à redução dos níveis de exaustão emocional e *burnout*, uma vez que há um esforço de modificação interna de emoções por parte do trabalhador de forma a obedecer às normas organizacionais (Van Dijk e Kirk-Brown, 2004).

Brotheridge e Grandey (2002) destacam ainda como dimensões do trabalho emocional o nível de exigência emocional associado a uma função considerando características como a frequência, a intensidade, a variedade e a duração das expressões emocionais, que surgem relacionados a fenómenos como o *stress* e *burnout* e as normas e padrões de comportamento organizacionais que indicam quais as emoções apropriadas numa dada situação e a forma como estas emoções devem ser publicamente expressas/exibidas ou mostradas.

Rafaeli e Sutton (1990) relatam que existe uma evidência consistente entre a importância do trabalho emocional na influência do bem-estar psicológico dos indivíduos, no desempenho das tarefas, bem como nos resultados organizacionais.

Durante as duas últimas décadas, cada vez mais as organizações têm adaptado o rótulo de organização orientada aos serviços, uma vez que o tratamento interno de clientes e colegas de trabalho é considerado tão importante como o círculo de clientes. Coerente com esta tendência nas práticas organizacionais, a investigação do trabalho emocional tem ido além do tradicional enfoque no serviço de papéis, passando a analisar o trabalho emocional como um fenómeno universal no local de trabalho (Brotheridge e Grandey, 2002). Cada vez mais, tem sido feita uma quantidade considerável de investigações teóricas e empíricas sobre o conceito de trabalho

emocional, bem como os seus antecedentes e consequências (Diefendorff e Richard, 2003). O problema emerge da falta de coerência no que diz respeito à construção da teoria e aos resultados empíricos que sugerem a necessidade de mais pesquisas (Liu et al., 2004).

Baseada em descobertas qualitativas, Hochschild (1983) argumenta que a exigência de elevados requisitos emocionais tem efeitos negativos sobre a saúde física e psicológica. As investigações demonstram que embora existam resultados consensuais em relação aos efeitos negativos do trabalho emocional, no que diz respeito aos efeitos positivos os resultados são inconsistentes. Nalguns estudos, a frequência de exibição de emoções foi positivamente relacionada com o bem-estar, noutros não (Zapf e Holz, 2006).

De acordo com Ashforth e Humphrey (1993) o trabalho emocional é o acto de expressar uma emoção apropriada, em concordância com as regras de expressão. Estes autores incidiram sobre os comportamentos observáveis, atribuindo pouco relevo à gestão interna das emoções. No que diz respeito às consequências do trabalho emocional, focaram-se sobretudo no impacto do trabalho emocional na eficácia ou desempenho do trabalho, em vez de considerarem o seu impacto na saúde do indivíduo e propuseram que o trabalho emocional pode contribuir positivamente para a eficácia no trabalho, quando os clientes percebem as expressões como sendo sinceras.

Estudos posteriores referem que o trabalho emocional é um processo psicológico necessário para regulamentar organizacionalmente as necessidades emocionais como parte do trabalho de cada um, uma vez que as emoções como parte integrante do trabalho implicam que se exiba as emoções mais apropriadas para a organização mesmo em situações desagradáveis (Zapf e Holz, 2006).

Schaufeli e Enzmann (1998) referem que uma razão para as discrepâncias notadas na literatura é a incompleta operacionalização do construto do trabalho emocional. Estes autores propõem uma conceptualização mais rigorosa do trabalho emocional que considera tanto as componentes qualitativas (dissonância emocional) como as componentes quantitativas (frequência e duração da emoção manifestada) e prevêem, baseados nestas componentes, três consequências para o trabalho emocional.

Primeiro, esgotamento emocional prediz-se através da dissonância emocional, baseada no argumento de que a dissonância emocional é um tipo de conflito de papel, sendo que, esse conflito de papel demonstra ser um elemento-chave para esse esgotamento emocional (op. cit).

Segundo, a insatisfação no trabalho devido à dissonância emocional prediz-se através da teoria pessoa-ambiente, que sugere que nem todos os trabalhadores encontram os requisitos para expressar emoções negativas organizacionalmente desejadas. Esta frequência e duração do trabalho emocional (componentes quantitativas) podem não ser relevantes para a insatisfação no trabalho, mas são os trabalhadores que experienciam dissonância (componente qualitativa) que experienciam uma diminuição dos níveis de satisfação profissional (op. cit).

Um terceiro desfecho, o papel da interiorização, engloba o argumento invocado por Ashforth e Humphrey (1993) que refere que profissões que requerem trabalho emocional exercem também uma pressão para a interiorização de papéis, uma vez que uma falha na interiorização de regras definidas pela organização acabará por levar a uma má percepção do desempenho do trabalho e, em alguns casos, a uma perda do trabalho. Contudo, uma elevada identificação com o papel do trabalho, pode aumentar o risco de esgotamento emocional (Schaufeli e Enzmann, 1998).

Hochschild (1983) refere que um trabalho emocional muito extenso (por muitas horas), altera as capacidades do trabalhador em demonstrar as suas emoções. A autora afirma que a demonstração de emoções não sentidas no momento, iria – a longo prazo – levar à alienação das emoções de cada um, podendo causar problemas de saúde a nível psicológico. Outros estudos, contudo, não encontraram esses efeitos negativos, tendo encontrado inclusive, efeitos positivos do trabalho emocional. Daí, a necessidade de diversos investigadores começaram a desenvolver modelos diferenciando várias dimensões do trabalho emocional, sendo que a maioria desses modelos compreendem dimensões referentes à frequência da emoção manifestada e/ou da dissonância emocional (Zapf e Holz, 2006).

Em sintonia com a maioria dos estudos empíricos, a frequência da exibição emocional é considerada um aspecto importante do trabalho emocional. Análises factoriais em estudos desenvolvidos por Zapf, Vogt et al. (1999) demonstram a necessidade de distinguir entre ser obrigado a mostrar emoções negativas e positivas. Isto verifica-se, uma vez que a necessidade de demonstrar emoções positivas e negativas não é uniformemente alta ou baixa em todas as ocupações. Ao invés disso, depende dos requisitos específicos do trabalho. O requisito para

exibir emoções negativas não deve ser confundido como deixando transparecer um uso de emoções negativas de uma forma descontrolada. Pelo contrário, a expressão controlada de raiva pode ser usada para tornar claro que a pessoa está seriamente afectada por alguma coisa ou que está a levar algo muito a sério (Zapf e Holz, 2006).

No que diz respeito à expressão das emoções desejadas organizacionalmente, estas não são um fim em si mesmo. As emoções são demonstradas para ter influência nos clientes. A expressão de emoções é uma maneira possível de influenciar os sentimentos dos clientes. Para se estar apto a influenciar as emoções destes, a percepção exacta é um pré-requisito importante. Nas interacções sociais, a informação que provém da demonstração de emoções do parceiro é usada para guiar a sua própria resposta. Assim, as normas de sensibilidade emocional tal como a necessidade de ser sensível e de considerar as emoções dos clientes são outro aspecto essencial deste conceito. As exigências relativas às normas de sensibilidade emocional são baixas se não houver, ou se houver, pequenas interacções com os clientes e o trabalhador puder demonstrar organizacionalmente os seus desejos emocionais independentemente dos sentimentos dos clientes. Caso o conhecimento das emoções dos clientes seja um pré-requisito para a sua própria reacção emocional, as exigências relativas às normas de sensibilidade emocional passam a ser altas (Zapf et al., 1999).

Aprofundando as afirmações de Morris e Feldman (1996, 1997), Zapf, Vogt, Seifert, Mertini e Isic (1999) desenvolveram uma medida quantitativa do trabalho emocional - A Escala do Trabalho Emocional de Frankfurt (FEWS) (ANEXO A) - que diferencia cinco factores do trabalho emocional, nomeadamente:

- exigência para exibir emoções positivas;
- exigência para exibir emoções negativas;
- necessidade para exibir sentimentos de acordo com as normas de sensibilidade emocional;
- capacidade do trabalhador para decidir quando começa e quando termina a interacção com o cliente;
- dissonância emocional.

Seguindo os pressupostos de que a frequência e a duração das necessidades do trabalho emocional não têm impacto directo no bem estar do trabalhador, mas sim através da dissonância emocional, Zapf et al. (1999) propõem que os requisitos para a expressão de emoções positivas,

emoções negativas, e normas de sensibilidade emocional não são necessariamente stressantes, podendo vir a tornar-se através da dissonância emocional.

### **Trabalho Emocional – Enfermagem**

A componente emocional dos cuidados de enfermagem começa a ser, cada vez mais, reconhecida e explorada. Esta componente emocional envolve a regulação e a gestão dos sentimentos, das acções e das reacções do dia-a-dia como respostas a situações comuns (Skillbeck e Payne, 2003).

James (1992) observa que em contexto hospitalar os enfermeiros aplicam as suas competências individuais na gestão das emoções do trabalho, tanto de um modo formal como informal, envolvendo “dispêndio de tempo”, “acompanhamento” e “envolvimento” para com os pacientes, apesar destes cuidados serem vulneráveis às tarefas físicas e normas gerais da organização. Outro aspecto interessante, é que grande parte do trabalho emocional em contexto hospitalar se verifica com as auxiliares dos enfermeiros, cujo contacto, disponibilidade e proximidade física com os pacientes levam a que se desempenhe um trabalho cada vez mais de nível emocional (Skillbeck e Payne, 2003).

De acordo com McQueen (2004) nos programas de treino e formação, os enfermeiros são encorajados a ocultar as suas emoções e a manter uma barreira profissional como forma de conferir alguma protecção relativamente às preocupações emocionais dos pacientes. A forma como o trabalho se encontra organizado, na aproximação dos enfermeiros com os pacientes para a realização de tarefas de natureza física, contribui para que esta situação se mantenha. No entanto, Williams e Aaker (2002) afirma que nas últimas décadas, se verifica um afastamento da distância no que diz respeito ao envolvimento e obrigações para com os pacientes.

Muitos conceitos valorizados no sector da saúde, tais como a comunicação aberta, a parceria e a “nova enfermagem”, enfatizam a importância da relação enfermeiro-paciente. Os valores que cada enfermeiro adopta na abordagem holística da assistência ao paciente e na abordagem ao nível das necessidades psicológicas, sociais e espirituais dos mesmos têm sido reconhecidos, necessitando assim que se criem cada vez mais relações estreitas, bem como a continuidade da prestação de cuidados de enfermagem. O movimento de incentivo de parcerias no sector da saúde exige uma comunicação aberta e uma compreensão mútua podem ser facilitadas quando

existe um bom relacionamento entre o paciente e o enfermeiro. Conhecer o paciente auxilia os enfermeiros a interpretar preocupações, antecipar as suas necessidades, acrescentando assim satisfação profissional. Ao adoptar os valores dos cuidados ao paciente, parceria e intimidade, os enfermeiros ficam a conhecer melhor os seus pacientes a nível individual, experimentando assim respostas emocionais para o seu sofrimento. Passam a ser, portanto, mais expostos a um “*distress*” físico e emocional por parte dos pacientes tendo que lidar com isso como parte integrante do seu trabalho (McQueen, 2004).

Hoje em dia considera-se aceitável que os enfermeiros demonstrem as suas emoções, que desenvolvam empatia para com os pacientes e que demonstrem a sua humanidade. Existe também uma clara necessidade para que saibam gerir as suas emoções quando prestam suporte e apoio (Staden, 1998). A este respeito, Omdahl e O’Donnell (1999) diferenciam preocupação empática e contágio emocional, aconselhando que os enfermeiros utilizem estratégias que promovam uma preocupação a nível de empatia e que evitem contágio emocional.

No curso da sua actividade, os enfermeiros envolvem-se em várias actividades que correspondem aos cuidados a nível de comportamento, por exemplo, fornecendo informações e conselhos úteis, comprometendo-se com os comportamentos de suporte técnico, administrando os cuidados básicos e ajudando os pacientes fisicamente quando necessário. Associados a estes comportamentos podem advir emoções, tais como a tristeza, alegria e compaixão. Além de todas estas emoções avaliadas positivamente, os enfermeiros podem também experimentar emoções negativas, como a frustração, desgosto, irritação e raiva. No entanto, é importante que estas emoções sejam controladas à frente do paciente. Assim, trabalho emocional, é mais do que uma apresentação das emoções frente aos pacientes e observadores, envolve também que se trabalhem e giram essas mesmas emoções (McQueen, 2004).

Segundo Hochschild (1983) o trabalho emocional é guiado por “regras de sentimentos” derivadas de convenções sociais, de reacções dos outros ou a partir do próprio indivíduo, afirmando que a nossa vida é socialmente controlada. No contexto da enfermagem, quando os enfermeiros não se sentem como pensam que deveriam sentir-se em situações particulares, envolvem-se no trabalho emocional para gerir, controlar e alterar o seu estado emocional de forma a corresponder ao que acreditam ser apropriado para a situação específica. Este tipo de trabalho envolve que exista uma correspondência entre as emoções experienciadas e os comportamentos demonstrados de forma a garantir a autenticidade dos comportamentos.

De acordo com McQueen (2004) a literatura sugere que existe uma relação entre a prestação de cuidados e o apoio emocional na relação enfermeiro-paciente, tais como o conforto, auxílio e ajuda, manifestado de maneira diferente consoante as necessidades do paciente.

### **Trabalho Emocional – Professores**

Cada vez mais tem havido um interesse crescente no que diz respeito ao papel das emoções no sector de ensino. De acordo com Zembylas (2002) têm sido desenvolvidos vários estudos acerca das emoções positivas e negativas presentes na sala de aula e os seus impactos no desenvolvimento tanto a nível pessoal, como profissional por parte dos professores.

Para Zembylas (2003) o crescente interesse pelas emoções no sector do ensino, deve-se essencialmente às políticas de desenvolvimento emocional, às reformas educacionais e às implicações que as formações têm neste sector de actividade.

Para este autor, sendo a actividade docente um processo relacional por excelência, é exigido aos professores uma grande capacidade de relacionamento interpessoal e conseqüentemente uma gestão eficaz das suas próprias emoções e as dos outros.

Estudos desenvolvidos por Boler (1999) referem que a investigação tem destacado factores culturais, éticos, políticos e multiculturais, que exploram o modo como as emoções são disciplinadas, suprimidas e ignoradas aos níveis da educação.

Como Van Veen e Lasky (2005) referem, o ensino envolve interacções humanas, tendo portanto uma elevada dimensão emocional. Envolve interacções pessoais intensivas, muitas vezes caracterizadas por um extenso número de alunos frequentemente enérgicos, espontâneos, imaturos e preocupados com os seus interesses pessoais. Muitos professores investem parte do seu “*self*” no decorrer da sua actividade, acabando muitas vezes por serem recompensados através de sentimentos de satisfação profissional.

De acordo com o mesmo autor, muitos professores acabam por interligar a sua identidade pessoal à profissional, tornando a sala de aula o principal local para a expressão da sua vulnerabilidade, realização e auto-estima.

Para Tsang (2011) este tipo de actividade encontra-se muitas vezes sujeito a códigos de ética, técnicas profissionais ou conhecimento pedagógico especializado, tornando-se por vezes difícil identificar ou reconhecer o trabalho emocional nas escolas ou nas salas de aula.

Hargreaves (1998) argumenta que o trabalho emocional é fundamental no ensino, sendo o ensino uma "prática emocional" que envolve elevadas interações com os alunos. Assim, o trabalho realizado pelos professores centra-se nas emoções e apela não só para a sensibilidade emocional mas também para o trabalho emocional.

Segundo Winograd (2003) existem regras institucionalmente estipuladas que influenciam a maneira como os professores experienciam as emoções e a maneira como as exibem. Para este autor, a cultura organizacional define regras que inibem a expressão livre de emoções por parte dos professores, o que leva, segundo Boler (1999) a um controlo por parte destes em suprimir a expressão de emoções desagradáveis, inibindo por vezes o seu potencial crítico, afectando assim mudanças sociais muitas vezes necessárias para a realização do seu trabalho com sucesso.

Estudos desenvolvidos por Winograd (2003) referem que existem cinco regras emocionais no ensino, nomeadamente:

- demonstrar compaixão e entusiasmo para com os alunos;
- demonstrar entusiasmo e paixão pela matéria;
- evitar exhibir emoções extremas como alegria, raiva e tristeza;
- demonstrar que amam o seu trabalho;
- ter sentido de humor e rir dos seus próprios erros e dos alunos.

É esperado que um professor exhiba 'exuberância' ao elogiar um aluno para obter uma boa resposta e ao mesmo tempo que expresse calma ao lidar com alunos problemáticos. Um professor tem que parecer entusiasta e alegre de maneira a prender a atenção dos alunos, sem que com isso deixe de garantir a ordem na turma. Para que possam executar o seu trabalho, os professores têm, muitas vezes, que demonstrar entusiasmo ou subjugar algumas emoções (Ogbonna e Harris, 2004). De acordo com Mittal e Chhabra (2011) durante as suas interações com os alunos, muitas das vezes têm que "actuar", demonstrando estarem surpresos ou decepcionados, para que possam executar de uma forma correcta o seu trabalho.

Estudos desenvolvidos por Hochschild (1983) descrevem várias fontes que contribuem para efeitos negativos do trabalho emocional que podem ser aplicados aos professores, nomeadamente o facto de ser uma profissão que envolve alguma “rapidez de acção”, na qual tem vindo a ser dado cada vez menos tempo para a realização de tarefas e para atender as necessidades (emocionais ou de outro cariz) dos alunos. Outro dos aspectos que a autora refere incide no facto desta profissão ser considerada uma profissão banal, que obriga a uma grande dedicação por parte do professor e que são considerados por muitos como “baby-sitters” que têm a sorte de trabalhar apenas 200 dias no ano. Além destes, a diversidade entre os alunos, o tamanho das turmas, as condições da sala de aula e a violência que ocorre muitas das vezes nas escolas são factores que podem ter efeitos nos bom desempenho destes profissionais (Troman e Wood, 2001).

Mann (2004) descreve três resultados possíveis da ligação entre os estados emocionais internos, os estados emocionais externos/demonstrados e os estados emocionais esperados, nomeadamente: harmonia emocional, dissonância emocional e desvio emocional. Harmonia emocional descreve situações em que o estado interno e externo do professor coincide que com o estado esperado. Dissonância emocional corresponde a situações nas quais o estado interno não corresponde com o estado exibido externamente pelo professor, que é controlado com o intuito de cumprir as regras esperadas organizacionalmente, o que de acordo com Hochschild corresponde a uma noção de “falsidade”. Desvio emocional diz respeito a situações em que os estados interno e externo do professor se desviam do estado esperado e que Hochschild designa por noção de engano.

Teoricamente, desempenhar uma função que envolva a gestão das emoções como é o caso dos professores tem efeitos no indivíduo, podendo conduzir a uma significativa disfunção pessoal e profissional, e a manifestar-se em efeitos tais como *burnout*, auto-alienação e desorientação emocional (Zembylas, 2004).

### **Dissonância Emocional**

Dissonância emocional refere-se por um lado, à diferença estrutural entre emoções sentidas, e por outro, à exibição das emoções que são necessárias e apropriadas no contexto de trabalho.

Assim, dissonância emocional diz respeito à discrepância entre as emoções autênticas e as emoções demonstradas como parte do trabalho (Zapf e Holz, 2006).

Para Zapf e Holz (2006) este conceito ocorre quando é necessário que um trabalhador expresse emoções que não são genuinamente sentidas naquela situação em particular. Uma pessoa pode não sentir nada quando é necessário demonstrar uma determinada emoção, ou pode ser necessário que suprima emoções indesejáveis e expresse emoções neutras ou positivas, em vez de negativas.

De acordo com Van Dijk e Kirk-Brown (2006) alguns autores sugerem que existe uma situação de desconforto, mal-estar ou tensão psicológica que descreve o estado de dissonância emocional quando as emoções sentidas e as emoções manifestadas diferem. Para outros autores a dissonância emocional é um estado inevitável decorrente do desempenho do trabalho emocional, embora se tenha observado que não é necessariamente prejudicial para todos os trabalhadores e nem sempre resulta em desgaste emocional. O que é geralmente aceite, é que a dissonância emocional se centra no conflito entre as emoções sentidas e manifestadas.

Rubin, Tardino, Daus e Munz (2005) consideram a dissonância emocional uma consequência do trabalho emocional, enquanto outros entendem-na como uma componente do trabalho que surge aquando da exibição de emoções organizacionalmente desejadas, e que pode muitas das vezes levar ao desempenho de resultados negativos no trabalho.

Para Zapf, Vogt et al. (1999) o conceito de dissonância emocional foi encontrado como resultante de exigências externas, em vez de ser uma reacção à emoção exibida ou uma estratégia comportamental. Assume-se que actuação superficial, que é uma resposta à estratégia orientada para expressar uma emoção que é sentida, é uma estratégia de regulação emocional adequada e provavelmente a mais utilizada, para responder à dissonância emocional como uma exigência situacional, como por exemplo ser simpático para um cliente arrogante. No entanto, o trabalhador pode também não estar disposto a exhibir um ar amigável. Em vez disso, pode parecer neutro ou mesmo chateado, mostrando assim os desvios emocionais (Rafaeli e Sutton, 1990) como outra possível resposta. No trabalho de Hochschild (1983) a dissonância emocional foi considerada uma hipótese para levar à alienação de um dos sentimentos dos quais, por sua vez, poderiam causar várias tensões psicológicas.

Brotheridge e Grandey (2002) afirmam que a dissonância (uma necessidade sentida) é necessária tanto antes da decisão de agir de forma superficial como profunda, sendo que a actuação profunda é “usada” por indivíduos como uma forma de reduzir o estado de tensão entre a exigência da manifestação de emoções experienciadas pelo trabalhador, havendo um esforço interno por parte do colaborador em tentar mudar os sentimentos interiores negativos, ao contrário da dissonância.

Outro ponto de vista da dissonância emocional é que a exigência para exibir emoções não sentidas ou a supressão de emoções experienciadas, constituem a essência do trabalho emocional. No entanto, surge um problema com esta abordagem que sugere que sempre que os indivíduos optam por suprimir ou exibir emoções falsas, acabam por trazer resultados negativos para o trabalho (Schaubroeck e Jones, 2000). Estudos recentes apontam para uma sequência causal entre trabalho emocional, dissonância emocional, consequências negativas para o trabalho e esgotamento emocional. Vários estudos realizados reforçam a ideia de que a dissonância emocional está directamente ligada ao esgotamento emocional e é comumente vivida pelos trabalhadores que prestam serviços (Van Dijk e Kirk-Brown, 2006).

À luz do conceito de dissonância emocional sugerido pela abordagem centrada no trabalhador, Abraham (1998) refere que o trabalho emocional pode ser adequadamente concebido como a percepção do esforço que os indivíduos enfrentam quando exercem ou tentam reduzir a discrepância (e o desconforto associado a ele) entre a emoção sentida e a emoção exibida. Vendo o trabalho emocional do ponto de vista da percepção individual é um conceito importante, uma vez que sugere que se devem considerar as diferenças individuais, bem como (re)interpretações individuais das experiências emocionais quando se examinam os seus antecedentes e consequentes. Primeiro, as diferenças individuais podem predispor, em certos aspectos, os indivíduos a sentir e perceber estímulos. De acordo com Schaubroeck e Jones (2000) os indivíduos que facilmente ajustam os seus sentimentos e emoções às normas de expressões socialmente desejadas (ou seja, socialmente adaptáveis), são geralmente capazes de expressar emoções adequadamente e não necessitam de muitos esforços para o fazer. Em contrapartida, as pessoas que não se identificam com os valores emocionais da organização, em casos de organizações com uma comunicação emocional aberta, sentirão um maior esforço no desempenho do trabalho emocional, como por exemplo, envolver-se em conversas emocionais com colegas, ou sorrir para os clientes.

Jansz e Timmers (2002) alegam que a dissonância emocional é uma consequência da evolução das experiências emocionais negativas, sendo também uma ameaça para a própria identidade. Avaliando o trabalho emocional como uma ameaça para a própria identidade individual, culminando com a dissonância experimentada, é consistente afirmar que a este tipo de dissonância é um resultado do trabalho emocional. Para perceber melhor a interação entre trabalho emocional, dissonância e experiências emocionais negativas, é importante ter em conta a teoria da dissonância cognitiva.

A teoria da dissonância cognitiva é normalmente aceite pelos investigadores do trabalho emocional como uma base para a dissonância emocional. Esta perspectiva refere que a incongruência entre os pensamentos, atitudes, valores ou sentimentos e comportamentos origina experiências de dissonância. Quando a dissonância é experimentada, torna-se uma força motivadora tanto para mudar comportamentos como pensamentos e atitudes (cognições), de modo a reduzir o estado de tensão. Perspectivas mais recentes da teoria da dissonância cognitiva suportam a ideia de que situações que exigem comportamentos (“actuações”), que não sejam congruentes com a maneira como o indivíduo se sente, não ameaçam os sentimentos individuais globais nem resultam em experiências de desconforto ou tensão associados à dissonância (Van Dijk e Kirk-Brown, 2007).

De acordo com Van Dijk e Kirk-Brown (2007) a teoria da dissonância cognitiva sugere que os estados dissonantes (estados psicologicamente desconfortáveis) surgem no indivíduo, quando há um conflito de cognições, bem como uma incongruência entre os pensamentos e os comportamentos. Do mesmo modo, a dissonância emocional pode surgir no trabalho emocional quando duas emoções presentes no contexto de trabalho entram em conflito e não apenas quando há uma incongruência entre as emoções sentidas e as emoções manifestadas.

Uma vez que a literatura fala das funções em termos gerais, pretende-se explorar até que ponto diferentes sectores de actividade - enfermagem e professores - exprimem diferentes níveis de emoções e de dissonância emocional.

Autores como Zapf et al (1999) fazem uma distinção entre a exigência para expressar emoções positivas e a exigência para expressar emoções negativas. Isto porque a necessidade para exprimir emoções negativas e emoções positivas não é uniformemente elevada ou baixa em todas as profissões. Pelo contrário, depende das exigências específicas do trabalho. Enquanto em algumas profissões, a necessidade para exprimir emoções negativas é realmente muito pouco frequente, noutras profissões é precisamente ao contrário. A exigência para ser sensitivo e considerar as emoções dos outros são baixas quando as interações são pouco frequentes ou quando os trabalhadores podem expressar emoções organizacionalmente desejáveis independentemente das emoções dos outros. Em certas profissões, contudo, o conhecimento das emoções dos outros pode ser fundamental.

Para muitos autores, a dissonância emocional é conceptualizada como sendo uma exigência externa e, mais especificamente, um problema de regulação emocional, que ocorre quando é exigido aos trabalhadores para expressarem emoções que não correspondem realmente às emoções que estão a sentir naquele momento. Nestes casos, os trabalhadores podem não sentir nenhuma emoção quando uma certa expressão emocional é exigida, ou pode ser exigido a supressão de emoções indesejáveis e a expressão de neutralidade ou emoções positivas, em vez de emoções negativas.

Desta forma procura-se perceber com este trabalho, se existe uma relação entre alguns dos requisitos do Trabalho Emocional e a Dissonância Emocional e se existem diferenças entre diferentes sectores de actividade. Para tal, foram formuladas duas hipóteses:

***Hipótese 1*** – **Existem diferenças significativas entre os requisitos do trabalho emocional – Expressão de Emoções Positivas, Expressão de Emoções Negativas, Normas de Sensibilidade Emocional e Dissonância Emocional – nos diferentes sectores de actividade (enfermagem e professores).**

***Hipótese 2*** – **A Expressão de Emoções Positivas, Negativas e Normas de Sensibilidade Emocional são preditoras da Dissonância Emocional.**

## Método

### Amostra

Utilizou-se uma amostra total de 125 profissionais, dos quais 26 são do género masculino e 99 do género feminino, com idades compreendidas entre 22 e 60 anos, sendo a média de 38,26 anos (D.P.=1.04). Destes 125 profissionais, 54 são enfermeiros e 71 professores, de diferentes hospitais e serviços e diferentes escolas e tipos de ensino. Os dados descritivos destes dois grupos encontram-se sintetizados na tabela 1.

**Tabela 1 – Estatística Descritiva por Sector de Actividade**

Profissão	Género	N	Idades [M/(DP)]	Mínimo	Máximo
Enfermeiros	M	15			
	F	39			
	T	54	31.17 (8.64)	22	58
Professores	M	11			
	F	60			
	T	71	43.65 (8.16)	28	60

O tipo de amostragem do presente estudo foi seleccionada de uma forma não aleatória e por conveniência, uma vez que são dois grupos profissionais bastante extensos nos quais é possível considerar diferentes sectores dentro desse mesmo grupo, há uma maior facilidade de acesso uma amostra significativa de participantes e uma vez que são profissões que implicam a responsabilidade pelos cuidados prestados às pessoas quer a nível de doença e dor quer a nível de ensino e ajuda, no qual estão presentes sempre questões ao nível das emoções.

Segundo Maroco e Bispo (2006) o facto da amostra ser seleccionada de uma forma não aleatória pode levar a que não seja possível demonstrar a representatividade da amostra relativamente a amostra teórica (o que não significa necessariamente que a amostra não seja representativa) uma vez que a probabilidade de cada elemento da população pertencer à amostra não é impreterivelmente igual para todos. Na perspectiva de Vicente, Reis e Ferrão (1996) uma amostra é considerada não aleatória quando não existe uma estrutura que estabeleça exactamente quem é escolhido para a participação num estudo.

Dentro do método de amostragem não casual, foi utilizada uma amostragem intencional e por conveniência, uma vez que a amostra é composta unicamente por participantes que possuem determinadas características específicas (Hill & Hill, 2002).

## **Design**

O presente estudo constitui-se como tendo dois tipos de Design, nomeadamente:

- Design Correlacional, uma vez que se pretende analisar se existe uma relação entre as variáveis em estudo, nomeadamente verificar se existe uma relação de causalidade entre a exigência da Expressão de Emoções Positivas, a exigência da Expressão de Emoções Negativas e o cumprimento de Normas de Sensibilidade Emocional na Dissonância Emocional. Este tipo de Design visa também, verificar em que medida uma variável explica a outra (Bryman e Cramer, 2003).
  
- Design Pré-Experimental com Comparação de Grupos, uma vez se pretende comparar dois tipos de actividade e verificar até que ponto estes dois sectores podem estar na origem de diferentes níveis de Dissonância Emocional manifestada (op. cit).

## **Variáveis Dependentes**

No que diz respeito às variáveis dependentes, no presente estudo, foram consideradas diferentes variáveis de acordo com as hipóteses formuladas. Na primeira hipótese, foram consideradas 4, nomeadamente: Expressão de Emoções Positivas, Expressão de Emoções Negativas, Normas de Sensibilidade Emocional e Dissonância Emocional. Na segunda hipótese a variável dependente considerada é a Dissonância Emocional.

Estas 4 variáveis dependentes são avaliadas respectivamente pelas subescalas Expressão de Emoções Positivas (EP), Expressão de Emoções Negativas (EN), Normas de Sensibilidade Emocional (NSE) e Dissonância Emocional (DE), da Escala do Trabalho Emocional de Frankfurt (“Frankfurt Emotion Work Scales – FEWS”), de Zapf et al. (1999).

Relativamente à subescala Expressão de Emoções Positivas, esta compreende 9 ítems que medem a exigência para exibir emoções positivas, (item exemplo: “Com que frequência no seu trabalho tem que expressar emoções positivas face aos pacientes/ alunos?”).

No que diz respeito à subescala Expressão de Emoções Negativas, é constituída por 7 ítems relativos à exigência para exibir emoções negativas e lidar com emoções desagradáveis no contacto com os pacientes (item exemplo: “Com que frequência no seu trabalho tem que expressar emoções desagradáveis face aos pacientes/ alunos?”).

A subescala das Normas de Sensibilidade Emocional (NSE), compreende 3 ítems que medem e analisam a empatia ou os conhecimentos por parte do profissional sobre os sentimentos dos pacientes/alunos naquele preciso momento, conhecimentos esses que são necessários para desempenhar adequadamente as suas funções (item exemplo: “Com que frequência é importante no seu trabalho saber como se sente o paciente/ aluno naquele momento?”).

Quanto à subescala da Dissonância Emocional (DE) é constituída por 4 ítems que dizem respeito à manifestação de emoções não sentidas e à supressão de emoções sentidas mas não desejadas pela organização (item exemplo: “Com que frequência no seu trabalho deve mostrar emoções que não coincidem com o que realmente sente?”).

As respostas para cada uma das subescalas foram cotadas numa escala de *Likert*, de um a cinco, variando de Muito Raramente/Nunca (1) a Com Muita Frequência (várias vezes por hora) (5).

Segundo Lewig e Dollard (2003) a Escala do Trabalho Emocional de Frankfurt (“Frankfurt Emotion Work Scales – FEWS”), de Zapf et al. (1999) é a única medida empírica baseada na teoria do trabalho emocional desenvolvida até então.

De acordo com o estudo de Zapf et al. (1999) a Fidelidade interna das subescalas é apresentada em intervalos – não apresenta valores exactos – e é medida através do *Alpha de Cronbach* que varia de .52 e .90 para a Expressão de Emoções Positivas, .56 e .81 para a Expressão de Emoções Negativas, .85 e .91 para as Normas de Sensibilidade Emocional e .79 e .90 para a Dissonância Emocional. Pelo que se conclui, de acordo com Maroco e Bispo (2006), que de uma forma geral existe uma boa consistência interna para as quatro subescalas.

## **Variáveis Independentes**

Relativamente às variáveis independentes, no presente estudo, na Hipótese 1, a variável independente é o sector de actividade (enfermeiros e professores).

Na Hipótese 2, consideraram-se 4 variáveis independentes, nomeadamente: a Expressão de Emoções Positivas, Expressão de Emoções Negativas, Normas de Sensibilidade Emocional e a Dissonância Emocional, da Escala do Trabalho Emocional de Frankfurt (“Frankfurt Emotion Work Scales – FEWS”), de Zapf et al. (1999).

## **Procedimento**

Para a recolha de dados do presente estudo de investigação foi enviado um pedido de autorização formal e entrou-se em contacto com as várias instituições de saúde e ensino, de maneira a solicitar a autorização para a aplicação da Escala do Trabalho Emocional de Frankfurt (“*Frankfurt Emotion Work Scales – FEWS*”).

Após a aprovação das várias entidades, aplicou-se a respectiva escala, a enfermeiros (ANEXO A) e professores (ANEXO B) que demonstraram interesse em participar no presente estudo.

Os participantes foram informados de que estava a ser levado a cabo um estudo de investigação, com o objectivo de terminar o Mestrado em Psicologia Social e das Organizações, que tinha como meta aferir os níveis de Dissonância Emocional em diferentes sectores de actividade. Foi também explicado que os dados eram confidenciais, que o questionário demoraria aproximadamente vinte minutos e que não existiam respostas certas ou erradas.

Desta forma, após a recepção dos vários questionários devidamente preenchidos foi feito um agradecimento pela colaboração prestada.

Após a recolha de dados procedeu-se à análise estatística dos mesmos, tendo para o efeito sido utilizado o programa estatístico *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS, versão 19.0).

## Resultados

### Estatística Descritiva

Fazendo uma análise geral da estatística descritiva dos dados, na tabela 2 apresentam-se as médias, os desvios-padrão e os valores mínimos e máximos dos resultados nas quatro subescalas e respectivas dimensões (globais e específicas).

**Tabela 2 – Médias (M), Desvios-padrão (DP) e valores mínimos e máximos observados dos resultados nas subescalas e respectivas dimensões**

Subescalas e Dimensões	M	DP	Mínimo	Máximo	N
Expressão de Emoções Positivas	3.95	.52	1.89	5.00	
Expressão de Emoções Positivas Específicas	4.02	.59	2.00	5.00	
Expressão de Emoções Positivas Globais	3.87	.63	1.75	5.00	
Expressão de Emoções Negativas	2.00	.59	1.00	3.57	
Expressão de Emoções Negativas Específicas	1.57	.59	1.00	3.67	125
Expressão de Emoções Negativas Globais	2.32	.78	1.00	4.25	
Normas de Sensibilidade Emocional	3.91	.70	2.00	5.00	
Dissonância Emocional	2.60	.87	1.00	4.75	

De acordo com a tabela 2, os níveis mais altos identificados pelos profissionais dos vários sectores de actividade incidem na Expressão de Emoções Positivas (M=3.95) e cumprimento de Normas de Sensibilidade Emocional (M=3.91), seguidos da Dissonância Emocional (M=2.60) e Expressão de Emoções Negativas (M=2.00).

No que diz respeito à Expressão de Emoções Positivas verifica-se que os profissionais expressam mais Emoções Positivas específicas (M=4.02) que Emoções Positivas globais (M=3.87). Relativamente à Expressão de Emoções Negativas os resultados mais elevados verificam-se na expressão de Emoções Negativas globais (M=2.32) comparativamente com a necessidade de Expressão de Emoções Negativas específicas (M=1.57).

Passando agora a uma análise mais detalhada dos resultados observados nas subescalas e dimensões, procedeu-se ao cálculo das médias e desvios padrão por sector de actividade:

**Tabela 3 – Médias (M), Desvios-padrão (DP) observados dos resultados nas subescalas e respectivas dimensões por sector de actividade**

<b>Subescalas e Dimensões</b>	<b>Profissão</b>	<b>N</b>	<b>M</b>	<b>DP</b>
Expressão de Emoções Positivas	Enfermeiros	54	4.05	.46
	Professores	71	3.87	.55
Expressão de Emoções Positivas Específicas	Enfermeiros	54	4.09	.54
	Professores	71	3.96	.63
Expressão de Emoções Positivas Globais	Enfermeiros	54	4.01	.60
	Professores	71	3.77	.63
Expressão de Emoções Negativas	Enfermeiros	54	1.83	.53
	Professores	71	2.13	.60
Expressão de Emoções Negativas Específicas	Enfermeiros	54	1.46	.55
	Professores	71	1.66	.60
Expressão de Emoções Negativas Globais	Enfermeiros	54	2.10	.79
	Professores	71	2.48	.74
Normas de Sensibilidade Emocional	Enfermeiros	54	4.19	.60
	Professores	71	3.70	.71
Dissonância Emocional	Enfermeiros	54	2.74	.84
	Professores	71	2.50	.89

Da análise da tabela 3, constata-se que a única subescala onde os enfermeiros apresentam valores inferiores aos professores é na subescala relativa à Expressão de Emoções Negativas e respectivas dimensões (específicas e globais).

### **Qualidades Métricas**

Posteriormente, realizou-se uma análise das qualidades métricas das 4 subescalas relativas ao Trabalho Emocional. Numa etapa inicial calculou-se a Fidelidade, Sensibilidade e Análise Factorial das 4 subescalas, procedendo-se, depois, à análise das qualidades métricas das dimensões encontradas estatisticamente.

## Fidelidade

Através do levantamento do *Alpha de Cronbach*, procedeu-se à análise da fidelidade que para testes de resposta típica que de acordo com Hill e Hill (2002) deve ser superior a .7. Os dados relativos à Fidelidade das subescalas no presente estudo encontram-se sintetizados na tabela 4.

**Tabela 4 – Consistência interna das subescalas**

Subescalas	Ítems	<i>Alpha de Cronbach</i>
Expressão Emoções Positivas	9	.795
Expressão Emoções Negativas	7	.771
Normas de Sensibilidade Emocional	3	.628
Dissonância Emocional	4	.815

De acordo com os pressupostos acima mencionados, apenas a subescala Normas de Sensibilidade Emocional apresenta um valor inferior a .7., valor mínimo considerado aceitável para os testes de resposta típica. Logo, esta subescala é a única que não apresenta consistência interna.

## Sensibilidade

No que diz respeito à sensibilidade das quatro subescalas no presente estudo, num primeiro momento verifica-se que a subescala Expressão de Emoções Positivas e Expressão de Emoções Negativas têm uma distribuição normal, de acordo com o teste de *Kolmogorov-Smirnov* ( $pvalue > 0.05$ ). Através do mesmo teste verifica-se que as outras duas subescalas – Normas de Sensibilidade Emocional e Dissonância Emocional – não têm distribuição normal ( $pvalue < 0.05$ ), como se pode constatar na tabela 5.

**Tabela 5 – Sensibilidade das subescalas**

Subescalas	KS Z ( $p$ )	Sk	SD <sub>Sk</sub>	Sk/SD <sub>Sk</sub>	Ku	SD <sub>Ku</sub>	Ku/SD <sub>Ku</sub>
Expressão Emoções Positivas	.902 ( $p=.390$ )	-.550	.217	-2.535	.949	.430	2.207
Expressão Emoções Negativas	.989 ( $p=.282$ )	.373	.217	1.719	-.424	.430	-.986
Normas Sensibilidade Emocional	2.140 ( $p=.000$ )	-.811	.217	-3.737	.720	.430	1.674
Dissonância Emocional	1.373 ( $p=.046$ )	-.032	.217	-.147	-.618	.430	-1.437

Nota: KS Z – Estatística de teste do Kolmogorov-Smirnov

Posteriormente, foi analisada a sensibilidade por recurso aos rácios críticos dos coeficientes de assimetria ( $Sk/SD_{sk}$ ) e achatamento ( $Ku/SD_{ku}$ ). Considerou-se que rácios críticos dos coeficientes de assimetria e achatamento inferiores/superiores a 1.96, em valor absoluto apresentavam problemas de desvio significativo à normalidade (Kline, 1998 cit. por Maroco, Tecedero, Martins e Meireles, 2008).

De acordo com Pestana e Gageiro (2008), no Coeficiente de Curtose quando o valor obtido se encontra no intervalo entre -1.96 e 1.96, a distribuição é mesocúrtica; quando excede positivamente o intervalo considera-se leptocúrtica; se o valor exceder negativamente o intervalo então é platicúrtica. Por fim, se o valor apresentado for igual a zero, a distribuição é mesocúrtica pura. Os valores encontrados na tabela 5 permitem-nos concluir que as subescalas Expressão de Emoções Negativas, Normas de Sensibilidade Emocional e Dissonância Emocional apresentam uma distribuição mesocúrtica e a subescala Expressão de Emoções Positivas uma distribuição leptocúrtica.

No Coeficiente de Assimetria utilizam-se os mesmos valores padrão, ou seja, diz-se que uma distribuição é simétrica quando este coeficiente se encontra no intervalo de -1.96 e 1.96. Se o coeficiente exceder positivamente este intervalo estamos perante uma distribuição assimétrica positiva; se exceder negativamente o intervalo, então é assimétrica negativa (Pestana e Gageiro, 2008). Pelo que se conclui que as subescalas Expressão de Emoções Positivas e Normas de Sensibilidade Emocional têm uma distribuição assimétrica negativa e as subescalas Expressão de Emoções Negativas e Dissonância Emocional apresentam uma distribuição simétrica.

## **Validade**

De maneira a testar a validade das quatro subescalas, numa fase inicial realizou-se a Análise Factorial Exploratória (AFE) por componentes principais para cada uma das subescalas através da análise do valor do KMO e do Teste de Bartlett que nos permitem aferir se os valores são significativos e dão confiança aos resultados obtidos, de maneira a sustentar a correlação entre as variáveis.

De seguida, procedeu-se à análise da Tabela de Total de Variância Explicada (*Total Variance Explained*), utilizando a regra de *Kaiser*, critério eleito quando o número das variáveis em estudo é

inferior a 30 para cada uma destas subescalas. A regra de *Kaiser* considera apenas os valores próprios (*EigenValues*) superiores a um, permitindo desta forma validar quantos factores têm as várias subescalas (Hill e Hill, 2002).

Posteriormente, através da Matriz Rodada (*Rotated Component Matrix*), obteve-se o peso factorial de cada uma das variáveis consideradas nas componentes extraídas. Segundo Hair, Anderson, Tatham e Black (1995), só os pesos factoriais superiores a .50 são considerados significativos e dão confiança aos resultados obtidos. Assim, um peso factorial superior a .50 indica-nos que 25% da variância é contabilizada pelo factor.

Por fim, após a confirmação da estrutura factorial procedeu-se à análise do conteúdo dos ítems que saturam em cada factor, de forma a atribuir nome às dimensões das subescalas que apresentam mais que um factor.

#### Expressão Emoções Positivas:

Com o intuito de averiguar a validade respeitante à subescala Expressão de Emoções Positivas, realizou-se a análise factorial. De acordo com a tabela 6, no teste *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO) obteve-se um valor de .782 que, segundo Maroco e Bispo (2006) é significativo e dá confiança aos resultados obtidos, assim como o Teste de Bartlett ( $p\text{-value}=0.00$ ), sustentando desta forma a correlação entre as variáveis.

**Tabela 6 – KMO e Teste de Bartlett – Expressão Emoções Positivas**

<b>KMO</b>	Medida de Adequação da Amostra	.782
<b>Teste de Bartlett</b>	Qui-Quadrado aprox.	353.617
	Df	36
	Sig.	.000

Após este procedimento analisou-se a Tabela de Total de Variância Explicada, na qual se observou que 55.972% da variância é explicada pela subescala Expressão de Emoções Positivas. Segundo a regra de *Keiser*, a partir da qual se consideram apenas os valores próprios (*Eigen Values*) superiores a 1, verifica-se a existência de 2 factores. Os dados encontram-se sintetizados na tabela 7.

**Tabela 7 – Total Variância Total Explicada – Expressão Emoções Positivas**

Ítems	<i>Eigenvalues Iniciais</i>	<i>Rotation Sums of Squared Loadings</i>
	Total	%Cumulativa
1	3.686	30.748
2	1.351	55.972
3	.917	
4	.759	
5	.679	
6	.566	
7	.412	
8	.370	
9	.260	

Posteriormente, foi calculado o *Alpha de Cronbach* para cada um dos 2 factores, de maneira a analisar a saturação dos respectivos ítems, como se pode verificar na tabela 8.

**Tabela 8 – Matriz das componentes principais após a rotação Varimax com dois factores – Expressão Emoções Positivas**

Ítems	Factor 1 – Expressão de Emoções Positivas Específicas	Factor 2 – Expressão de Emoções Positivas Globais	<i>Alpha de Cronbach</i>
E1	.732		
E2	.769		
E3	.654		.757
E4	.754		
E5	.594		
EP1		.714	
EP2		.582	
EP3		.730	.716
EP5		.826	

De acordo com a análise do conteúdos dos ítems, constata-se que o primeiro factor está directamente relacionado com a Expressão de Emoções Positivas específicas e o segundo com a Expressão de Emoções Positivas globais, uma vez que os ítems que saturam estas dimensões se encontram caracterizados de uma forma muito específica ou de uma forma mais generalista, como se pode analisar na tabela 9.

**Tabela 9 – Conteúdo dos itens para denominação das dimensões – Expressão Emoções Positivas**

Factor	Ítems	Conteúdo
		<b>Com que frequência no seu trabalho tem que:</b>
1 – Expressão Emoções Positivas Específicas	E1	Expressar afecto/ bondade
	E2	Expressar alegria para com os outros
	E3	Expressar gratidão
	E4	Expressar amabilidade
	E5	Expressar entusiasmo
2 – Expressão Emoções Positivas Globais	EP1	Expressar emoções positivas face aos pacientes/alunos (ex. ser amigável)
	EP2	Pôr de bom humor os pacientes/alunos (ex. agradando-lhes)
	EP3	Mostrar, de acordo com a situação, diferentes emoções positivas face aos pacientes/alunos (ex. amigável, entusiasta, esperançoso)
	EP5	Dar a impressão que você próprio, está com um estado de humor positivo quando está a lidar com os pacientes/ alunos (ex. bom humor)

Expressão Emoções Negativas:

Relativamente à subescala Expressão de Emoções Negativas (ENP), obteve-se um valor de .690 no teste *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO), que de acordo com Maroco e Bispo (2006) é significativo e dá confiança aos resultados obtidos, bem como o Teste de Bartlett ( $p\text{-value}=0.00$ ) sustentando assim a correlação entre as variáveis. Os dados encontram-se sintetizados na tabela 10.

**Tabela 10 – KMO e Teste de Bartlett – Expressão Emoções Negativas**

<b>KMO</b>	Medida de Adequação da Amostra	.690
<b>Teste de Bartlett</b>	Qui-Quadrado aprox.	277.087
	Df	21
	Sig.	.000

Da análise da Tabela de Total de Variância Explicada, observou-se que 61.745% da variância é explicada pela Expressão de Emoções Negativas. Utilizando a regra de *Keiser*, a partir da qual se consideram apenas os valores próprios (*Eigen Values*) superiores a 1, observou-se a existência de 2 factores, como se verifica na tabela 11.

**Tabela 11 – Total Variância Total Explicada – Expressão Emoções Negativas**

Ítems	<i>Eigenvalues Iniciais</i>	<i>Rotation Sums of Squared Loadings</i>
	Total	%Cumulativa
1	2.985	36.138
2	1.337	61.745
3	.828	
4	.739	
5	.540	
6	.354	
7	.216	

De maneira a analisar a saturação dos respectivos ítems, foi calculado o *Alpha de Cronbach* para cada um dos factores, como se pode confirmar na tabela 12.

**Tabela 12 – Matriz das componentes principais após a rotação Varimax com dois factores – Expressão Emoções Negativas**

Ítems	Factor 1 – Expressão de Emoções Negativas Específicas	Factor 2 – Expressão de Emoções Negativas Globais	<i>Alpha de Cronbach</i>
E7	.871		
E8	.790		.615
E11	.540		
EV1		.812	
EV2		.729	
EV3		.870	.691
EV5		.694	

Ao analisarmos os conteúdos dos respectivos ítems, é possível verificar que o primeiro factor está directamente relacionado com a Expressão de Emoções Negativas específicas e o segundo com a Expressão de Emoções Negativas globais, como enunciado na tabela 13.

**Tabela 13 – Conteúdo dos ítems para denominação das dimensões – Expressão Emoções Negativas**

Factor	Ítems	Conteúdo
1 – Expressão Emoções Negativas Específicas	E7	Expressar raiva
	E8	Expressar decepção
	E11	Expressar agressividade
2 – Expressão Emoções Negativas Globais	EV1	Expressar emoções desagradáveis face aos pacientes/alunos (ex. ser rigoroso ou zangar-se se não se seguem as regras)
	EV2	Gerar nos pacientes/alunos um estado de humor negativo (ex. inquietude, provocar medo)
	EV3	Mostrar, de acordo com a situação, diferentes emoções negativas face aos pacientes/alunos (ex. desagrado e rigor)
	EV5	Dar a impressão que você próprio, está com um estado de humor negativo quando está a lidar com os pacientes/ alunos (ex. chateado)

Normas de Sensibilidade Emocional:

No que diz respeito à subescala Normas de Sensibilidade Emocional (NSE), de acordo com a tabela 14 verifica-se que o valor do KMO (.604), é significativo e dá confiança aos resultados, bem como o Teste de Bartlett ( $p\text{-value}=0.00$ ), sustentando mais uma vez uma correlação entre as variáveis.

**Tabela 14 – KMO e Teste de Bartlett – Normas de Sensibilidade Emocional.**

<b>KMO</b>	Medida de Adequação da Amostra	.604
<b>Teste de Bartlett</b>	Qui-Quadrado aprox.	55.495
	Df	3
	Sig.	.000

Após este procedimento procedeu-se à análise da Tabela de Total de Variância Explicada, onde se observa que 58.674% da variância é explicada pelas Normas de Sensibilidade Emocional. De acordo com a regra de *Keiser*, obteve-se apenas um factor para esta subescala como se verifica na tabela 15.

**Tabela 15 – Total Variância Total Explicada – Normas de Sensibilidade Emocional**

Ítems	<i>Eigenvalues Iniciais</i>	<i>Rotation Sums of Squared Loadings</i>
	Total	%Cumulativa
1	1.760	58.674
2	.773	
3	.466	

De acordo com a análise da tabela 16 e com os valores obtidos através do *Alpha de Cronbach*, verifica-se que os ítems saturam todos nesta subescala.

**Tabela 16 – Matriz das componentes principais com um factor – Normas de Sensibilidade Emocional**

Ítems	Factor – Normas de Sensibilidade Emocional
ES1	.836
ES2	.807
ES3	.641

Dissonância Emocional:

No que respeita a validade da subescala Dissonância Emocional (DE) obteve-se um valor do KMO de .779, que nos leva a concluir que os resultados são significativos e de confiança, assim como o Testes de Bartlett ( $p\text{-value}=0.00$ ) sustentando mais uma vez a correlação entre as variáveis, como se constata na tabela 17.

**Tabela 17 – KMO e Teste de Bartlett – Dissonância Emocional.**

<b>KMO</b>	Medida de Adequação da Amostra	.779
<b>Teste de Bartlett</b>	Qui-Quadrado aprox.	177.238
	Df	6
	Sig.	.000

Fazendo a análise da Tabela de Total de Variância Explicada, observou-se que que 64.666% da variância é explicada pela subescala Dissonância Emocional e que esta possui apenas um factor, de acordo com a regra de *Keiser*, como se pode confirmar na tabela 18.

**Tabela 18 – Total Variância Total Explicada – Dissonância Emocional**

Ítems	<i>Eigenvalues Iniciais</i>	<i>Rotation Sums of Squared Loadings</i>
	Total	%Cumulativa
1	2.587	64.666
2	.626	
3	.497	
4	.290	

De acordo com a análise da tabela 19, através dos valores do *Alpha de Cronbach*, verifica-se que todos os ítems saturam nesta subescala.

**Tabela 19 – Matriz das componentes principais com um factor – Dissonância Emocional**

Ítems	Factor – Dissonância Emocional
ED1	.763
ED3	.876
ED4	.714
ED5	.852

### Qualidades Métricas das Dimensões

Atendendo à esta estrutura factorial das subescalas Expressão de Emoções Positivas e Expressão de Emoções Negativas, decidiu-se efectuar o estudo da fidelidade e da sensibilidade para cada um dos respectivos factores ou dimensões acima mencionadas.

No que respeita a Fidelidade em cada uma das dimensões indicadas na tabela 20, constata-se que apenas as dimensões Expressão de Emoções Positivas Globais e Expressão de Emoções Positivas Específicas apresentam bons níveis de consistência interna.

**Tabela 20 – Consistência interna das Dimensões**

Subescalas	Ítems	Alpha de Cronbach
Expressão Emoções Positivas Específicas	5	.757
Expressão Emoções Positivas Globais	4	.716
Expressão Emoções Negativas Específicas	3	.615
Expressão Emoções Negativas Globais	4	.691

Relativamente à Sensibilidade das várias dimensões verificou-se, de acordo com a tabela 21, que apenas os factores Expressão de Emoções Positivas específicas e Expressão de Emoções Negativas globais possuem distribuição normal, de acordo com o teste de *Kolmogorov-Smirnov* ( $pvalue > 0.05$ ) (Pestana e Gageiro, 2008).

**Tabela 21 – Sensibilidade das Dimensões**

Subescalas	KS Z ( $p$ )	Sk	SD <sub>Sk</sub>	Sk/SD <sub>Sk</sub>	Ku	SD <sub>Ku</sub>	Ku/SD <sub>Ku</sub>
Expressão Emoções Positivas Específ.	1.266 ( $p=.081$ )	-.529	.217	-2.438	.517	.430	1.202
Expressão Emoções Positivas Globais	1.866 ( $p=.002$ )	-.901	.217	-4.152	1.020	.430	2.372
Expressão Emoções Negativas Específ.	2.090 ( $p=.000$ )	1.080	.217	4.977	.919	.430	2.137
Expressão Emoções Negativas Globais	1.122 ( $p=.161$ )	.296	.217	1.364	-.629	.430	-1.463

Nota: KS Z – Estatística de teste do Kolmogorov-Smirnov

De acordo com a análise dos Coeficientes de Curtose e Assimetria descritos na tabela 21, observou-se que a Expressão de Emoções Positivas específicas e a Expressão de Emoções Negativas globais apresentam uma distribuição mesocúrtica, enquanto a Expressão de Emoções Positivas globais e a Expressão de Emoções Negativas específicas apresentam uma distribuição leptocúrtica. Relativamente ao Coeficiente de Assimetria, observou-se que a Expressão de Emoções Positivas específicas e Expressão de Emoções Positivas globais apresentam uma distribuição assimétrica negativa, a Expressão de Emoções Negativas globais apresenta uma distribuição simétrica e a Expressão de Emoções Negativas específicas apresenta uma distribuição assimétrica positiva.

### Testes de Hipóteses

Neste capítulo, após o cálculo das qualidades métricas das quatro subescalas, pretende-se estudar as hipóteses em investigação, através das relações entre as variáveis em estudo.

**Hipótese 1 – Existem diferenças significativas entre os requisitos do trabalho emocional – Expressão de Emoções Positivas, Expressão de Emoções Negativas, Normas de Sensibilidade Emocional e Dissonância Emocional – nos diferentes sectores de actividade (enfermagem e professores).**

Com o intuito de verificar se existem diferenças significativas entre os requisitos do trabalho emocional nos diferentes sectores de actividade, realizou-se uma Análise de Variância Multivariada – MANOVA. Este teste tem exactamente os mesmos pressupostos da ANOVA: normalidade multivariada e homogeneidade de variâncias-covariâncias e considera múltiplas variáveis dependentes simultaneamente, organizadas de forma composta e com efeitos associados a cada variável ponderada pela correlação existente entre estas. Deste modo, através da análise da estatística do Traço de *Pillai*, a MANOVA identificará diferenças entre os sectores de actividade relativamente a um compósito de variáveis (Maroco, 2010).

Uma vez que o *Statistical Package for Social Sciences* não produz testes à normalidade multivariada, este pressuposto, foi abusivamente validado com a normalidade univariada de cada uma das variáveis dependentes com testes univariados de Kolmogorov-Smirnov, considerando um  $\alpha=.05$ .

O pressuposto de homogeneidade de variâncias-covariâncias em cada grupo foi avaliado através do teste M de *Bax* ( $M=6.858$ ;  $F(10;61381.965)=0.661$ ;  $p=0.762$ ), descrito na tabela abaixo:

**Tabela 22 – Teste M de Box – Subescalas**

M de Box	F	Df1	Df2	Sig.
6.858	.661	10	61381.965	.762

De maneira a validar se existem diferenças significativas entre as 4 variáveis nos vários sectores de actividade procedeu-se à análise da MANOVA:

**Tabela 23 – MANOVA – Comparação das subescalas por sector de actividade**

Efeito	Valor	F	Hipóteses	Erro	Sig.
Traço de Pillai	.192	7.138	4.000	120.000	.000

De acordo com a análise da tabela 23, considerado um  $\alpha=.05$ , verifica-se que o sector de actividade, teve um efeito significativo sobre o compósito multivariado (Traço de Pillai=0.192;  $F(4;492)=7.138$ ;  $p=0.000$ ).

Desta forma, uma vez que a MANOVA detectou efeitos estatisticamente significativos, procedeu-se à ANOVA para cada uma das variáveis dependentes, de maneira a identificar em que subescalas ocorrem as diferenças significativas entre os vários sectores de actividade.

**Tabela 24 – ANOVA – Comparação das subescalas**

Subescalas	Média	F	<i>p-value</i>
Expressão de Emoções Positivas	.940	3.561	.062
Expressão de Emoções Negativas	2.823	8.718	<b>.004</b>
Normas de Sensibilidade Emocional	7.234	16.558	<b>.000</b>
Dissonância Emocional	1.778	2.354	.128

Considerando um nível de significância  $\alpha=.05$ , podemos concluir, de acordo com a tabela 24, que é na subescala da Expressão de Emoções Negativas [ $F(1,123)=8.718$ ;  $p=0.004$ ] e na subescala Normas de Sensibilidade Emocional [ $F(1,123)=16.558$ ;  $p=0.000$ ] que ocorrem estas diferenças.

No caso específico da subescala Expressão de Emoções Negativas, de acordo com os dados apresentados na tabela 3, verifica-se que os professores apresentam uma média de respostas superiores aos enfermeiros. No que diz respeito à subescala Normas de Sensibilidade Emocional, os dados da tabela 3 evidenciam que são os enfermeiros quem apresenta uma média de respostas superiores quando comparados com os professores.

Posteriormente, de maneira a fazer-se uma análise mais detalhada por dimensões de cada subescala, recorreu-se novamente ao teste MANOVA, desta vez considerando seis variáveis dependentes simultaneamente. Deste modo, a MANOVA identificará diferenças entre os grupos relativamente a um compósito das seis variáveis.

Através do teste M de Box ( $M=20.200$ ;  $F(21;47772.860)=0.910$ ;  $p=0.577$ ), avaliou-se o pressuposto de homogeneidade de variâncias-covariâncias em cada grupo. Os dados encontram-se descritos na tabela 25.

**Tabela 25 – Teste M de Box – Subescalas e Dimensões**

<b>M de Box</b>	<b>F</b>	<b>Df1</b>	<b>Df2</b>	<b>Sig.</b>
20.200	.910	21	47772.860	.577

De maneira a validar se existem diferenças significativas entre as 6 variáveis nos vários sectores de actividade procedeu-se à análise da MANOVA:

**Tabela 26 – MANOVA – Comparação das subescalas e respectivas dimensões por sector de actividade**

<b>Efeito</b>	<b>Valor</b>	<b>F</b>	<b>Hipóteses</b>	<b>Erro</b>	<b>Sig.</b>
Traço de Pillai	.200	4.931	6.000	118.000	.000

Da análise da tabela 26, conclui-se que o sector de actividade, teve um efeito significativo sobre o compósito multivariado (Traço de Pillai=0.200;  $F(6;738)=4.931$ ;  $p=0.000$ ).

Posteriormente, e após terem sido detectados efeitos estatisticamente significativos na MANOVA, procedeu-se à análise da ANOVA para cada uma subescalas, considerando-se um nível de significância  $\alpha=0.05$ .

**Tabela 27 – ANOVA – Comparação das Subescalas e Dimensões**

<b>Subescalas e Dimensões</b>	<b>Média</b>	<b>F</b>	<b>p-value</b>
Expressão de Emoções Positivas Específicas	.455	1.289	.258
Expressão de Emoções Positivas Globais	1.791	4.684	<b>.032</b>
Expressão de Emoções Negativas Específicas	1.158	3.439	.066
Expressão de Emoções Negativas Globais	4.550	7.901	<b>.006</b>
Normas de Sensibilidade Emocional	7.234	16.558	<b>.000</b>
Dissonância Emocional	1.778	2.354	.128

Os dados indicados na tabela 27 permitem-nos concluir que é nas dimensões relativas à Expressão de Emoções Positivas Globais [ $F(1,123)=4.684$ ;  $p=0.032$ ], Expressão de Emoções Negativas Globais [ $F(1,123)=7.901$ ;  $p=0.006$ ] e Normas de Sensibilidade Emocional [ $F(1,123)=16.558$ ;  $p=0.000$ ] que se verificam estas diferenças.

De acordo com os valores apresentados na tabela 3 pode verifica-se que na dimensão relativa à Expressão de Emoções Positivas globais e na subescala Normas de Sensibilidade Emocional os enfermeiros apresentam médias de resposta superiores aos professores. No que diz respeito à subescala Expressão de Emoções Negativas Globais são os professores quem apresenta uma média de resposta superior.

***Hipótese 2 – A Expressão de Emoções Positivas, Negativas e Normas de Sensibilidade Emocional são preditoras da Dissonância Emocional.***

Tendo agora como objectivo verificar se as subescalas Expressão de Emoções Positivas, Expressão de Emoções Negativas e respectivas dimensões, bem como as Normas de Sensibilidade Emocional são preditoras da Dissonância Emocional, realizou-se numa primeira fase vários coeficientes de correlação de Pearson (Maroco e Bispo, 2006).

As variáveis do presente estudo são medidas numa escala intervalar, mas nem todas possuem distribuição normal (Normas de Sensibilidade Emocional e Dissonância Emocional), o que impossibilita o uso do Coeficiente de Correlação de Pearson, que é uma medida de associação paramétrica (Maroco e Bispo, 2006). Contudo, o facto das variáveis não seguirem uma distribuição normal, não será uma factor de exclusão do uso de métodos paramétricos, pois este método é robusto à violação do pressuposto da normalidade, desde que as distribuições não sejam extremamente enviesadas ou achatadas e que as dimensões das amostras não sejam consideradas pequenas ( $N > 30$ ) (teoria do limite central) (Maroco, 2007).

Segundo Pestana e Gageiro (2008) as correlações podem assumir valores no intervalo de -1 e 1, contudo, quando se encontram abaixo de .2 a correlação é muito baixa; de .2 a .39 é baixa; de .4 e .69 é moderada; de .7 a .89 é alta; e de .9 a 1 é muito alta.

**Tabela 28 – Correlações entre a Dissonância Emocional e as subescalas e respectivas dimensões**

Subescalas e Dimensões	EEP	EEPespec	EEPglob	EEN	EENespec	EENglob	NSE	DE
Dissonância Emocional	.194*	-.025	.391**	.392**	.309**	.341**	.206*	1

\*\*  $p < 0.01$  e \*  $p < 0.05$

Através da análise da tabela 28, verifica-se que existe uma associação positiva entre a Dissonância Emocional e todas as subescalas e respectivas dimensões, à exceção da dimensão Expressão de Emoções Positivas específicas, o que significa que quanto mais elevados os valores nas subescalas, maiores serão os valores da Dissonância Emocional. Verifica-se ainda que as correlações entre as subescalas são todas baixas, à exceção das subescalas Expressão de Emoções Positivas e Expressão Emoções Positivas específicas, que são muito baixas.

Visto os resultados obtidos na correlação não nos permitirem chegar a uma decisão clara e incontestável de afirmação ou infirmação das hipóteses em estudo, recorreu-se, então, à técnica da Regressão Linear Múltipla para averiguar qual o contributo real de cada indicador da variável independente na explicação da variável dependente. Segundo Pestana e Gageiro (2008), esta técnica possibilita-nos examinar a relação entre uma variável dependente e uma ou várias variáveis independentes. Contudo, este método de análise obriga-nos a verificar uma sucessão de pressupostos. No caso da Regressão Linear Simples temos como pressupostos a normalidade, a homocedasticidade, a normalidade dos resíduos e a auto-correlação. Por sua vez, a Regressão Linear Múltipla, tem todos os pressupostos anteriores e adiciona a multicolinearidade (Hair et. al, 1995). Existem, contudo, estudos que evidenciam que os métodos paramétricos são robustos à violação do pressuposto da normalidade, desde que as distribuições não sejam excessivamente enviesadas ou achatadas e que as dimensões das amostras não sejam extraordinariamente pequenas (Maroco, 2007).

Por outro lado, se a dimensão da amostra não for muito pequena, ou seja, se existirem pelo menos cinco elementos por grupo, podemos proceder à violação do pressuposto da homocedasticidade (Maroco, 2007). Uma vez que neste estudo em questão cumprimos as regras de não verificação dos pressupostos, decidiu-se, então, ter apenas em atenção o pressuposto da auto-correlação e da multicolinearidade.

Assim, de maneira a avaliar se as variações da variável “Dissonância Emocional” podem ser explicadas, de forma significativa, pelas variações das variáveis “Expressão de Emoções Positivas específicas”, “Expressão de Emoções Positivas globais”, “Expressão Emoções Negativas específicas”, “Expressão Emoções Negativas globais” e “Normas de Sensibilidade Emocional” recorreu-se a uma Regressão Linear Múltipla, depois de validados os pressupostos (Maroco, 2010): erros aleatórios e independentes (Durbin-Watson=1.636); erros com distribuição linear normal de média 0 e variância constante (gráficos); multicolinearidade (VIF<5).

**Tabela 29 – Regressão Linear Múltipla nos Sectores de Actividade**

Subescalas e Dimensões	Beta	T	Sig.
Expressão de Emoções Positivas Específicas	-.207	-2.385	.019
Expressão de Emoções Positivas Globais	.382	4.293	.000
Expressão de Emoções Negativas Específicas	.212	2.618	.010
Expressão de Emoções Negativas Globais	.215	2.552	.012
Normas de Sensibilidade Emocional	.201	2.443	.016
<b><math>R_a^2=.307</math></b>	<b>F=11.975</b>	<b>P=.000</b>	

De acordo com a tabela 25 é possível concluir que o modelo é significativo [ $F(5,119)=11.975$ ,  $p=0.000$ ,  $R_a^2=0.307$ ], ou seja, todas as variáveis acima mencionadas são predictoras da Dissonância Emocional, apresentando uma percentagem de variância explicada de aproximadamente 31%.

Visto que existem diferenças significativas entre os diferentes Sectores de Actividades – Enfermeiros e Professores – procedeu-se ao mesmo tratamento estatístico (Correlações e Regressão Linear Múltipla) para cada uma destas profissões.

#### Enfermeiros:

De maneira a verificar se as subescalas Expressão de Emoções Positivas, Expressão de Emoções Negativas e respectivas dimensões, bem como as Normas de Sensibilidade Emocional são predictoras da Dissonância Emocional nos Enfermeiros realizou-se numa primeira fase vários coeficientes de correlação de Pearson, como se pode analisar na tabela 30.

**Tabela 30 – Correlações entre a Dissonância Emocional e as subescalas e respectivas dimensões – Enfermeiros**

Subescalas e Dimensões	EEP	EEPespec	EEPglob	EEN	EENespec	EENglob	NSE	DE
Dissonância Emocional	.177	-.056	.367**	.465**	.305*	.389**	.198	1

\*\*  $p<0.01$  e \*  $p<0.05$

Da análise da tabela acima, verifica-se que existe uma correlação significativa e directa (positiva) entre a Dissonância Emocional e a Expressão de Emoções Positivas globais, a Expressão de Emoções Negativas e respectivas dimensões (globais e específicas).

Numa segunda fase, de maneira a avaliar se as variações da variável “Dissonância Emocional” podem ser explicadas, de forma significativa, pelas variações das variáveis “EP específicas”, “EP globais”, “EN específicas”, “EN globais” e “NSE” para o sector de actividade dos enfermeiros, recorreu-se a uma Regressão Linear Múltipla, depois de validados os pressupostos (Maroco, 2010): erros aleatórios e independentes (Durbin-Watson=1.710); erros com distribuição linear normal de média 0 e variância constante (gráficos); multicolinearidade (VIF<5).

**Tabela 31 – Regressão Linear Múltipla – Enfermeiros**

<b>Subescalas e Dimensões</b>	<b>Beta</b>	<b>T</b>	<b>Sig.</b>
Expressão de Emoções Positivas Específicas	-.103	-.839	.406
Expressão de Emoções Positivas Globais	.351	2.730	<b>.009</b>
Expressão de Emoções Negativas Específicas	.273	2.331	<b>.024</b>
Expressão de Emoções Negativas Globais	.313	2.642	<b>.011</b>
Normas de Sensibilidade Emocional	.095	.770	.445
	<b><math>R_a^2=.292</math></b>	<b>F=5.380</b>	<b>P=.001</b>

Desta forma, conclui-se que o modelo é significativo [ $F(5,48)=5.380$ ,  $p=0.001$ ,  $R_a^2=0.292$ ], apresentando uma percentagem de variância explicada de aproximadamente 29%. É também possível verificar que, apesar do modelo na sua globalidade apresentar valores significativos, se analisarmos os as subescalas e respectivas dimensões de forma individual, apenas as dimensões: Expressão de Emoções Positivas globais ( $p=0.009$ ), Expressão de Emoções Negativas específicas ( $p=0.024$ ) e Expressão de Emoções Negativas globais ( $p=0.011$ ) são preditoras significativas da Dissonância Emocional, no sector de actividade relativo aos enfermeiros, como se pode confirmar na tabela 31. Este resultado pode acontecer porque os requisitos do trabalho emocional usados no modelo apenas exercem efeito na Dissonância Emocional quando analisados globalmente.

#### Professores:

Com o intuito de verificar se a subescala Expressão de Emoções Positivas, Expressão de Emoções Negativas e respectivas dimensões, bem como as Normas de Sensibilidade Emocional são preditoras da Dissonância Emocional nos Professores realizou-se vários coeficientes de correlação de Pearson, como se pode analisar na tabela 32.

**Tabela 32 – Correlações entre a Dissonância Emocional e as subescalas e respectivas dimensões – Professores**

Subescalas e Dimensões	EEP	EEPespec	EEPglob	EEN	EENespec	EENglob	NSE	DE
Dissonância Emocional	.175	-.029	.381**	.434**	.362**	.393**	.156	1

\*\*  $p < 0.01$  e \*  $p < 0.05$

Analisando a tabela acima, constata-se que existe uma correlação significativa e directa (positiva) entre a Dissonância Emocional e a Expressão de Emoções Positivas globais, a Expressão de Emoções Negativas e respectivas dimensões (globais e específicas), o que significa que quanto mais elevados os valores nestas subescalas e dimensões, maiores serão os valores da Dissonância Emocional.

Numa segunda fase, recorreu-se a uma Regressão Linear Múltipla, depois de validados os pressupostos (Maroco, 2010): erros aleatórios e independentes (Durbin-Watson=1.590); erros com distribuição linear normal de média 0 e variância constante (gráficos); multicolinearidade (VIF<5), de maneira a avaliar se as variações da variável “Dissonância Emocional” podem ser explicadas, de forma significativa, pelas variações das variáveis “EP específicas”, “EP globais”, “EN específicas”, “EN globais” e “NSE” para o sector de actividade dos professores.

**Tabela 33 – Regressão Linear Múltipla – Professores**

Subescalas e Dimensões	Beta	T	Sig.
Expressão de Emoções Positivas Específicas	-.278	-2.172	<b>.034</b>
Expressão de Emoções Positivas Globais	.400	3.065	<b>.003</b>
Expressão de Emoções Negativas Específicas	.200	1.673	.099
Expressão de Emoções Negativas Globais	.179	1.405	.165
Normas de Sensibilidade Emocional	.197	1.781	.080
	<b><math>R_a^2=.283</math></b>	<b>F=6.518</b>	<b>P=.000</b>

Da análise da tabela 33, pode concluir-se que o modelo é significativo [ $F(5,65)=6.518$ ,  $p=0.000$ ,  $R_a^2=0.283$ ], apresentando uma percentagem de variância explicada de aproximadamente 28%. Contudo, apesar do modelo na sua globalidade apresentar valores significativos, se analisarmos os as subescalas e respectivas dimensões de forma individual, constata-se que as únicas dimensões que afectam significativamente a Dissonância Emocional são a Expressão de Emoções Positivas específicas ( $p=0.034$ ) e Expressão de Emoções Positivas globais ( $p=0.003$ ). Este resultado pode

acontecer porque os requisitos do trabalho emocional usados no modelo apenas exercem efeito na Dissonância Emocional nos professores quando analisados globalmente.

## Discussão

O presente estudo teve como finalidade perceber se existem diferenças entre os requisitos do trabalho emocional em diferentes sectores de actividade e verificar se alguns desses requisitos são preditores da Dissonância Emocional. Após uma revisão de literatura e depois de validadas as qualidades métricas das subescalas utilizadas, colocaram-se duas hipóteses de estudo.

Da análise factorial realizada às 4 subescalas utilizadas, relativas à Escala do Trabalho Emocional de Frankfurt (“*Frankfurt Emotion Work Scales – FEWS*”), constata-se que as subescalas Expressão de Emoções Positivas e Expressão de Emoções Negativas são compostas, cada uma delas por 2 dimensões, nomeadamente Expressão de Emoções Positivas e Negativas – globais e específicas. Este facto vai de encontro à análise da literatura, na qual Hoschild (1983) refere que o trabalho emocional é um constructo complexo e multidimensional. Contudo, não corresponde à análise factorial desenvolvida pelos autores do questionário (Zapf et al., 1999) da qual resultou uma estrutura factorial única para cada umas destas subescalas.

No que diz respeito à primeira hipótese do presente estudo, esta tinha como intuito averiguar se existem diferenças significativas entre os requisitos do trabalho emocional – Expressão de Emoções Positivas, Expressão de Emoções Negativas, Normas de Sensibilidade Emocional e Dissonância Emocional – nos diferentes sectores de actividade (enfermagem e professores). De maneira a testar esta hipótese, foi realizada uma MANOVA, através da qual, de acordo com os resultados obtidos na secção anterior do trabalho, foi possível confirmar que existem diferenças significativas entre os dois sectores de actividade. Com uma análise da ANOVA em cada subescala e respectivas dimensões, conclui-se que essas diferenças se verificam quando surge a necessidade da Expressão de Emoções Positivas globais, Expressão de Emoções Negativas globais e do cumprimento das Normas de Sensibilidade Emocional.

Esta constatação vem de encontro à teoria que refere, de acordo com Maslach (2006), que os sectores de actividade ligados aos serviços humanos exigem requisitos emocionais específicos adequados ao cumprimento das suas funções. Requisitos esses que diferem consoante os serviços que tenham que prestar, que não são necessariamente iguais em todas as profissões, sendo muitas das vezes moldados por conjunturas que diferem consoante os ambientes organizacionais em que estão inseridos. Neste tipo de trabalhos, a norma que prevalece é de estar inteiramente disponível e colocar as necessidades do “cliente” em primeiro lugar, fazendo o possível, às vezes mais, para

dar a melhor resposta, no entanto o tipo de expressão emocional tem que ser adequado à sua actividade em particular não sendo uniformemente igual em todos os sectores (Maslach, 2006; Maslach e Schaufeli,1993).

Para Zapf et al. (1999) enquanto em algumas profissões a necessidade para exprimir emoções negativas é realmente muito pouco frequente, noutras profissões é precisamente ao contrário. A exigência para ser sensível e considerar as emoções dos outros é um outro aspecto do trabalho emocional. Estas exigências são baixas quando as interações são pouco frequentes ou quando os trabalhadores podem expressar emoções organizacionalmente desejáveis independentemente das emoções dos outros. Em certas profissões, contudo, o conhecimento das emoções dos outros pode ser fundamental.

No que diz respeito à segunda hipótese, o objectivo consistia em verificar se a Expressão de Emoções Positivas, Negativas e Normas de Sensibilidade Emocional são preditoras da Dissonância Emocional. De maneira a testar esta hipótese recorreu-se ao método da Coeficiente de Correlação de Pearson e de Regressão Linear Múltipla. Como se pode constatar através dos resultados mencionados na secção anterior do trabalho, a hipótese foi confirmada, uma vez que todos os requisitos do trabalho emocional acima indicados, quando analisados na sua globalidade, são preditores da Dissonância Emocional.

Contudo, quando analisamos cada um dos sectores de actividade (enfermeiros e professores) individualmente constata-se que existem diferenças.

No caso dos enfermeiros verifica-se que os requisitos emocionais que são preditores da Dissonância Emocional dizem respeito à Expressão de Emoções Positivas globais e Expressão de Emoções Negativas globais e específicas.

No que diz respeito aos professores, apenas a Expressão de Emoções Positivas específicas e globais são preditoras significativas da Dissonância Emocional. As restantes não apresentam valores preditores significativos.

Os resultados obtidos vêm corroborar as afirmações de Zapf et al. (1999) que se focam sobretudo nas exigências situacionais do trabalho, em alternativa às estratégias de regulação das

emoções. Estes autores fazem uma distinção clara entre: a exigência para exibir emoções positivas, a exigência para exibir e lidar com emoções negativas, a exigência para ser sensitivo às emoções dos outros e a Dissonância Emocional.

Como na maior parte dos estudos sobre o trabalho emocional, estes autores incluem o conceito de Dissonância Emocional como um requisito deste tipo de trabalho. Contudo, a Dissonância Emocional é também conceptualizada por estes autores como sendo uma exigência externa e, mais especificamente, um problema de regulação emocional, que ocorre quando é exigido aos trabalhadores para expressarem emoções que não correspondem realmente às emoções que estão a sentir naquele momento. Nestes casos, os trabalhadores podem não sentir nenhuma emoção quando uma certa expressão emocional é exigida, ou pode ser exigido aos trabalhadores a supressão de emoções indesejáveis e a expressão de neutralidade ou emoções positivas, em vez de emoções negativas.

De acordo com Zapf e Holz (2006) praticamente em todas as interações sociais, as pessoas tendem a desempenhar determinados papéis e criar certas impressões. Para isso, os indivíduos necessitam de expressar emoções normativamente apropriadas seguindo certas regras de expressão. Assim, o trabalho emocional, como fazendo parte do trabalho implica a expressão de emoções organizacionalmente desejáveis, mesmo nas situações desagradáveis. Segundo Grandey (2000) a expressão de requisitos emocionais específicos pode envolver acentuar, atenuar, fingir, suprimir emoções de forma a modificar a sua expressão, no sentido de a tornar consonante com as regras de expressão emocional estabelecidas para a organização, levando desta forma à Dissonância Emocional.

## Conclusão

Este trabalho teve o intuito de compreender o impacto que alguns requisitos do trabalho emocional, poderiam ter na Dissonância Emocional em diferentes sectores de actividade.

Após as considerações relativamente aos resultados obtidos no presente trabalho e as suas possíveis implicações, sugerem-se então algumas limitações e sugestões para estudos futuros.

No que diz respeito às limitações, é importante desde já realçar o facto de a amostra ter sido recolhida por conveniência e ser constituída apenas por participantes da zona da grande área de Lisboa e de um reduzido número de hospitais e escolas, o que impossibilita a generalização dos resultados da presente investigação.

Caso tivesse sido possível contar com uma amostra mais ampla e diversificada, o estudo poderia sair mais enriquecido e ser mais relevante, na medida em que o acesso a um universo mais heterogéneo poderia conferir um maior grau de confiança nos resultados obtidos.

Em termos metodológicos este estudo revelou boas qualidades métricas, contudo seria interessante num estudo futuro o uso de métodos quantitativos de forma a atingir algumas nuances mais específicas que através dos estudos qualitativos não temos acesso. Nomeadamente, se teve recentemente alguma situação pessoal emocionalmente forte, a organização do horário de trabalho, se tem outra actividade profissional além da que desempenha naquela instituição (e.g. duplos em hospitais, explicações a alunos).

Seria bastante interessante num estudo futuro ter em conta algumas variáveis negligenciadas nesta investigação, nomeadamente a antiguidade na função, o facto da instituição ser pública ou privada, a sua área de especialização (e.g. enfermeiro paliativo, professor de matemática).

Seria também interessante ter uma amostra mais heterogénea relativamente ao género de forma a perceber se efectivamente existem diferenças no nível de emoções requeridas entre homens e mulheres, uma vez que a amostra do estudo é composta na sua grande maioria por participantes do género feminino.

Este estudo poderá dar um contributo relevante às instituições, na medida em que identifica que diferentes profissões requerem diferentes requisitos emocionais. Consoante as características específicas das várias funções, a exigência para a expressão de determinados requisitos pode levar a situações de conflito entre o que os colaboradores sentem e manifestam. Conflitos esses que podem ter, a longo prazo, efeitos no desempenho dos profissionais. Permite ainda perceber, quais os requisitos emocionais específicos que podem levar a este conflito, designado de Dissonância Emocional, nos diferentes sectores de actividade.

Como se pode verificar ao longo do trabalho, apesar do tema das emoções em contexto organizacional ser estudado desde há muito, o conceito relativo à Dissonância Emocional, é recente na literatura e encontra-se por explorar.

Em termos práticos seria importante, por parte das organizações, fazer um levantamento dos diferentes características do trabalho emocional requeridas para o desempenho das várias funções e avaliar a possibilidade de desenvolver programas de gestão emocional que ajudem à prática das diferentes funções.

Em suma, a grande conclusão a que este estudo chega é que trabalhos que envolvam contacto com os outros, envolvem a expressão de emoções e a que tenhamos que cumprir normas e procedimentos adequadas ao contexto organizacional, que podem levar a um conflito entre as emoções sentidas e as manifestadas por parte desses mesmos profissionais, sendo que esses requisitos e normas não são iguais em todos os sectores de actividade.

## Referências

- Abraham, R. (1998). Emotional dissonance in organizations: Antecedents, consequences and moderators. *Genetic, Social and General Psychology Monographs*, 124, 229-246.
- Anleu, R., Mack, K. (2005). Magistrate's Everyday Work and Emotional Labour. *Journal of Law and Society*, 32 (4), 590-614.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional Labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18, 88-115.
- Bakker, A. B., & Heuven, E. (2006). Emotional Dissonance, Burnout, and In-Role Performance Among Nurses and Police Officers. *International Journal of Stress Management*, 13 (4), 423-440.
- Boler, M. (1999) *Feeling Power: emotions and education* (New York, Routledge).
- Bryman, A., & Cramer, D. (2003). Análise de dados em ciências sociais – introdução às técnicas utilizando o spss para Windows. Oeiras: Celta Editora.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional Labor and burnout: Comparing two perspectives of “people work”. *Journal of Vocational Behaviour*, 60, 17-39.
- Brotheridge, C.M., & Lee, R. (2003). Development and validation of the emotional labor scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 363-379.
- Diefendorff, J. M., & Richard, E.M. (2003). Antecedents and consequences of emotional display rule perceptions. *Journal of Applied Psychology*, 88, 284-294.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 95–110.
- Hair, J., Anderson, R., Tatham, R. & Black, W. (1995). *Multivariate Data Analysis With Readings*. (4ª ed.). London: Prentice-hall.

- Hargreaves, A. (1998). The emotional practice of teaching. *Teaching and Teacher Education*, 14 (8), 835-54.
- Hill, M.M. & Hill, A. (2002). *Investigação por questionário*. Lisboa: Silabo.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed hearth: Commercialization of Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- James, N. (1992). Care = organisation + physical labour + emotional labour. *Sociology of Health and Illness*, 14 (4), 488-505.
- Jansz, J. & Timmers, M. (2002). Emotional Dissonance: When the Experience of an Emotion Jeopardizes an Individual's Identity. *Theory & Psychology*, 12, 79-95
- Karl, K. A., Peluchette, J. V., & Harland, L. (2007). Is fun for everyone? Personality differences in healthcare providers' attitudes toward fun. *Journal of Health & Human Services Administration*, 29 (4), 409-447
- Kruml, S. M., & Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work. *Management Communication Quarterly*, 14(1), 8-49.
- Lewig, K. A., & Dollard, M. F. (2003). Emotional dissonance, emotional exhaustion and job satisfaction in call centre workers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12, 366-392.
- Liu, Y., Perrewe, P. L., Hochwarter, W. A., & Kackmar, C. J. (2004). Dispositional antecedents and consequences of emotional labor at work. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 12, 1-12.
- Mann, S. (2004). 'People-work': Emotion, management, stress and coping. *British Journal of Guidance & Counselling*, 32 (2), 205-221.
- Maslach, C. (2006). Understanding Job Burnout. In A. M. Rossi, P L. Perrewe & S. L. Sauter (Eds.), *Stress and quality of working life: Current perspectives in Occupational Health* (37-51). Greenwich, Conneticut: Information Age Publishing.

- Maroco, J. & Bispo, R. (2006). Estatística aplicada às ciências sociais e humanas. (2a ed.). Lisboa: Climepsi Editores.
- Maroco, J., Tecedreiro, M., Martins, P. & Meireles, A. (2008). O *Burnout* como factor hierárquico de 2ª ordem da Escala de *Burnout* de Maslach. *Análise Psicológica* 4 (26), 639-649.
- Maroco, J. (2007). Análise estatística com utilização do SPSS. (3a ed.). Lisboa: Edições Silabo.
- Maroco, J. (2010). Análise Estatística Com o PASW Statistics (ex-SPSS). Pêro Pinheiro: ReportNumber.
- McQueen, A.C. (2004). Emotional Intelligence in Nursing Work. *Journal of Advanced Nursing*, 47 (1), 101-108.
- Mittal, M. & Chhabra, S. (2011). A study of emotional labour and burnout symptoms in teachers. *Global Management Review*, 5 (4), 55-67.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21, 986-1010.
- Ogbonna, E. & Harris, L. (2004). Work Intensification and Emotional Labour among UK University Lecturers: An Exploratory Study. *Organization Studies*, 25, 1185-1203.
- Omdahl, L., & O'Donnell, C. (1999). Emotional contagion, empathetic concern and communicative responsiveness as variables affecting nurses' stress and occupational commitment. *Journal of Advanced Nursing*, 29 (6), 1351-1359.
- Pestana, M. H. & Gageiro, J. N. (2008). Análise de dados para ciências sociais: a complementaridade do SPSS. (3a ed.). Lisboa: Silabo.
- Rafaeli, A & Sutton, R. I. (1990). Busy stores and demanding customers: How do they affect the display of positive emotion? *Academy of Management Journal*, 33, 623-637.

- Rubin, R. S., Tardino, V. M., Daus, C. S., & Munz, D. C. (2005). A reconceptualization of the emotional labor construct: Integrated theory of perceived emotional dissonance and emotional labor. In C. Hartel, W. Zerbe, & N. Ashkanasy (Eds.), *Emotions in Organizational Behavior*, 189-212. Mahwah: Lawrence Erlbaum.
- Schaubroeck, J., & Jones, J. R. (2000). Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 163-183.
- Schaufeli, W. B., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. London: Taylor & Francis.
- Skilbeck, J., & Payne, S. (2003). Emotional support and the role of Clinical Nurse Specialists in palliative care background. *Journal of Advanced Nursing*, 43(5), 521-530.
- Staden, H. (1998). Alertness to the needs of others: a study of the emotional labour of caring. *Journal of Advanced Nursing*, 27, 147-156.
- Tsang, K.K. (2011). Emotional Labor of teaching. *Educational Research*, 2 (8), 1312-1316.
- Troman G., & Wood, G. (2001) *Primary Teachers' Stress*, RoutledgeFalmer.
- Van Dijk, P., & Kirk-Brown, A. (2004). It can be Exhausting being someone else: An evaluation of Emotional Labor and Emotional Dissonance in the service experience. Paper presented at the 18<sup>th</sup> ANZAM Conference Stream Q (Organizational Behavior), Australia.
- Van Dijk, P., & Kirk-Brown, A. (2006). Emotional labour and negative job outcomes: An evaluation of the mediating role of emotional dissonance. *Journal of Management and Organization*, 12 (2), 101-115.
- Van Dijk, P. & Kirk, A. (2007). Being Somebody Else: Emotional Labor and Emotional Dissonance in the Context of the Service Experience at a Heritage Museum Site. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 14(2).

- Van Veen, K., & Lasky, S. (2005). Emotions as a lens to explore teacher identity and change: Different theoretical approaches. *Teaching and Teacher Education, 21*, 895-898.
- Vicente, P., Reis, E., & Ferrão, F. (1996). Sondagens: a amostragem como factor decisivo de qualidade. Lisboa: Silabo
- Williams, P., & Aaker, J. L. (2002). Can mixed emotions peacefully coexist? *Journal of Consumer Research, 28* (4), 636-649.
- Winograd, K. (2003). The Functions of Teacher Emotions: the Good, the Bad, and the Ugly. *Teachers College Record, 105* (9), 1641-1673.
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological strain: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review, 12*, 237-268.
- Zapf, D., Mertini, H., Seifert, C., Vogt, C., & Isic, A. (1999). Frankfurt Emotion Work Scales – Frankfurter Skalen zur Emotionsarbeit FEWS 3.0. Frankfurt, Germany: Department of Psychology, J. W. Goethe-University Frankfurt.
- Zapf, D., & Holz, M. (2006). On the positive and negative effects of emotion work in organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 15* (1), 1-28.
- Zembylas, M. (2002). “Structures of Feeling” in Curriculum and Teaching: Theorizing the Emotional Rules. *Educational Theory, 52* (2), 187-208.
- Zembylas, M. (2003). Caring for Teacher Emotion: Reflections on Teacher Self-Development. *Studies in Philosophy and Education, 22*, 103-125.
- Zembylas, M. (2004). Emotion metaphors and emotional labor in science teaching. *Science Education, 88* (3), 301-324.

## ANEXOS

---

### Anexo A – Escala do Trabalho Emocional de Frankfurt – Enfermeiros (“*Frankfurt Emotion Work Scales – FEWS*”)



Teresa Correia

ISPA  
Rua Jardim do Tabaco, 34  
1149-041 Lisboa – Portugal  
Tel. 218 811 700  
Fax: 218 860 954

Exmo(s) Sr(s).

Sou aluna do Mestrado em Psicologia Social e das Organizações, no Instituto Superior de Psicologia Aplicada, e estou a desenvolver um trabalho sobre Dissonância Emocional em Contexto Organizacional e o seu respectivo impacto em diferentes Sectores de Actividade.

Nesse sentido, venho por este meio solicitar a sua colaboração para o preenchimento do questionário em anexo, o qual procura recolher informação sobre as suas percepções do local onde trabalha. Junto a cada grupo de questões, encontrará instruções específicas que o guiarão no tipo de respostas que procuro obter.

Interessa-me a sua opinião sobre a realidade do seu trabalho, pelo que não existem respostas certas ou erradas. Gostaria igualmente de realçar o carácter **anónimo e confidencial** das suas respostas, pelo que peço que não se identifique em momento algum ao longo do questionário.

Para orientar este projecto, conto com a colaboração da Professora Doutora Teresa D'Oliveira ([teresa.oliveira@ispa.pt](mailto:teresa.oliveira@ispa.pt)).

Em caso de dúvida ou questões adicionais sobre o questionário, poderá contactar-me através do 91 833 20 57 ou por e-mail, [Teresa\\_correia@hotmail.com](mailto:Teresa_correia@hotmail.com).

**Obrigada pela sua colaboração!**

Este questionário aborda as exigências específicas que surgem quando trabalhamos com outras pessoas. Neste questionário, o termo “pacientes” será o termo adoptado para referir essas pessoas. Este questionário foi desenvolvido para ser aplicado a várias funções. Aquilo que lhe solicitamos é que ao responder, tente indicar aquilo que melhor descreve o seu trabalho. Não existem respostas certas ou erradas, apenas descrições que cada um de nós pode fazer do seu trabalho.

**E1 to E12:** De forma a cumprir com as exigências e as expectativas sobre como lidar com os pacientes, é com frequência, necessário manifestar sentimentos específicos para com os pacientes. Por favor, para cada um dos sentimentos que se apresentam na seguinte tabela, assinale com que frequência é necessário expressá-los quando está a trabalhar com os pacientes.

	Muito raramente/ Nunca	Raramente (Uma vez por semana)	Ocasionalmente (Uma vez por dia)	Com Frequência (Várias vezes por dia)	Com muita Frequência (Várias vezes por hora)
<b>E 1</b> Afecto/bondade					
<b>E 2</b> Alegria para com outros					
<b>E 3</b> Gratidão					
<b>E 4</b> Amabilidade					
<b>E 5</b> Entusiasmo					
<b>E 7</b> Raiva					
<b>E 8</b> Decepção					
<b>E 11</b> Agressividade					

**EP (1-5), EV (1-5):** As seguintes perguntas referem-se à qualidade das emoções (positivas, negativas) que você expressa durante a interacção com um paciente.

**EP1** Com que frequência no seu trabalho tem que **expressar emoções positivas** face aos pacientes (p.ex. ser amigável ou amável)?

Muito Raramente / Nunca      Raramente (uma vez por semana)      Ocasionalmente (uma vez por dia)      Com Frequência (várias vezes por dia)      Com muita frequência (várias vezes por hora)

**EV1** Com que frequência no seu trabalho tem que **expressar emoções desagradáveis** face aos pacientes (p.ex. ser rigoroso ou zangar-se se não se seguem as regras)?

Muito Raramente / Nunca      Raramente (uma vez por semana)      Ocasionalmente (uma vez por dia)      Com Frequência (várias vezes por dia)      Com muita frequência (várias vezes por hora)

**EP2** Com que frequência no seu trabalho tem que **pôr de bom humor os pacientes** (p.ex. agradando-lhes)?

Muito Raramente / Nunca      Raramente (uma vez por semana)      Ocasionalmente (uma vez por dia)      Com Frequência (várias vezes por dia)      Com muita frequência (várias vezes por hora)

**EV2** Com que frequência no seu trabalho tem que gerar nos pacientes um **estado de humor negativo** (p.ex. inquietude, provocar medo)?

Muito Raramente / Nunca      Raramente (uma vez por semana)      Ocasionalmente (uma vez por dia)      Com Frequência (várias vezes por dia)      Com muita frequência (várias vezes por hora)

**EP3** Com que frequência no seu trabalho tem que mostrar, de acordo com a situação, **diferentes emoções positivas** face aos pacientes (p.ex. amigável, entusiasta e esperançoso)?

Muito Raramente / Nunca      Raramente (uma vez por semana)      Ocasionalmente (uma vez por dia)      Com Frequência (várias vezes por dia)      Com muita frequência (várias vezes por hora)

**EV3** Com que frequência no seu trabalho tem que mostrar, de acordo com a situação, **diferentes emoções negativas** face aos pacientes (p.ex. desagrado e rigor)?

Muito Raramente / Nunca      Raramente (uma vez por semana)      Ocasionalmente (uma vez por dia)      Com Frequência (várias vezes por dia)      Com muita frequência (várias vezes por hora)

**EP5** Com que frequência tem que dar a impressão de que, você próprio, está com um **estado de humor positivo** quando está a lidar com os pacientes (p. ex. de bom humor)?

Muito Raramente / Nunca      Raramente (uma vez por semana)      Ocasionalmente (uma vez por dia)      Com Frequência (várias vezes por dia)      Com muita frequência (várias vezes por hora)

**EV5** Com que frequência tem que dar a impressão de que, você próprio, está com um **estado de humor negativo** quando está a lidar com os pacientes (p. ex. chateado)?

Muito Raramente / Nunca      Raramente (uma vez por semana)      Ocasionalmente (uma vez por dia)      Com Frequência (várias vezes por dia)      Com muita frequência (várias vezes por hora)

**ES (1-3), ED (1-5): Os trabalhos que têm contactos com pacientes diferem entre si, na medida em que é necessário ter em conta os sentimentos dos pacientes, e a intensidade com que o enfermeiro deve controlar os seus próprios sentimentos. Por favor, nas perguntas que se seguem assinale a resposta que melhor descreve o seu trabalho.**

**ES1** Com que frequência no seu trabalho é necessário que **tenha empatia com as emoções do paciente?**

Muito Raramente / Nunca      Raramente (uma vez por semana)      Ocasionalmente (uma vez por dia)      Com Frequência (várias vezes por dia)      Com muita frequência (várias vezes por hora)

**ES2** Com que frequência é importante no seu trabalho **saber como se sente o paciente naquele momento?**

Muito Raramente / Nunca      Raramente (uma vez por semana)      Ocasionalmente (uma vez por dia)      Com Frequência (várias vezes por dia)      Com muita frequência (várias vezes por hora)

**ES3** Com que frequência é necessário, no seu trabalho, **pôr-se na situação do paciente?**

Muito Raramente / Nunca      Raramente (uma vez por semana)      Ocasionalmente (uma vez por dia)      Com Frequência (várias vezes por dia)      Com muita frequência (várias vezes por hora)

**ED1** Com que frequência no seu trabalho deve **reprimir as suas emoções** para dar a impressão que é “neutro”?

Muito Raramente / Nunca      Raramente (uma vez por semana)      Ocasionalmente (uma vez por dia)      Com Frequência (várias vezes por dia)      Com muita frequência (várias vezes por hora)

**ED3** Com que frequência no seu trabalho deve **expressar emoções que não coincidem com os seus verdadeiros sentimentos face ao paciente?**

Muito Raramente / Nunca      Raramente (uma vez por semana)      Ocasionalmente (uma vez por dia)      Com Frequência (várias vezes por dia)      Com muita frequência (várias vezes por hora)

**ED4** Com que frequência no seu trabalho deve exibir **emoções agradáveis** (p. ex. mostrar-se amigável) **ou desagradáveis** (p. ex. severidade) quando tem sentimentos de indiferença?

Muito Raramente / Nunca      Raramente (uma vez por semana)      Ocasionalmente (uma vez por dia)      Com Frequência (várias vezes por dia)      Com muita frequência (várias vezes por hora)

**ED5** Com que frequência no seu trabalho deve mostrar **emoções que não coincidem com o que realmente sente?**

Muito Raramente / Nunca      Raramente (uma vez por semana)      Ocasionalmente (uma vez por dia)      Com Frequência (várias vezes por dia)      Com muita frequência (várias vezes por hora)

**Gênero:** \_\_\_\_\_

**Idade:** \_\_\_\_\_

**Serviço Hospitalar em que trabalha:** \_\_\_\_\_

**Muito Obrigada pela sua colaboração**

**Anexo B – Escala do Trabalho Emocional de Frankfurt – Professores (“*Frankfurt Emotion Work Scales – FEWS*”)**



Teresa Correia

ISPA  
Rua Jardim do Tabaco, 34  
1149-041 Lisboa – Portugal  
Tel. 218 811 700  
Fax: 218 860 954

Exmo(a) Sr(a).

Sou aluna do Mestrado em Psicologia Social e das Organizações, no Instituto Superior de Psicologia Aplicada, e estou a desenvolver um trabalho sobre Dissonância Emocional em Contexto Organizacional e o seu respectivo impacto em diferentes Sectores da Actividade.

Nesse sentido, venho por este meio solicitar a sua colaboração para o preenchimento do questionário em anexo, o qual procura recolher informação sobre as suas percepções do local onde trabalha. Junto a cada grupo de questões, encontrará instruções específicas que o guiarão no tipo de respostas que procuro obter.

Interessa-me a sua opinião sobre a realidade do seu trabalho, pelo que não existem respostas certas ou erradas. Gostaria igualmente de realçar o carácter **anónimo e confidencial** das suas respostas, pelo que peço que não se identifique em momento algum ao longo do questionário.

Para orientar este projecto, conto com a colaboração da Professora Doutora Teresa D’Oliveira ([teresa.oliveira@ispa.pt](mailto:teresa.oliveira@ispa.pt)).

Em caso de dúvida ou questões adicionais sobre o questionário, poderá contactar-me através do 91 833 20 57 ou por e-mail, [teresa\\_correia@hotmail.com](mailto:teresa_correia@hotmail.com).

**Obrigada pela sua colaboração!**

Este questionário aborda as exigências específicas que surgem quando trabalhamos com outras pessoas. Neste questionário, o termo “alunos” será o termo adotado para referir essas pessoas. Este questionário foi desenvolvido para ser aplicado a várias funções. Aquilo que lhe solicitamos é que ao responder, tente indicar aquilo que melhor descreve o seu trabalho. Não existem respostas certas ou erradas, apenas descrições que cada um de nós pode fazer do seu trabalho.

E1 to E12: De forma a cumprir com as exigências e as expectativas sobre como lidar com os alunos, é com frequência, necessário manifestar sentimentos específicos para com os alunos. Por favor, para cada um dos sentimentos que se apresentam na seguinte tabela, assinale com que frequência é necessário expressá-los quando está a trabalhar com os alunos.

	Muito raramente/ Nunca	Raramente (Uma vez por semana)	Ocasionalmente (Uma vez por dia)	Com Frequência (Várias vezes por dia)	Com muita Frequência (Várias vezes por hora)
E 1 Afecto/bondade					
E 2 Alegria para com outros					
E 3 Gratidão					
E 4 Amabilidade					
E 5 Entusiasmo					
E 7 Raiva					
E 8 Decepção					
E 11 Agressividade					

EP (1-5), EV (1-5): As seguintes perguntas referem-se à qualidade das emoções (positivas e negativas) que você expressa durante a interação com um aluno.

EP1 Com que frequência no seu trabalho tem que **expressar emoções positivas** face aos alunos (p.ex. ser amigável ou amável)?

Muito Raramente / Nunca      Raramente (uma vez por semana)      Ocasionalmente (uma vez por dia)      Com Frequência (várias vezes por dia)      Com muita frequência (várias vezes por hora)

EV1 Com que frequência no seu trabalho tem que **expressar emoções desagradáveis** face aos alunos (p.ex. ser rigoroso ou zangar-se se não se seguem as regras)?

Muito Raramente / Nunca      Raramente (uma vez por semana)      Ocasionalmente (uma vez por dia)      Com Frequência (várias vezes por dia)      Com muita frequência (várias vezes por hora)

EP2 Com que frequência no seu trabalho tem que **pôr de bom humor os alunos** (p.ex. agradando-lhes)?

Muito Raramente / Nunca      Raramente (uma vez por semana)      Ocasionalmente (uma vez por dia)      Com Frequência (várias vezes por dia)      Com muita frequência (várias vezes por hora)

**EV2** Com que frequência no seu trabalho tem que gerar nos alunos um **estado de humor negativo** (p.ex. inquietude, provocar medo)?

Muito Raramente / Nunca      Raramente (uma vez por semana)      Ocasionalmente (uma vez por dia)      Com Frequência (várias vezes por dia)      Com muita frequência (várias vezes por hora)

**EP3** Com que frequência no seu trabalho tem que mostrar, de acordo com a situação, **diferentes emoções positivas** face aos alunos (p.ex. amigável, entusiasta e esperançoso)?

Muito Raramente / Nunca      Raramente (uma vez por semana)      Ocasionalmente (uma vez por dia)      Com Frequência (várias vezes por dia)      Com muita frequência (várias vezes por hora)

**EV3** Com que frequência no seu trabalho tem que mostrar, de acordo com a situação, **diferentes emoções negativas** face aos alunos (p.ex. desagrado e rigor)?

Muito Raramente / Nunca      Raramente (uma vez por semana)      Ocasionalmente (uma vez por dia)      Com Frequência (várias vezes por dia)      Com muita frequência (várias vezes por hora)

**EP5** Com que frequência tem que dar a impressão de que, você próprio, está com um **estado de humor positivo** quando está a lidar com os alunos (p. ex. de bom humor)?

Muito Raramente / Nunca      Raramente (uma vez por semana)      Ocasionalmente (uma vez por dia)      Com Frequência (várias vezes por dia)      Com muita frequência (várias vezes por hora)

**EV5** Com que frequência tem que dar a impressão de que, você próprio, está com um **estado de humor negativo** quando está a lidar com os alunos (p. ex. chateado)?

Muito Raramente / Nunca      Raramente (uma vez por semana)      Ocasionalmente (uma vez por dia)      Com Frequência (várias vezes por dia)      Com muita frequência (várias vezes por hora)

**ES (1-3), ED (1-5): Os trabalhos que têm contactos com alunos diferem entre si, na medida em que é necessário ter em conta os sentimentos dos alunos, e a intensidade com que o professor deve controlar os seus próprios sentimentos. Por favor, nas perguntas que se seguem assinale a resposta que melhor descreve o seu trabalho.**

**ES1** Com que frequência no seu trabalho é necessário que **tenha empatia com as emoções do aluno?**

Muito Raramente / Nunca      Raramente (uma vez por semana)      Ocasionalmente (uma vez por dia)      Com Frequência (várias vezes por dia)      Com muita frequência (várias vezes por hora)

**ES2** Com que frequência é importante no seu trabalho **saber como se sente o aluno naquele momento?**

Muito Raramente / Nunca      Raramente (uma vez por semana)      Ocasionalmente (uma vez por dia)      Com Frequência (várias vezes por dia)      Com muita frequência (várias vezes por hora)

**ES3** Com que frequência é necessário, no seu trabalho, **pôr-se na situação do aluno?**

Muito Raramente / Nunca      Raramente (uma vez por semana)      Ocasionalmente (uma vez por dia)      Com Frequência (várias vezes por dia)      Com muita frequência (várias vezes por hora)

**ED1** Com que frequência no seu trabalho deve **reprimir as suas emoções** para dar a impressão que é “neutro”?

Muito Raramente / Nunca      Raramente (uma vez por semana)      Ocasionalmente (uma vez por dia)      Com Frequência (várias vezes por dia)      Com muita frequência (várias vezes por hora)

**ED3** Com que frequência no seu trabalho deve **expressar emoções que não coincidem com os seus verdadeiros sentimentos face ao aluno?**

Muito Raramente / Nunca      Raramente (uma vez por semana)      Ocasionalmente (uma vez por dia)      Com Frequência (várias vezes por dia)      Com muita frequência (várias vezes por hora)

**ED4** Com que frequência no seu trabalho deve exibir **emoções agradáveis** (p. ex. mostrar-se amigável) **ou desagradáveis** (p. ex. severidade) quando tem sentimentos de indiferença?

Muito Raramente / Nunca      Raramente (uma vez por semana)      Ocasionalmente (uma vez por dia)      Com Frequência (várias vezes por dia)      Com muita frequência (várias vezes por hora)

**ED5** Com que frequência no seu trabalho deve mostrar **emoções que não coincidem com o que realmente sente?**

Muito Raramente / Nunca      Raramente (uma vez por semana)      Ocasionalmente (uma vez por dia)      Com Frequência (várias vezes por dia)      Com muita frequência (várias vezes por hora)

**Género:** \_\_\_\_\_

**Idade:** \_\_\_\_\_

**Disciplina que Lecciona:** \_\_\_\_\_

**Tipo de Ensino que Lecciona:** \_\_\_\_\_

**Muito Obrigada pela sua colaboração**

## Anexo C – Caracterização da Amostra

### Amostra Geral

#### Género

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Masculino	26	20,8	20,8	20,8
	Feminino	99	79,2	79,2	100,0
	Total	125	100,0	100,0	

#### Idade

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Idade	125	22	60	38.26	10.391
Valid N (listwise)	125				

#### Sector de Actividade

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Enfermeiro	54	43,2	43,2	43,2
	Professor	71	56,8	56,8	100,0
	Total	125	100,0	100,0	

### Enfermeiros

#### Género

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Masculino	15	27.8	27.8	27.8
	Feminino	39	72.2	72.2	100.0
	Total	54	100.0	100.0	

#### Idade

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Idade	54	22	58	31.17	8.639
Valid N (listwise)	54				

## Professores

### Género

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Masculino	11	15.5	15.5	15.5
Feminino	60	84.5	84.5	100.0
Total	71	100.0	100.0	

### Idade

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Idade	71	28	60	43.65	8.156
Valid N (listwise)	71				

## Anexo D – Estatística Descritiva Geral das 4 subescalas

### Estatística Descritiva

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
EEP	125	1.89	5.00	3.9520	.51912
EEP_específicas	125	2.00	5.00	4.0160	.59492
EEP_globais	125	1.75	5.00	3.8720	.62751
EEN	125	1.00	3.57	1.9977	.58649
EEN_específicas	125	1.00	3.67	1.5733	.58598
EEN_globais	125	1.00	4.25	2.3160	.77975
NSE	125	2.00	5.00	3.9093	.70122
DE	125	1.00	4.75	2.6040	.87366
Valid N (listwise)	125				

## Anexo E – Qualidades Psicométricas do Instrumento

### Expressão de Emoções Positivas

#### FIDELIDADE

##### Estatísticas de Fidelidade

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha	,795	9

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Em_Pos 1	31,39	17,143	,617	,573	,758
Em_Pos 2	31,41	17,453	,561	,515	,765
Em_Pos 3	32,34	17,193	,367	,224	,800
Em_Pos 4	31,30	17,984	,590	,475	,765
Em_Pos 5	31,33	18,480	,455	,389	,779
Em_Pos P1	31,22	17,578	,595	,452	,762
Em_Pos P2	32,07	17,132	,478	,283	,776
Em_Pos P3	31,57	17,957	,562	,430	,767
Em_Pos P5	31,92	18,284	,310	,299	,802

#### Análise Factorial Exploratória

##### KMO e Teste de Bartlett

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,782
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	353,617
	df	36
	Sig.	,000

**Variância Total Explicada**

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	3,686	40,960	40,960	3,686	40,960	40,960	2,767	30,748	30,748
2	1,351	15,012	55,972	1,351	15,012	55,972	2,270	25,225	55,972
3	,917	10,186	66,158						
4	,759	8,438	74,596						
5	,679	7,547	82,142						
6	,566	6,285	88,427						
7	,412	4,577	93,004						
8	,370	4,109	97,113						
9	,260	2,887	100,000						

**Matriz Rodada de Componentes<sup>a</sup>**

	Component	
	1	2
Em_Pos 1	,732	,295
Em_Pos 2	,769	,161
Em_Pos 3	,654	,000
Em_Pos 4	,754	,212
Em_Pos 5	,594	,221
Em_Pos P1	,331	,714
Em_Pos P2	,288	,582
Em_Pos P3	,288	,730
Em_Pos P5	-,125	,826

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 3 iterations.

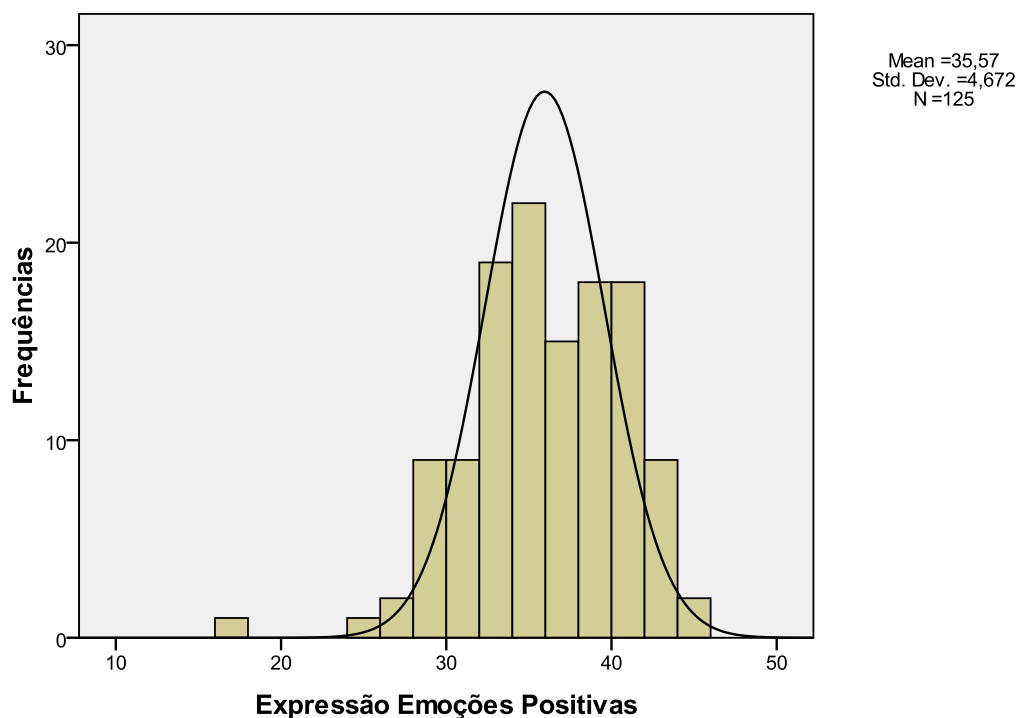
## SENSIBILIDADE

### Estatísticas

#### Expressão Emoções Positivas

N	Valid	125
	Missing	0
	Mean	35,57
	Median	35,00
	Mode	35
	Std. Deviation	4,672
	Variance	21,828
	Skewness	-,550
	Std. Error of Skewness	,217
	Kurtosis	,949
	Std. Error of Kurtosis	,430
	Minimum	17
	Maximum	45
Percentiles	25	33,00
	50	35,00
	75	39,00

### Histograma



### Teste de Normalidade Não Paramétrico – Kolmogorov-Smirnov

		EE_Posit
N		125
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	35.57
	Std. Deviation	4.672
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.052
	Negative	-.081
Kolmogorov-Smirnov Z		.902
Asymp. Sig. (2-tailed)		.390
Exact Sig. (2-tailed)		.370
Point Probability		.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

## Consistência Interna das 2 Dimensões

### Expressão Emoções Positivas Específicas

#### Estatísticas de Fidelidade

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,757	,779	5

#### Estatística Total dos Ítems

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Em_Pos 1	15,90	5,926	,593	,487	,690
Em_Pos 2	15,92	5,816	,623	,499	,679
Em_Pos 3	16,85	5,404	,424	,213	,779
Em_Pos 4	15,81	6,253	,632	,457	,687
Em_Pos 5	15,84	6,635	,454	,364	,737

### Expressão Emoções Positivas Globais

#### Estatísticas de Fidelidade

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,716	,732	4

### Estadística Total dos Ítems

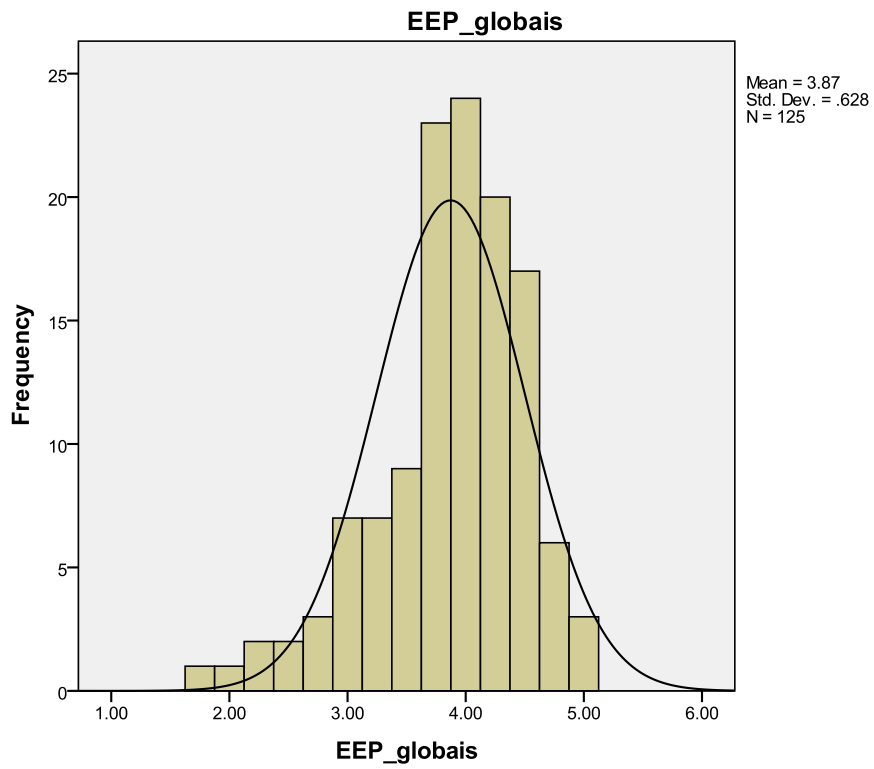
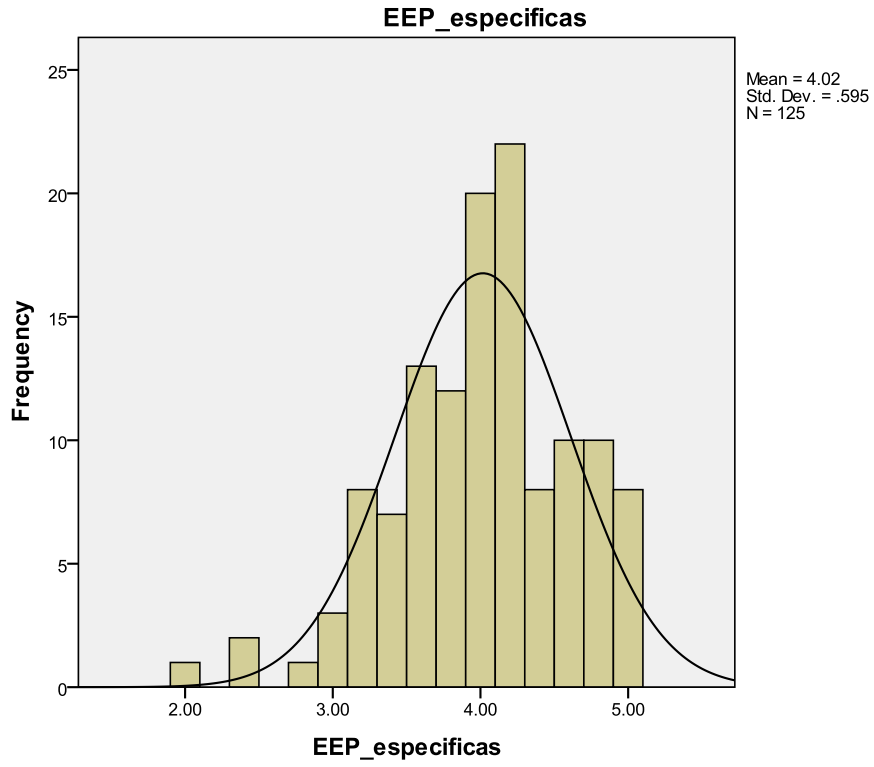
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Em_Pos P1	11,14	4,027	,579	,380	,618
Em_Pos P2	11,99	3,750	,442	,208	,698
Em_Pos P3	11,49	4,203	,551	,363	,637
Em_Pos P5	11,84	3,539	,491	,250	,668

### Sensibilidade das 2 Dimensões

#### Expressão Emoções Positivas Específicas e Globais

##### Estadísticas

		EEP específicas	EEP globais
N	Valid	125	125
	Missing	0	0
Mean		4.0160	3.8720
Median		4.0000	4.0000
Mode		4.20	4.00
Std. Deviation		.59492	.62751
Skewness		-.529	-.901
Std. Error of Skewness		.217	.217
Kurtosis		.517	1.020
Std. Error of Kurtosis		.430	.430
Minimum		2.00	1.75
Maximum		5.00	5.00



**Teste de Normalidade Não Paramétrico – Kolmogorov-Smirnov**

		EEP_especificas	EEP_globais
N		125	125
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	4.0160	3.8720
	Std. Deviation	.59492	.62751
Most Extreme Differences	Absolute	.113	.167
	Positive	.091	.086
	Negative	-.113	-.167
Kolmogorov-Smirnov Z		1.266	1.866
Asymp. Sig. (2-tailed)		.081	.002
Exact Sig. (2-tailed)		.075	.002
Point Probability		.000	.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

**Expressão Emoções Negativas**

**FIDELIDADE**

**Estadísticas de Fidelidade**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,771	,765	7

**Estadística Total dos Ítems**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Em_Neg 7	12,67	14,932	,315	,364	,772
Em_Neg 8	11,95	12,643	,483	,416	,744
Em_Neg 11	12,61	14,595	,320	,149	,772
Em_Neg V1	10,94	10,892	,679	,628	,697
Em_Neg V2	12,47	13,187	,573	,412	,730
Em_Neg V3	11,25	11,478	,576	,615	,724
Em_Neg V5	12,01	12,266	,503	,333	,741

**VALIDADE**

**KMO e Teste de Bartlett**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,690
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	277,087
	df	21
	Sig.	,000

**Variância Total Explicada**

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	2,985	42,649	42,649	2,985	42,649	42,649	2,530	36,138
2	1,337	19,096	61,745	1,337	19,096	61,745	1,792	25,606	61,745
3	,828	11,836	73,580						
4	,739	10,562	84,142						
5	,540	7,719	91,861						
6	,354	5,051	96,912						
7	,216	3,088	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Matriz Rodada de Componentes<sup>a</sup>**

	Component	
	1	2
Em_Neg 7	-,022	,871
Em_Neg 8	,251	,790
Em_Neg 11	,196	,540
Em_Neg V1	,812	,231
Em_Neg V2	,729	,200
Em_Neg V3	,870	,009
Em_Neg V5	,694	,161

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

**Matriz Rodada de Componentes<sup>a</sup>**

	Component	
	1	2
Em_Neg 7	-,022	,871
Em_Neg 8	,251	,790
Em_Neg 11	,196	,540
Em_Neg V1	,812	,231
Em_Neg V2	,729	,200
Em_Neg V3	,870	,009
Em_Neg V5	,694	,161

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 3 iterations.

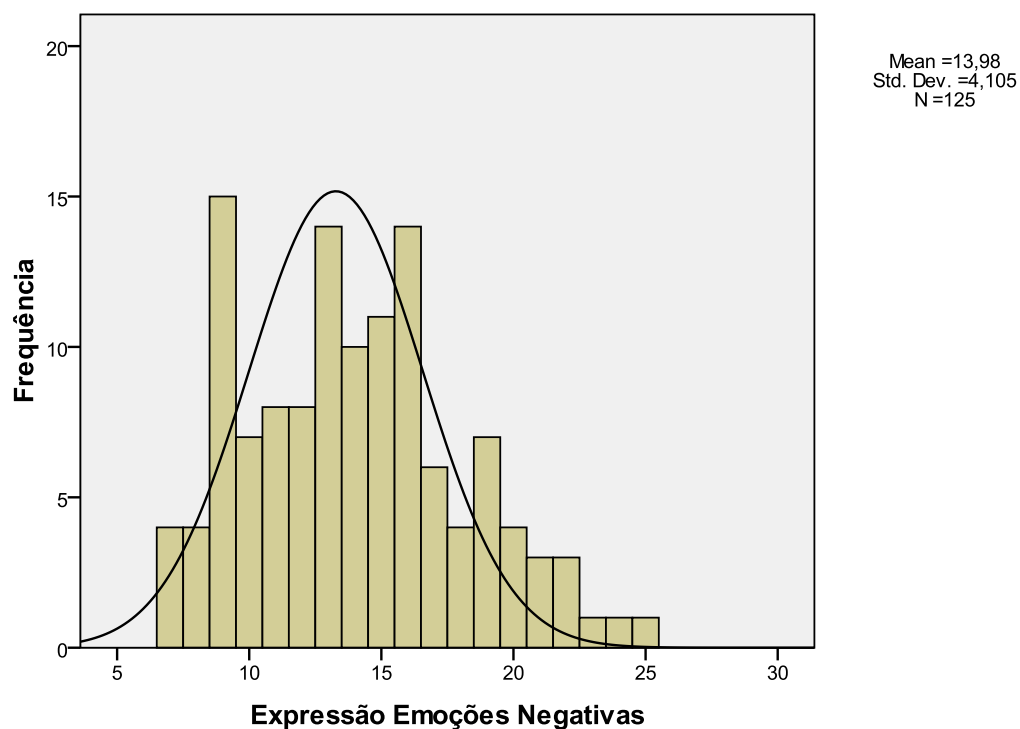
**SENSIBILIDADE**

**Estatísticas**

**Expressão Emoções Negativas**

N	Valid	125
	Missing	0
	Mean	13,98
	Median	14,00
	Mode	9
	Std. Deviation	4,105
	Variance	16,855
	Skewness	,373
	Std. Error of Skewness	,217
	Kurtosis	-,424
	Std. Error of Kurtosis	,430
	Minimum	7
	Maximum	25
Percentiles	25	11,00
	50	14,00
	75	16,00

### Histograma



### Teste de Normalidade Não Paramétrico – Kolmogorov-Smirnov

		EE_Negativas
N		125
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	16.87
	Std. Deviation	4.370
Most Extreme Differences	Absolute	.088
	Positive	.088
	Negative	-.050
Kolmogorov-Smirnov Z		.989
Asymp. Sig. (2-tailed)		.282
Exact Sig. (2-tailed)		.266
Point Probability		.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

## Consistência Interna das 2 Dimensões

### Expressão de Emoções Negativas Específicas

#### Estadísticas de Fidelidade

Cronbach's Alpha	N of Items
.615	3

#### Estadística Total dos Ítems

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Em_Neg	3.41	1.824	.515	.433
Em_Neg	2.69	1.136	.507	.407
Em_Neg	3.34	1.953	.314	.656

### Expressão de Emoções Negativas Gerais

#### Estadísticas de Fidelidade

Cronbach's Alpha	N of Items
.691	4

#### Estadística Total dos Ítems

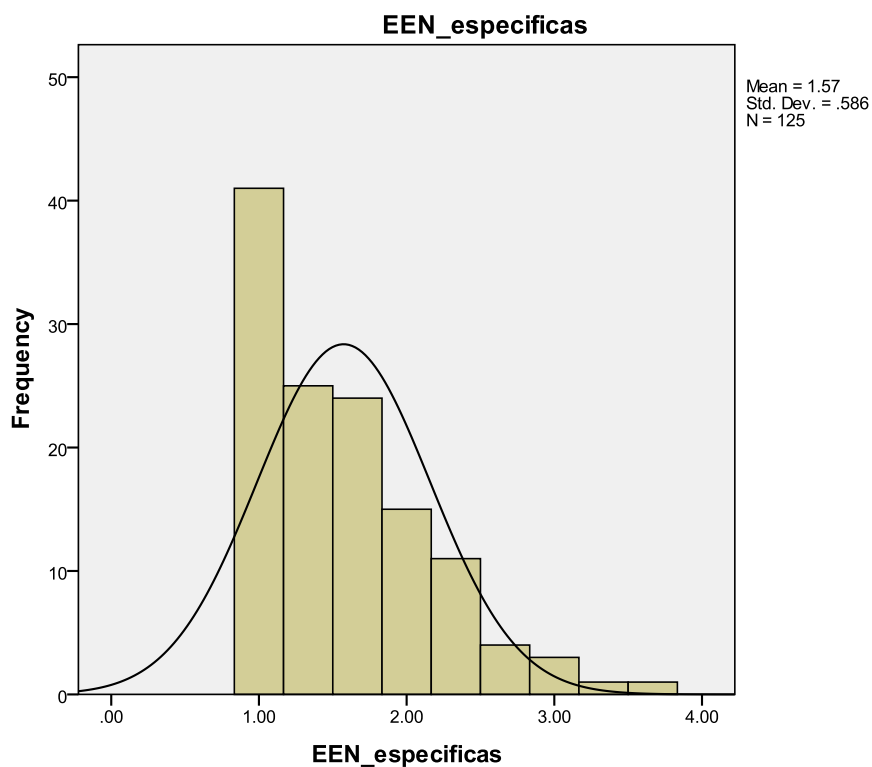
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Em_Neg	7.90	4.110	.617	.523
Em_Neg	9.42	5.649	.490	.632
Em_Neg	8.20	3.855	.691	.463
Em_Pos	7.29	6.110	.182	.795

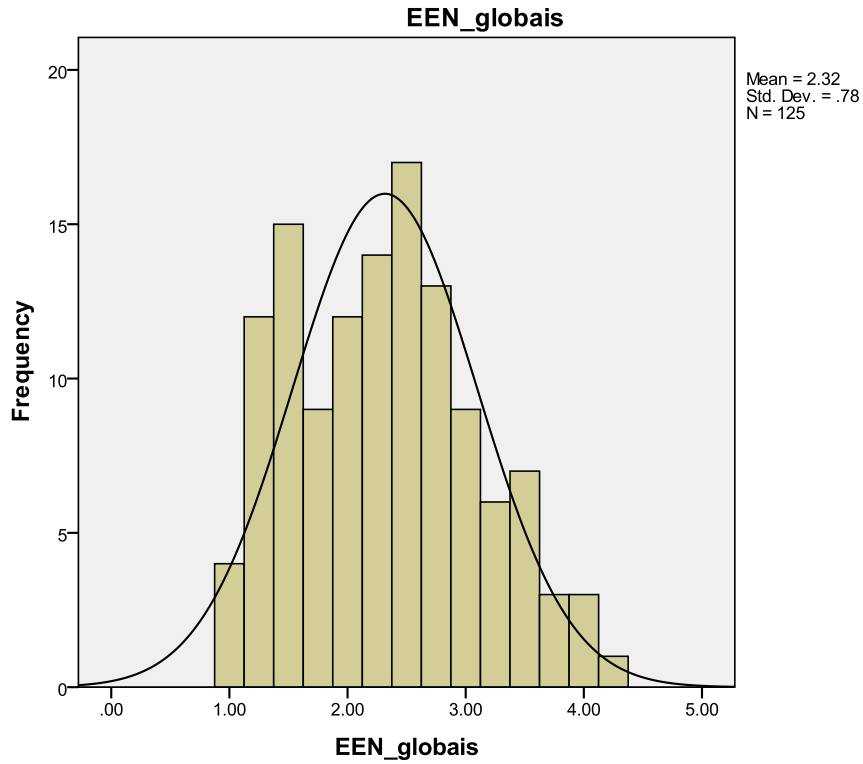
## Sensibilidade das 2 Dimensões

### Expressão de Emoções Negativas Específicas e Globais

**Estatísticas**

		EEN_especificas	EEN_globais
N	Valid	125	125
	Missing	0	0
Mean		1.5733	2.3160
Median		1.3333	2.2500
Mode		1.00	2.50
Std. Deviation		.58598	.77975
Skewness		1.080	.296
Std. Error of Skewness		.217	.217
Kurtosis		.919	-.629
Std. Error of Kurtosis		.430	.430
Minimum		1.00	1.00
Maximum		3.67	4.25





**Teste de Normalidade Não Paramétrico – Kolmogorov-Smirnov**

		EEN_especificas	EEN_globais
N		125	125
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	1.5733	2.3160
	Std. Deviation	.58598	.77975
Most Extreme Differences	Absolute	.187	.100
	Positive	.187	.100
	Negative	-.164	-.065
Kolmogorov-Smirnov Z		2.090	1.122
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000	.161
Exact Sig. (2-tailed)		.000	.151
Point Probability		.000	.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

## Normas Sensibilidade Emocional

### FIDELIDADE

#### Estatísticas de Fidelidade

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha	,628	3

#### Estatística Total dos Ítems

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Nor_Sen_Em 1	7,97	2,112	,517	,316	,410
Nor_Sen_Em 2	7,57	2,586	,482	,290	,489
Nor_Sen_Em 3	7,92	2,300	,341	,118	,684

### VALIDADE

#### KMO e Teste de Bartlett

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,604
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	df
	Sig.
	55,495
	3
	,000

#### Variância Total Explicada

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1,760	58,674	58,674	1,760	58,674	58,674
2	,773	25,779	84,453			
3	,466	15,547	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Matriz de Componentes<sup>a</sup>**

	Component
	1
Nor_Sen_Em 1	,836
Nor_Sen_Em 2	,807
Nor_Sen_Em 3	,641

Extraction Method: Principal  
Component Analysis.

a. 1 components extracted.

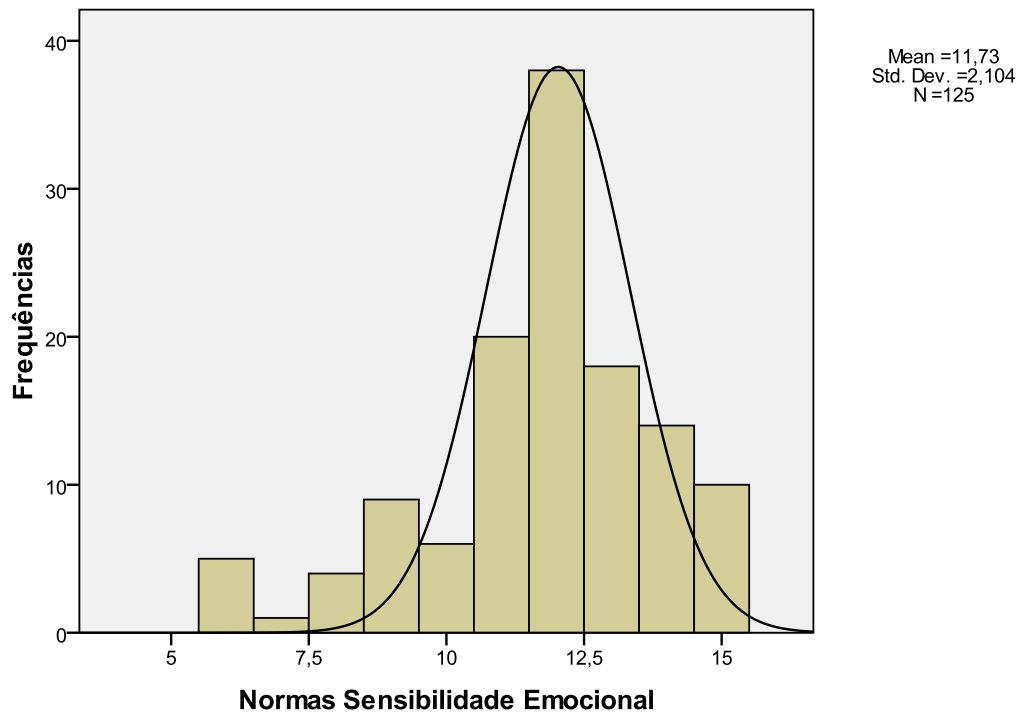
**SENSIBILIDADE**

**Estatísticas**

**Normas Sensibilidade Emocional**

N	Valid	125
	Missing	0
	Mean	11,73
	Median	12,00
	Mode	12
	Std. Deviation	2,104
	Variance	4,425
	Skewness	-,811
	Std. Error of Skewness	,217
	Kurtosis	,720
	Std. Error of Kurtosis	,430
	Minimum	6
	Maximum	15
Percentiles	25	11,00
	50	12,00
	75	13,00

### Histograma



### Teste de Normalidade Não Paramétrico – Kolmogorov-Smirnov

		N_Sens_EE
N		125
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	11.73
	Std. Deviation	2.104
Most Extreme Differences	Absolute	.191
	Positive	.113
	Negative	-.191
Kolmogorov-Smirnov Z		2.140
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000
Exact Sig. (2-tailed)		.000
Point Probability		.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

## Dissonância Emocional

### FIDELIDADE

#### Estatísticas de Fidelidade

	Cronbach's Alpha Based on Standardized	
Cronbach's Alpha	Items	N of Items
,815	,815	4

#### Estatística Total dos Ítems

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Dis_Em 1	7,48	7,671	,582	,355	,791
Dis_Em 3	7,82	6,813	,738	,574	,717
Dis_Em 4	8,00	7,694	,529	,287	,817
Dis_Em 5	7,95	6,998	,699	,534	,736

### VALIDADE

#### KMO e Teste de Bartlett

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,779
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	177,238
	df
	6
	Sig.
	,000

#### Variância Total Explicada

Compo nent	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,587	64,666	64,666	2,587	64,666	64,666
2	,626	15,655	80,321			
3	,497	12,434	92,755			
4	,290	7,245	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

### Matriz de Componentes

	Component
	1
Dis_Em 1	,763
Dis_Em 3	,876
Dis_Em 4	,714
Dis_Em 5	,852

Extraction Method: Principal  
Component Analysis.

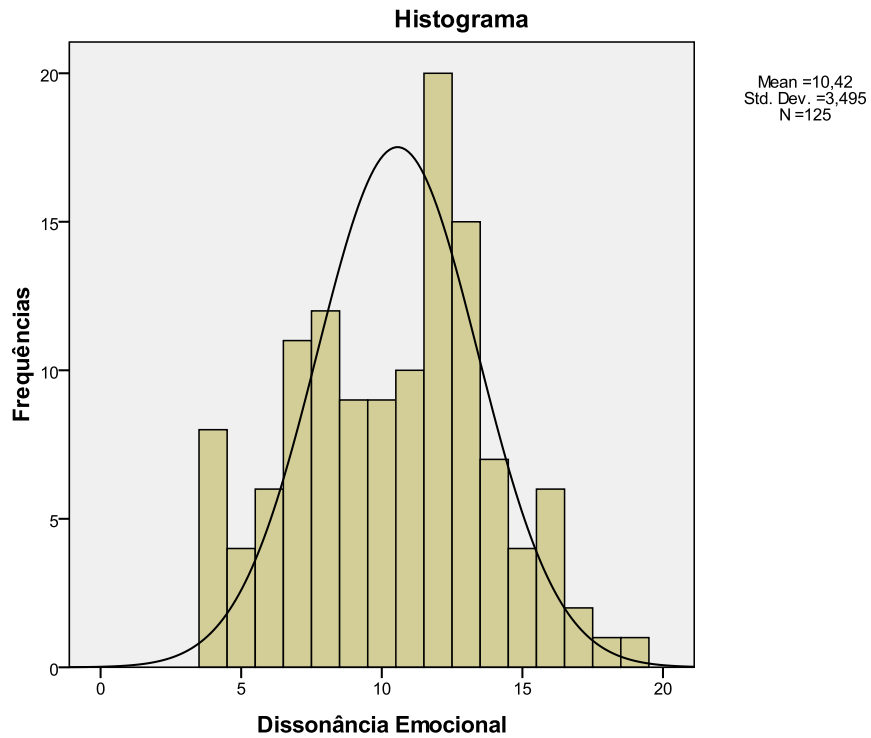
a. 1 components extracted.

### SENSIBILIDADE

#### Estatísticas

#### Dissonância Emocional

N	Valid	125
	Missing	0
Mean		10,42
Median		11,00
Mode		12
Std. Deviation		3,495
Variance		12,213
Skewness		-,032
Std. Error of Skewness		,217
Kurtosis		-,618
Std. Error of Kurtosis		,430
Minimum		4
Maximum		19
Percentiles	25	8,00
	50	11,00
	75	13,00



**Teste de Normalidade Não Paramétrico – Kolmogorov-Smirnov**

		Diss_EE
N		125
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	10.42
	Std. Deviation	3.495
Most Extreme Differences	Absolute	.123
	Positive	.083
	Negative	-.123
Kolmogorov-Smirnov Z		1.373
Asymp. Sig. (2-tailed)		.046
Exact Sig. (2-tailed)		.042
Point Probability		.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

**Anexo F – MANOVA - Comparação de médias das subescalas por sector de actividade –  
Enfermeiros e Professores**

**Estatística Descritiva**

Profissão		Mean	Std. Deviation	N
EEP	Enfermeiro	4.0514	.45568	54
	Professor	3.8764	.55382	71
	Total	3.9520	.51912	125
EEN	Enfermeiro	1.8254	.53212	54
	Professor	2.1288	.59549	71
	Total	1.9977	.58649	125
NSE	Enfermeiro	4.1852	.59582	54
	Professor	3.6995	.70633	71
	Total	3.9093	.70122	125
DE	Enfermeiro	2.7407	.84251	54
	Professor	2.5000	.88842	71
	Total	2.6040	.87366	125

**Box's Test of Equality  
of Covariance  
Matrices<sup>a</sup>**

Box's M	6.858
F	.661
df1	10
df2	61381.965
Sig.	.762

Tests the null hypothesis that the observed covariance matrices of the dependent variables are equal across groups.

a. Design: Intercept + Profissão

**Testes Multivariados**

Effect		Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
Intercept	Pillai's Trace	.988	2562.852 <sup>a</sup>	4.000	120.000	.000
	Wilks' Lambda	.012	2562.852 <sup>a</sup>	4.000	120.000	.000
	Hotelling's Trace	85.428	2562.852 <sup>a</sup>	4.000	120.000	.000
	Roy's Largest Root	85.428	2562.852 <sup>a</sup>	4.000	120.000	.000
Profissão	Pillai's Trace	.192	7.138 <sup>a</sup>	4.000	120.000	.000
	Wilks' Lambda	.808	7.138 <sup>a</sup>	4.000	120.000	.000
	Hotelling's Trace	.238	7.138 <sup>a</sup>	4.000	120.000	.000
	Roy's Largest Root	.238	7.138 <sup>a</sup>	4.000	120.000	.000

a. Exact statistic

b. Design: Intercept + Profissão

**Tests of Between-Subjects Effects**

Source	Dependent Variable	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	EEP	.940 <sup>a</sup>	1	.940	3.561	.062
	EEN	2.823 <sup>b</sup>	1	2.823	8.718	.004
	NSE	7.234 <sup>c</sup>	1	7.234	16.558	.000
	DE	1.778 <sup>d</sup>	1	1.778	2.354	.128
Intercept	EEP	1927.740	1	1927.740	7301.235	.000
	EEN	479.571	1	479.571	1480.994	.000
	NSE	1906.840	1	1906.840	4364.522	.000
	DE	842.418	1	842.418	1115.720	.000
Profissão	EEP	.940	1	.940	3.561	.062
	EEN	2.823	1	2.823	8.718	.004
	NSE	7.234	1	7.234	16.558	.000
	DE	1.778	1	1.778	2.354	.128
Error	EEP	32.476	123	.264		
	EEN	39.829	123	.324		
	NSE	53.738	123	.437		
	DE	92.870	123	.755		
Total	EEP	1985.704	125			
	EEN	541.510	125			
	NSE	1971.333	125			
	DE	942.250	125			
Corrected Total	EEP	33.416	124			
	EEN	42.652	124			
	NSE	60.972	124			
	DE	94.648	124			

a. R Squared = .028 (Adjusted R Squared = .020)  
 b. R Squared = .066 (Adjusted R Squared = .059)  
 c. R Squared = .119 (Adjusted R Squared = .111)  
 d. R Squared = .019 (Adjusted R Squared = .011)

**Anexo G - MANOVA - Comparação de médias das subescalas e respetivas dimensões  
por sector de actividade – Enfermeiros e Professores**

**Estatística Descritiva**

	Profissão	Mean	Std. Deviation	N
EEP_especificas	Enfermeiro	4.0852	.53918	54
	Professor	3.9634	.63274	71
	Total	4.0160	.59492	125
EEP_globais	Enfermeiro	4.0093	.59867	54
	Professor	3.7676	.63291	71
	Total	3.8720	.62751	125
EEN_especificas	Enfermeiro	1.4630	.55482	54
	Professor	1.6573	.59887	71
	Total	1.5733	.58598	125
EEN_globais	Enfermeiro	2.0972	.78671	54
	Professor	2.4824	.73718	71
	Total	2.3160	.77975	125
NSE	Enfermeiro	4.1852	.59582	54
	Professor	3.6995	.70633	71
	Total	3.9093	.70122	125
DE	Enfermeiro	2.7407	.84251	54
	Professor	2.5000	.88842	71
	Total	2.6040	.87366	125

**Box's Test of Equality  
of Covariance  
Matrices<sup>a</sup>**

Box's M	20.200
F	.910
df1	21
df2	47772.860
Sig.	.577

Tests the null hypothesis that the observed covariance matrices of the dependent variables are equal across groups.

a. Design: Intercept + Profissão

**Testes Multivariados**

Effect		Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
Intercept	Pillai's Trace	.989	1712.257 <sup>a</sup>	6.000	118.000	.000
	Wilks' Lambda	.011	1712.257 <sup>a</sup>	6.000	118.000	.000
	Hotelling's Trace	87.064	1712.257 <sup>a</sup>	6.000	118.000	.000
	Roy's Largest Root	87.064	1712.257 <sup>a</sup>	6.000	118.000	.000
Profissão	Pillai's Trace	.200	4.931 <sup>a</sup>	6.000	118.000	.000
	Wilks' Lambda	.800	4.931 <sup>a</sup>	6.000	118.000	.000
	Hotelling's Trace	.251	4.931 <sup>a</sup>	6.000	118.000	.000
	Roy's Largest Root	.251	4.931 <sup>a</sup>	6.000	118.000	.000

a. Exact statistic

b. Design: Intercept + Profissão

Tests of Between-Subjects Effects

Source	Dependent Variable	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	EEP_especificas	.455 <sup>a</sup>	1	.455	1.289	.258
	EEP_globais	1.791 <sup>b</sup>	1	1.791	4.684	.032
	EEN_especificas	1.158 <sup>c</sup>	1	1.158	3.439	.066
	EEN_globais	4.550 <sup>d</sup>	1	4.550	7.901	.006
	NSE	7.234 <sup>e</sup>	1	7.234	16.558	.000
	DE	1.778 <sup>f</sup>	1	1.778	2.354	.128
Intercept	EEP_especificas	1986.914	1	1986.914	5626.845	.000
	EEP_globais	1855.031	1	1855.031	4850.954	.000
	EEN_especificas	298.619	1	298.619	886.781	.000
	EEN_globais	643.280	1	643.280	1116.892	.000
	NSE	1906.840	1	1906.840	4364.522	.000
	DE	842.418	1	842.418	1115.720	.000
Profissão	EEP_especificas	.455	1	.455	1.289	.258
	EEP_globais	1.791	1	1.791	4.684	.032
	EEN_especificas	1.158	1	1.158	3.439	.066
	EEN_globais	4.550	1	4.550	7.901	.006
	NSE	7.234	1	7.234	16.558	.000
	DE	1.778	1	1.778	2.354	.128
Error	EEP_especificas	43.433	123	.353		
	EEP_globais	47.036	123	.382		
	EEN_especificas	41.420	123	.337		
	EEN_globais	70.843	123	.576		
	NSE	53.738	123	.437		
	DE	92.870	123	.755		
Total	EEP_especificas	2059.920	125			
	EEP_globais	1922.875	125			
	EEN_especificas	352.000	125			
	EEN_globais	745.875	125			
	NSE	1971.333	125			
	DE	942.250	125			
Corrected Total	EEP_especificas	43.888	124			
	EEP_globais	48.827	124			
	EEN_especificas	42.578	124			
	EEN_globais	75.393	124			
	NSE	60.972	124			
	DE	94.648	124			

a. R Squared = .010 (Adjusted R Squared = .002)

b. R Squared = .037 (Adjusted R Squared = .029)

c. R Squared = .027 (Adjusted R Squared = .019)

d. R Squared = .060 (Adjusted R Squared = .053)

e. R Squared = .119 (Adjusted R Squared = .111)

f. R Squared = .019 (Adjusted R Squared = .011)

## Anexo H – Correlações entre as subescalas e respectivas dimensões

Correlations

		EEP	EEP específicas	EEP globais	EEN	EEN específicas	EEN globais	NSE	DE
EEP	Pearson Correlation	1	.877**	.822**	-.017	-.081	.023	.369**	.194*
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.853	.371	.796	.000	.030
	N	125	125	125	125	125	125	125	125
EEP específicas	Pearson Correlation	.877**	1	.447**	-.135	-.139	-.100	.309**	-.025
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.133	.122	.269	.000	.782
	N	125	125	125	125	125	125	125	125
EEP globais	Pearson Correlation	.822**	.447**	1	.129	.015	.162	.320**	.391**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.151	.870	.072	.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125
EEN	Pearson Correlation	-.017	-.135	.129	1	.708**	.917**	-.161	.392**
	Sig. (2-tailed)	.853	.133	.151		.000	.000	.073	.000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125
EEN específicas	Pearson Correlation	-.081	-.139	.015	.708**	1	.368**	-.080	.309**
	Sig. (2-tailed)	.371	.122	.870	.000		.000	.377	.000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125
EEN globais	Pearson Correlation	.023	-.100	.162	.917**	.368**	1	-.167	.341**
	Sig. (2-tailed)	.796	.269	.072	.000	.000		.062	.000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125
NSE	Pearson Correlation	.369**	.309**	.320**	-.161	-.080	-.167	1	.206*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.073	.377	.062		.021
	N	125	125	125	125	125	125	125	125
DE	Pearson Correlation	.194*	-.025	.391**	.392**	.309**	.341**	.206*	1
	Sig. (2-tailed)	.030	.782	.000	.000	.000	.000	.021	
	N	125	125	125	125	125	125	125	125

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Anexo I – Regressão Linear Múltipla (VI's: EEP, EEPespecíficas, EEPglobais, EEN, EENespecíficas, EENglobais, NSE; VD: DE) – Amostra Geral

Modelo Sumário

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.579 <sup>a</sup>	.335	.307	.72741	1.636

a. Predictors: (Constant), NSE, EEN\_específicas, EEP\_globais, EEN\_globais, EEP\_específicas

b. Dependent Variable: DE

**ANOVA**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	31.682	5	6.336	11.975	.000 <sup>a</sup>
	Residual	62.966	119	.529		
	Total	94.648	124			

a. Predictors: (Constant), NSE, EEN\_especificas, EEP\_globais, EEN\_globais, EEP\_especificas

b. Dependent Variable: DE

**Coefficientes**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.266	.609		-.436	.663		
	EEP_especificas	-.304	.127	-.207	-2.385	.019	.743	1.346
	EEP_globais	.532	.124	.382	4.293	.000	.707	1.414
	EEN_especificas	.316	.121	.212	2.618	.010	.854	1.171
	EEN_globais	.240	.094	.215	2.552	.012	.791	1.265
	NSE	.250	.102	.201	2.443	.016	.827	1.209

a. Dependent Variable: DE

**Diagnósticos de Colinearidade**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	EEP_especificas	EEP_globais	EEN_especificas	EEN_globais	NSE
1	1	5.765	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.124	6.821	.00	.01	.01	.39	.13	.03
	3	.070	9.091	.00	.00	.00	.54	.69	.01
	4	.019	17.260	.00	.17	.13	.01	.07	.84
	5	.013	20.843	.13	.25	.85	.01	.01	.01
	6	.008	26.101	.86	.56	.02	.05	.09	.12

a. Dependent Variable: DE

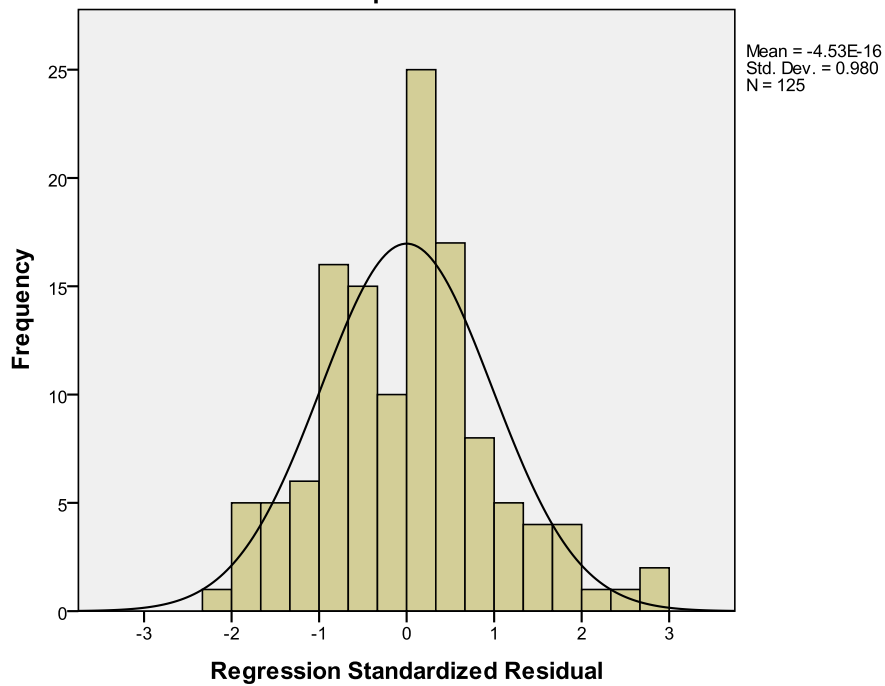
**Estadísticas Residuais**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1.2622	3.6384	2.6040	.50547	125
Std. Predicted Value	-2.655	2.047	.000	1.000	125
Standard Error of Predicted Value	.078	.281	.153	.045	125
Adjusted Predicted Value	1.2347	3.6950	2.6037	.50737	125
Residual	-1.45694	2.10397	.00000	.71259	125
Std. Residual	-2.003	2.892	.000	.980	125
Stud. Residual	-2.030	2.978	.000	1.005	125
Deleted Residual	-1.49635	2.23058	.00032	.75111	125
Stud. Deleted Residual	-2.057	3.083	.002	1.016	125
Mahal. Distance	.418	17.544	4.960	3.619	125
Cook's Distance	.000	.093	.009	.016	125
Centered Leverage Value	.003	.141	.040	.029	125

a. Dependent Variable: DE

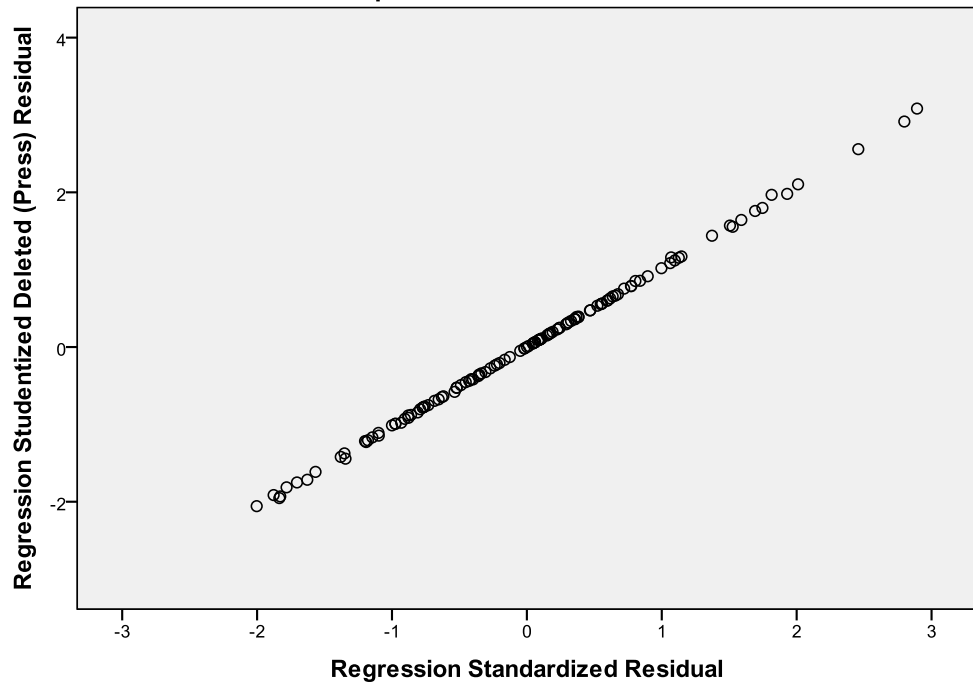
**Histogram**

**Dependent Variable: DE**



### Scatterplot

Dependent Variable: DE



## Anexo J - Correlações entre as subescalas e respectivas dimensões – Enfermeiros

Correlations

		EEP	EEP específicas	EEP_globais	EEN	EEN específicas	EEN_globais	NSE	DE
EEP	Pearson Correlation	1	.830**	.778**	-.073	-.107	-.030	.301*	.177
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.598	.441	.828	.027	.199
	N	54	54	54	54	54	54	54	54
EEP_especificas	Pearson Correlation	.830**	1	.296*	-.161	-.113	-.131	.161	-.056
	Sig. (2-tailed)	.000		.030	.244	.415	.345	.244	.686
	N	54	54	54	54	54	54	54	54
EEP_globais	Pearson Correlation	.778**	.296*	1	.056	-.056	.096	.335*	.367**
	Sig. (2-tailed)	.000	.030		.688	.689	.491	.013	.006
	N	54	54	54	54	54	54	54	54
EEN	Pearson Correlation	-.073	-.161	.056	1	.544**	.896**	-.007	.465**
	Sig. (2-tailed)	.598	.244	.688		.000	.000	.962	.000
	N	54	54	54	54	54	54	54	54
EEN_especificas	Pearson Correlation	-.107	-.113	-.056	.544**	1	.115	.040	.305*
	Sig. (2-tailed)	.441	.415	.689	.000		.409	.773	.025
	N	54	54	54	54	54	54	54	54
EEN_globais	Pearson Correlation	-.030	-.131	.096	.896**	.115	1	-.029	.389**
	Sig. (2-tailed)	.828	.345	.491	.000	.409		.835	.004
	N	54	54	54	54	54	54	54	54
NSE	Pearson Correlation	.301*	.161	.335*	-.007	.040	-.029	1	.198
	Sig. (2-tailed)	.027	.244	.013	.962	.773	.835		.152
	N	54	54	54	54	54	54	54	54
DE	Pearson Correlation	.177	-.056	.367**	.465**	.305*	.389**	.198	1
	Sig. (2-tailed)	.199	.686	.006	.000	.025	.004	.152	
	N	54	54	54	54	54	54	54	54

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Anexo K – Regressão Linear Múltipla (VP's: EEP, EEPespecíficas, EEPglobais, EEN, EENespecíficas, EENglobais, NSE; VD: DE) – Enfermeiros

Modelo Sumário

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.599 <sup>a</sup>	.359	.292	.70872	1.710

a. Predictors: (Constant), NSE, EEN\_globais, EEN\_especificas, EEP\_especificas, EEP\_globais

b. Dependent Variable: DE

**ANOVA**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13.511	5	2.702	5.380	.001 <sup>a</sup>
	Residual	24.110	48	.502		
	Total	37.620	53			

a. Predictors: (Constant), NSE, EEN\_globais, EEN\_específicas, EEP\_específicas, EEP\_globais

b. Dependent Variable: DE

**Coefficientes**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.454	1.075		-.423	.674		
	EEP_específicas	-.162	.193	-.103	-.839	.406	.877	1.140
	EEP_globais	.494	.181	.351	2.730	.009	.806	1.240
	EEN_específicas	.415	.178	.273	2.331	.024	.970	1.031
	EEN_globais	.336	.127	.313	2.642	.011	.949	1.054
	NSE	.134	.175	.095	.770	.445	.876	1.141

a. Dependent Variable: DE

**Diagnósticos de Colinearidade**

Model	Dimensão	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	EEP_específicas	EEP_globais	EEN_específicas	EEN_globais	NSE
1	1	5.752	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.109	7.250	.00	.00	.00	.81	.24	.00
	3	.104	7.438	.00	.02	.01	.11	.68	.01
	4	.015	19.445	.01	.44	.01	.00	.00	.58
	5	.013	20.992	.03	.07	.97	.02	.01	.21
	6	.006	30.731	.96	.47	.01	.05	.07	.19

a. Dependent Variable: DE

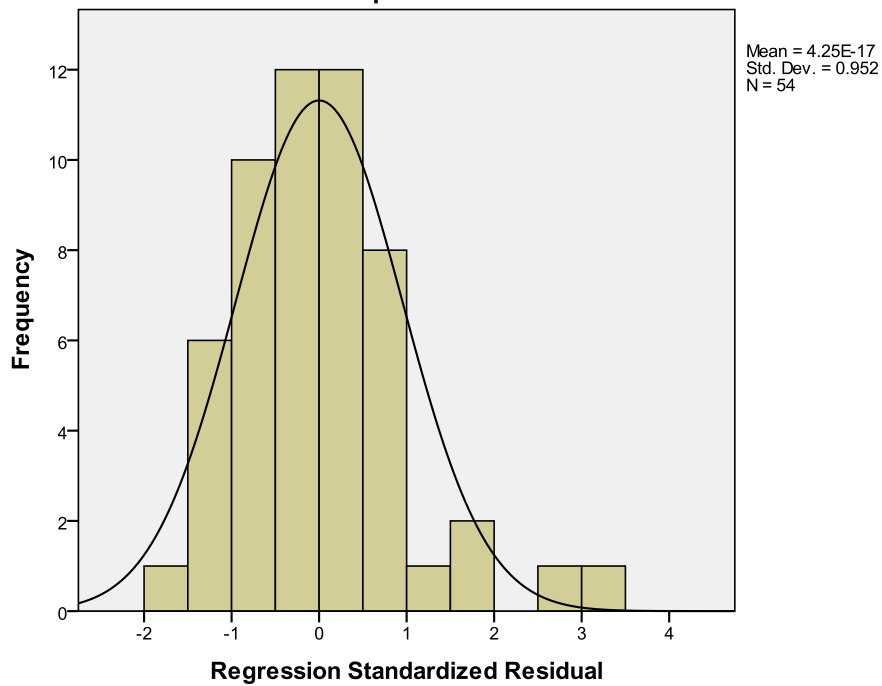
**Estadísticas Residuais**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1.4876	3.8153	2.7407	.50490	54
Std. Predicted Value	-2.482	2.128	.000	1.000	54
Standard Error of Predicted Value	.134	.397	.228	.061	54
Adjusted Predicted Value	1.3103	4.0283	2.7416	.52005	54
Residual	-1.27718	2.18985	.00000	.67446	54
Std. Residual	-1.802	3.090	.000	.952	54
Stud. Residual	-1.867	3.257	-.001	1.014	54
Deleted Residual	-1.37047	2.43366	-.00088	.76841	54
Stud. Deleted Residual	-1.918	3.652	.011	1.056	54
Mahal. Distance	.921	15.679	4.907	3.375	54
Cook's Distance	.000	.216	.024	.045	54
Centered Leverage Value	.017	.296	.093	.064	54

a. Dependent Variable: DE

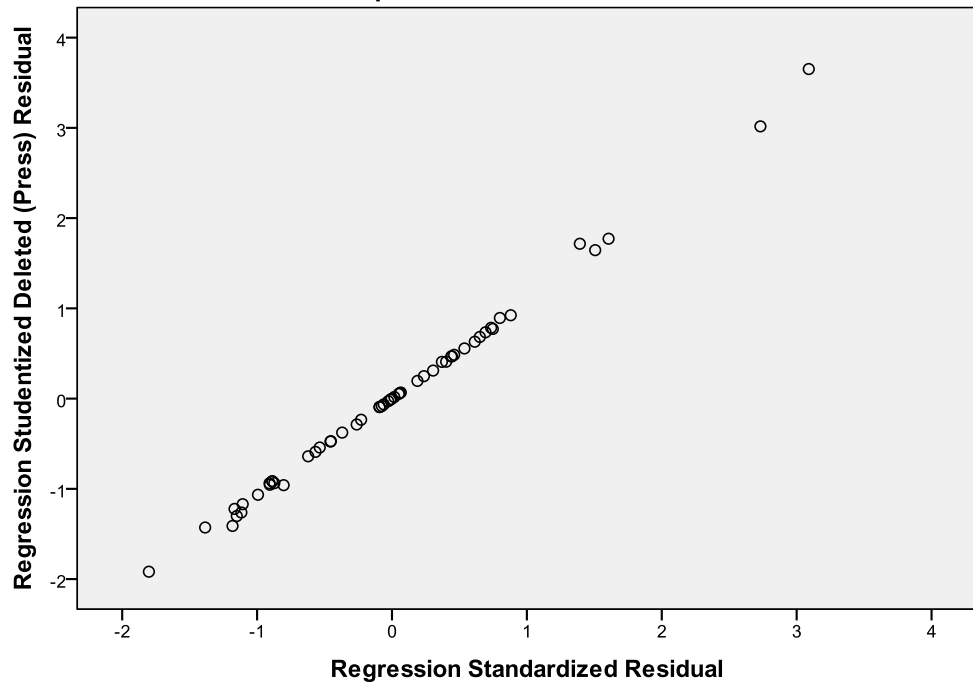
**Histogram**

**Dependent Variable: DE**



### Scatterplot

Dependent Variable: DE



## Anexo L - Correlações entre as subescalas e respectivas dimensões – Professores

Correlations

		EEP	EEP específicas	EEP_globais	EEN	EEN específicas	EEN_globais	NSE	DE
EEP	Pearson Correlation	1	.902**	.842**	.084	-.024	.134	.354**	.175
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.486	.841	.267	.002	.144
	N	71	71	71	71	71	71	71	71
EEP_especificas	Pearson Correlation	.902**	1	.526**	-.086	-.132	-.041	.365**	-.029
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.476	.274	.733	.002	.809
	N	71	71	71	71	71	71	71	71
EEP_globais	Pearson Correlation	.842**	.526**	1	.273*	.117	.315**	.241*	.381**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.021	.333	.008	.043	.001
	N	71	71	71	71	71	71	71	71
EEN	Pearson Correlation	.084	-.086	.273*	1	.795**	.929**	-.122	.434**
	Sig. (2-tailed)	.486	.476	.021		.000	.000	.312	.000
	N	71	71	71	71	71	71	71	71
EEN_especificas	Pearson Correlation	-.024	-.132	.117	.795**	1	.515**	-.063	.362**
	Sig. (2-tailed)	.841	.274	.333	.000		.000	.601	.002
	N	71	71	71	71	71	71	71	71
EEN_globais	Pearson Correlation	.134	-.041	.315**	.929**	.515**	1	-.134	.393**
	Sig. (2-tailed)	.267	.733	.008	.000	.000		.266	.001
	N	71	71	71	71	71	71	71	71
NSE	Pearson Correlation	.354**	.365**	.241*	-.122	-.063	-.134	1	.156
	Sig. (2-tailed)	.002	.002	.043	.312	.601	.266		.195
	N	71	71	71	71	71	71	71	71
DE	Pearson Correlation	.175	-.029	.381**	.434**	.362**	.393**	.156	1
	Sig. (2-tailed)	.144	.809	.001	.000	.002	.001	.195	
	N	71	71	71	71	71	71	71	71

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
 \* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Anexo M – Regressão Linear Múltipla (VI's: EEP, EEPespecíficas, EEPglobais, EEN, EENespecíficas, EENglobais, NSE; VD: DE) – Professores

Modelo Sumário

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.578 <sup>a</sup>	.334	.283	.75244	1.590

- a. Predictors: (Constant), NSE, EEN\_específicas, EEP\_globais, EEN\_globais, EEP\_específicas
- b. Dependent Variable: DE

### ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	18.450	5	3.690	6.518	.000 <sup>a</sup>
	Residual	36.800	65	.566		
	Total	55.250	70			

a. Predictors: (Constant), NSE, EEN\_específicas, EEP\_globais, EEN\_globais, EEP\_específicas

b. Dependent Variable: DE

### Coefficientes

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.012	.763		-.016	.987		
	EEP_especificas	-.391	.180	-.278	-2.172	.034	.625	1.600
	EEP_globais	.562	.183	.400	3.065	.003	.601	1.665
	EEN_especificas	.296	.177	.200	1.673	.099	.720	1.388
	EEN_globais	.216	.154	.179	1.405	.165	.631	1.584
	NSE	.248	.139	.197	1.781	.080	.837	1.195

a. Dependent Variable: DE

### Diagnósticos de Colinearidade

Mod el	Dimensi on	Eigenval ue	Condi tion Index	Variance Proportions					
				(Constan t)	EEP_especifi cas	EEP_glob ais	EEN_especifi cas	EEN_glob ais	NS E
1	1	5.792	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.118	6.999	.00	.02	.01	.35	.07	.03
	3	.047	11.098	.00	.00	.01	.55	.61	.06
	4	.021	16.573	.00	.13	.15	.05	.20	.72
	5	.012	21.835	.56	.05	.52	.02	.00	.17
	6	.009	24.856	.43	.81	.31	.02	.12	.02

a. Dependent Variable: DE

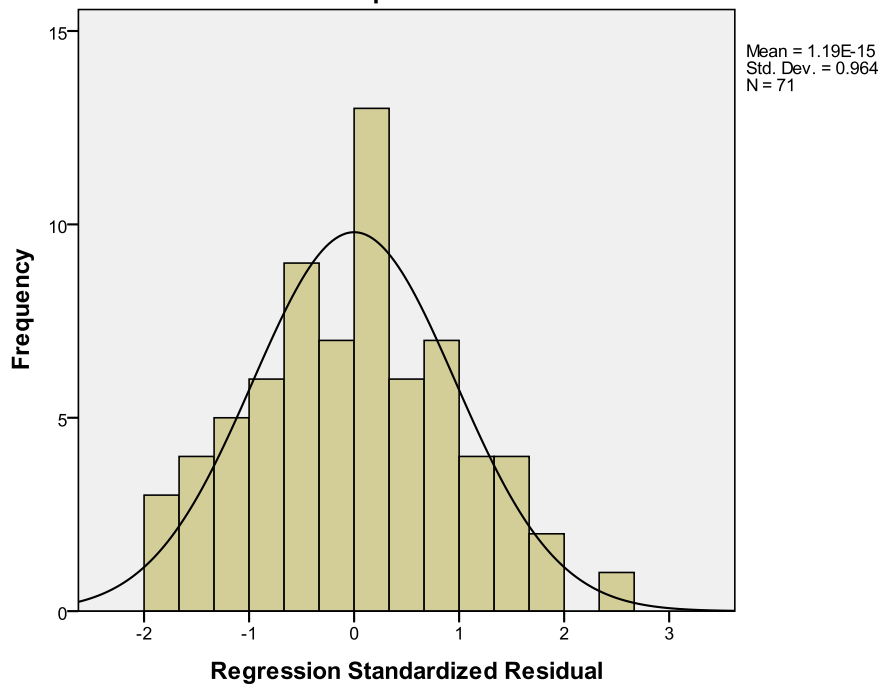
**Estadísticas Residuais**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1.1609	3.4981	2.5000	.51339	71
Std. Predicted Value	-2.608	1.944	.000	1.000	71
Standard Error of Predicted Value	.104	.388	.210	.062	71
Adjusted Predicted Value	1.1787	3.5708	2.5005	.51440	71
Residual	-1.41078	1.86334	.00000	.72506	71
Std. Residual	-1.875	2.476	.000	.964	71
Stud. Residual	-1.938	2.585	.000	1.011	71
Deleted Residual	-1.56761	2.03054	-.00048	.79998	71
Stud. Deleted Residual	-1.981	2.708	.001	1.025	71
Mahal. Distance	.364	17.629	4.930	3.604	71
Cook's Distance	.000	.136	.018	.029	71
Centered Leverage Value	.005	.252	.070	.051	71

a. Dependent Variable: DE

**Histogram**

**Dependent Variable: DE**



### Scatterplot

Dependent Variable: DE

