

Instituto Superior de Psicologia Aplicada

**STRESSE OCUPACIONAL E INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: EXPLORANDO
OS EFEITOS NO LOCAL DE TRABALHO**

Elisabete Dinis Chaves

Dissertação orientada pelo Mestre Pedro Almeida

Tese submetida como requisito parcial para obtenção do grau de

Mestre em Psicologia Aplicada

Especialidade em Psicologia Social e das Organizações

2008

Dissertação de Mestrado realizada sob a orientação do Mestre Pedro Almeida, apresentada no Instituto Superior de Psicologia Aplicada para obtenção de grau de Mestre na especialidade de Psicologia Social e das Organizações conforme o despacho da DGES, nº 19673/2006 publicado em Diário da Republica 2ª série de 26 de Setembro, 2006.

AGRADECIMENTOS

Após esta longa jornada, a apresentação deste trabalho é apenas o culminar de todo o esforço dispendido. Agradeço por isso a todos os que me acompanharam neste percurso.

A todos os que estiveram sempre próximos e em suporte constante, em particular a família e amigos.

Aos professores, um agradecimento especial por todo o apoio e formação não apenas académica mas também pessoal que será certamente determinante no futuro enquanto psicóloga e acima de tudo enquanto pessoa. Agradeço o apoio incondicional do professor Miguel Faro Viana, o seu contributo foi essencial para este trabalho. Ao professor Pedro Almeida por toda a disponibilidade e apoio e também por todo espírito crítico e eficaz, tão determinante nesta fase.

Agradeço também ao Tiago, à Sofia e à Vanessa, pela contribuição de cada um.

A todos aqueles que me auxiliaram na recolha de dados, fase essa determinante para o elaborar de um trabalho de qualidade. Em particular, agradeço à Sra. Enfermeira Chefe Graça Góis e à Dra. Isabel Heitor e também a todos aqueles que contribuíram com a sua entrega e disponibilidade no preenchimento deste questionário.

A todos, os meus mais sinceros agradecimentos!

RESUMO

O presente estudo tem como objectivo verificar de que forma é que a percepção do stresse ocupacional (SO) é influenciada pela inteligência emocional (IE), aferindo se sujeitos com elevada IE experimentam níveis de SO mais baixos comparativamente a sujeitos com baixa IE. Este trabalho segue o forte consenso na literatura (Goleman, 1997; Nikolaous & Tsaousis, 2002; Slaski e Cartwright, 2003; Limonero et al, 2004) em que a IE, como competência passível de ser desenvolvida, pode apresentar-se como fundamental na regulação do stresse, saúde e bem-estar.

A amostra do estudo (n= 190) foi constituída por médicos, enfermeiros e professores. Aplicou-se o Emotional Schutte's Inventory (Schutte, Mallouf, Hall, Haggerty, Cooper, Golden & Dornheim, 1998) adaptado para a população portuguesa por Clemente (2004) e o Occupational Stress Indicator (Cooper, Sloan & Williams, 1988), adaptado para Portugal por Cunha, Cooper, Reis & Fernandes (1992).

Verificou-se que a hipótese em estudo foi confirmada, constatando-se que indivíduos com elevada IE percebem níveis mais reduzidos de SO, designadamente no que respeita aos factores intrínsecos à função, à gestão da função e ao relacionamento no âmbito da função. Estas conclusões reforçam a estrutura teórica que este estudo tem por base (Cooper, 1998; Mayer & Salovey, 2000, Slaski & Cartwright, 2002, 2003; Bulik, 2005) tendo um potencial significativo na gestão de stresse ocupacional e em todas as práticas de recursos humanos nas organizações.

Palavras-Chave: inteligência emocional, stresse ocupacional, contexto laboral.

ABSTRACT

This study's purpose is to evaluate how emotional intelligence (EI) influences the perception of occupational stress (OS), by assessing whether individuals with a high EI experience lower levels of OS when compared to individuals with a low EI. This study follows the strong consensus in the literature (Goleman, 1996; Nikolaous & Tsaousis, 2002; Slaski e Cartwright, 2003; Limonero et al, 2004) that EI, as a competence prone to development, may present itself as fundamental in the regulation of stress, health and well-being.

The sample of the study (n= 190) was comprised of doctors, nurses and teachers. The Emotional Schutte's Inventory (Schutte, Mallouf, Hall, Haggerty, Cooper, Golden & Dornheim, 1998), adapted to the Portuguese population by Clemente (2004), and the Occupational Stress Indicator (Cooper, Sloan & Williams, 1988), adapted to Portugal by Cunha, Cooper, Reis & Fernandes (1992), were both applied.

It was verified that the hypothesis under study was confirmed, meaning that individuals with a high EI perceive lower levels of OS, namely in what refers to factors intrinsic to their job, the management of their roles and the relationships established in the exercise of their functions. These conclusions strengthen the theoretical structure which serves as a basis to this study (Cooper, 1998; Mayer & Salovey, 2000, Slaski & Cartwright, 2002, 2003; Bulik, 2005) and have a significant potential in the context of occupational stress management and in all human resources' practices in an organization.

Key Words: occupational stress, emotional intelligence, work environment.

ÍNDICE

Introdução	1
Stresse Ocupacional	1
Inteligência Emocional	2
Inteligência Emocional e o Stresse Ocupacional no local de trabalho	2
Método	6
Amostra	6
Instrumento	6
Procedimento	7
Resultados	8
Discussão	19
Referência Bibliográficas	26
Anexos	29

LISTA DE TABELAS

TABELA 1: Fidelidade das escalas totais ESI e OSI e sub-escalas OSI.

TABELA 2: Correlações entre as escalas e as sub-escalas da Inteligência Emocional e do Stresse Ocupacional.

TABELA 3: Correlações entre as escalas e as sub-escalas do Stresse Ocupacional.

TABELA 4: Correlações entre a escala de Inteligência Emocional e as escalas de Stresse Ocupacional em função do género.

TABELA 5: Correlações entre a idade enquanto variável contínua e as escalas e sub-escalas de Stresse Ocupacional.

TABELA 6: Correlações entre a escala de Inteligência Emocional e as escalas de Stresse Ocupacional em função da idade.

TABELA 7: Correlações entre a escala de Inteligência Emocional e as escalas de Stresse Ocupacional em função da função.

TABELA 8: Correlações entre as escalas de Inteligência Emocional e as escalas de Stresse Ocupacional em função do tempo de função.

TABELA 9: Análise de variância entre classes de Inteligência Emocional (ESI) na escala e nas sub-escalas do Stresse Ocupacional (OSI).

TABELA 10: Análise Multivariada de variância da relação entre Inteligência Emocional e Stresse Ocupacional.

TABELA 11: Análise da variável género relativamente às escalas do ESI e OSI e sub-escalas do OSI.

LISTA DE ANEXOS

ANEXO A- Questionário global aplicado;

ANEXO B- Revisão de Literatura;

ANEXO C- Método detalhado;

ANEXO D- Resultados Complementares- Análise detalhada das propriedades métricas:

ANEXO E- Referências Bibliografias referentes aos anexos;

INTRODUÇÃO

Existe, por parte das organizações, uma crescente preocupação no que diz respeito à saúde e bem-estar dos seus colaboradores. Neste sentido, tem sido muito discutida a presença do stress ocupacional nas organizações e o tipo de factores moderadores que o influenciam. Um dos factores que poderá reduzir este tipo de stress será a inteligência emocional, tendo sido já fomentados diversos estudos que exploram esta relação (Slaski & Cartwright, 2002; Day & Therrien, cit. Day & Keelloway in Geher, 2004).

Este estudo insere-se assim na área dos processos emocionais e pretende analisar o efeito moderador da inteligência emocional na percepção do stress ocupacional, na sequência de diversos estudos que exploram esta relação (Nikolaous & Tsaousis, 2002; Slaski e Cartwright, 2002, 2003; Limonero et al, 2004; Bulik, 2005. Neste âmbito o estudo tem por base os modelos de stress de Lazarus e Folkman (1984) e de Cooper, Sloan & Williams (1998), assim como o modelo de inteligência emocional de Mayer & Salovey (1990). Deste modo, importa, antes de mais, definir ambos os conceitos.

Stresse Ocupacional

De acordo com Lazarus & Folkman (1984), o stress é o resultado da percepção por parte do sujeito de que existe um desfasamento entre as exigências do contexto e os recursos que o sujeito dispõe para lidar com estas exigências, de modo a que o sujeito se sente incapaz de lidar com essas exigências. De acordo com esta perspectiva, o stress não é uma característica da pessoa nem do contexto, é sim uma relação particular entre a pessoa e o contexto (Folkman, 1984). Desta feita, o nível de stress experimentado numa dada situação não depende apenas das exigências da mesma, nem dos recursos que o sujeito possui, depende sim da relação entre as exigências e recursos percebidos pelo sujeito (Lazarus & Folkman, 1984).

O modelo de stress ocupacional de Cooper, Sloan & Williams (1988), transpõe as componentes de stress para o meio laboral, desta feita, o modelo incorpora os efeitos de características pessoais (como por exemplo: características de personalidade, género, estratégias de coping), na resposta individual aos elementos do stress ocupacional.

De acordo com Stacciarini & Tróccoli (2004), o stress ocupacional é baseado na percepção negativa dos factores stressores do contexto por parte do indivíduo e a sua capacidade para lidar com estes factores. Ainda de acordo com estes autores, a grande maioria dos factores de stress ocupacional estão relacionados com efeitos tais como problemas de saúde e baixa satisfação laboral.

Inteligência Emocional

Por sua vez, a inteligência emocional, tal como foi conceptualizada por Mayer & Salovey (1990), envolve a capacidade para monitorizar as nossas próprias emoções assim como as dos outros, de as discriminar entre elas e de as utilizar para nos guiar nos pensamentos e acções. De acordo com estes autores, a inteligência emocional seria constituída por três componentes principais: avaliação e expressão da emoção, regulação da emoção e utilização da emoção. Mais tarde, Mayer & Salovey (1997) reformulam o modelo dando mais relevância aos componentes cognitivos do constructo no que diz respeito ao potencial de crescimento emocional e intelectual. Assim sendo, estes modelos referem a inteligência emocional como a competência para pensar com emoções. Neste sentido, a *performance* emocional representa a aprendizagem do sujeito no que se refere às emoções ou à informação relevante sobre as emoções e, assim, a competência emocional existe quando se atinge o nível requerido de *performance*. (Mayer & Salovey, 1997).

De acordo com Schutte et al. (1998), os modelos de Salovey e Mayer, o original (1990) e o revisto (1997), são os modelos mais coesos e compreensivos sobre a inteligência emocional. Nesta perspectiva, o modelo revisto aparenta ser um modelo que enfatiza muito bem os diferentes estádios de inteligência emocional, o potencial de crescimento e as contribuições das emoções para o desenvolvimento intelectual. Por outro lado, o modelo original leva por si a uma melhor conceptualização das várias dimensões do estágio de desenvolvimento emocional actual do indivíduo.

A inteligência emocional e o stresse ocupacional no local de trabalho

Neste âmbito, Bar-On et al (2000), consideram que algumas das facetas da inteligência emocional podem estar associadas à resiliência e adaptabilidade em contextos stressantes. Em diversas funções, o trabalho emocional é parte integrante das tarefas. Profissões associadas à saúde e ao ensino, são alguns destes exemplos, tendo já sido abordadas em diversos estudos (Bar-On et al, 2000; Giardini & Frese, 2006; Chan, 2006).

Tendo em consideração o modelo transaccional de Lazarus e Folkman (1984), com o pressuposto de que uma determinada situação por si mesma não tem de ser stressante, é determinante a forma como cada pessoa avalia e gere a situação. No que respeita ao contexto profissional, é necessário analisar tanto as situações de âmbito profissional que são susceptíveis de desencadear o processo de stresse, como analisar a forma como cada profissional os valoriza relativamente aos seus próprios recursos, que estado emocional é que lhes provoca e que

estratégias de *coping* desenvolve perante as ditas situações (Fernández-Castro, 1999, cit Limonero et al, 2004).

De acordo com Cooper (1998), os factores de stresse ocupacional mais comuns derivam do enquadramento social no local de trabalho, são mediados através da percepção, avaliação e experiência e incluem estruturas e processos em todo o contexto do local de trabalho. Nesta medida, o stresse ocupacional é descrito muitas vezes como característico das profissões com uma relação constante e directa com outras pessoas em que a sua atenção e/ou ajuda ao cliente/aluno ou paciente é uma das principais tarefas da função. Alguns exemplos claros deste tipo de profissões são os professores, os polícias, os bombeiros, os médicos e enfermeiros, sendo estes últimos dos mais afectados (Landa, Berrios-Martos, Lopes-Zafra & Luzón, 2006).

Assim e de acordo com Limonero et al (2004), o stresse ocupacional representa um importante problema não apenas para a pessoa que o sente mas também para a organização na qual exerce a sua função. Este stresse continuado por parte nomeadamente do profissional de saúde, pode traduzir-se na diminuição do bem-estar e, em alguns casos, poderá levar a uma inadequada atenção aos pacientes e seus familiares, o que poderá incapacitá-los de exercer a sua função de uma forma eficiente e satisfatória. No contexto laboral e tendo em consideração que muitos dos aspectos situacionais relacionados com o desempenho das funções são difíceis de modificar, a inteligência emocional e as suas componentes podem ter um papel determinante na altura de facilitar as estratégias eficazes para fazer frente a situações stressantes.

Assim sendo, seguindo a diversa literatura sobre as formas de gestão de stresse, é possível verificar que a inteligência emocional poderá ser um factor de extrema importância. Neste sentido, Nikolaou & Tsaousis (2002) consideram que os resultados do seu estudo, com a identificação da inteligência emocional como moderador do processo de stresse, poderá ter uma importância significativa nas técnicas de gestão de stresse. Deste modo, o uso da inteligência emocional como parte integrante dos programas de gestão de stresse, podem ter efeitos na manutenção e aumento do equilíbrio entre a casa e o trabalho para todos os colaboradores da organização. Também o estudo de Slaski & Cartwright (2002) vai neste sentido, encorajando a inteligência emocional como tendo uma importante função na moderação do processo de stresse e aumento a resiliência individual.

Mais recentemente, Slaski & Cartwright (2003) concluem noutro estudo, com base no treino de inteligência emocional como moderador do processo de stresse, que a inteligência emocional pode, de facto, ser ensinada e aprendida de forma muito útil na redução do stresse e aumento da saúde, bem-estar e *performance*. Concluem também que a um nível mais individual

de análise, se verifica que alguns participantes não beneficiaram do programa de treino mas a maioria beneficiou e teve ganhos ao nível da inteligência emocional e redução do stresse.

As emoções desempenham assim um papel primordial, sendo a capacidade para pensar sobre elas, percebê-las e compreendê-las que permite desenvolver processos de regulação emocional que ajudam a moderar e prevenir efeitos negativos do stresse. Nesta medida, na prevenção e tratamento do stresse ocupacional, adquire especial relevância o conceito de inteligência emocional, como uma qualidade que permite predizer o êxito e enfrentar os contratempos que possam no contexto laboral (Landa, Berrios-Martos, López-Zafra, Luzón, 2006).

Neste âmbito, Nikolaou & Tsaousis (2002) defendem que as organizações devem promover formação e treino com base numa combinação de inteligência emocional e gestão de stresse, de forma a promover aos seus colaboradores a oportunidade de adquirir as competências necessárias para lidar com os requisitos da sua função de forma mais efectiva.

Desta forma, a inteligência emocional ganha relevância nas organizações, no que diz respeito à gestão que é feita a nível de stresse ocupacional e, conseqüentemente, nos resultados organizacionais. Day & Kelloway (in Geher, 2004) defendem que, para deixar claro que a inteligência emocional é útil nas organizações, não é necessário avançar com argumentos extremistas. Basta demonstrar que a inteligência emocional está empiricamente relacionada com resultados (i.e., validade de critério) e que não é redundante com outros preditores (i.e. validade discriminante).

Assim sendo, o principal propósito deste estudo consiste em verificar de que forma é que a percepção do stresse ocupacional é influenciada pela inteligência emocional, especificamente tentando verificar se sujeitos com elevada inteligência emocional experimentam níveis mais baixos de stresse ocupacional comparativamente a sujeitos que possuam baixa inteligência emocional. Parte-se do pressuposto que a inteligência emocional poderá ter um efeito moderador na percepção do stresse ocupacional. Para tal, serão aplicados dois questionários, um de inteligência emocional e outro de stresse ocupacional, de modo a avaliar como se relacionam estes dois constructos.

A relevância deste estudo segue assim o forte consenso na literatura relativamente a esta relação inversa entre inteligência emocional e stresse ocupacional (Goleman, 1996; Cooper, 1998; Martinez, 1997; cit. Dulewicz e Higgs, 2000; Nikolaou e Tsaousis, 2002; Slaski e Cartwright, 2003) sendo a inteligência emocional uma competência passível de ser treinada e

desenvolvida e assim bastante útil na regulação do stresse, melhoria ao nível da saúde, bem-estar e desempenho.

Como tal, torna-se bastante pertinente ultrapassar limitações existentes em alguns estudos (Nikolaou e Tsaousis, 2002; Dulewicz, V.; Higgs, M. & Slaski, 2003), relativas às características da amostra, de forma a verificar se esta relação entre inteligência emocional e stresse ocorre em profissões com fontes de stresse distintas. Sendo que, se tal se verificar, pode ter importantes implicações, nomeadamente, no que diz respeito à futura administração de programas de formação ao nível da inteligência emocional que levem à redução do stresse ocupacional e a um aumento do bem-estar.

MÉTODO

Amostra

A amostra deste estudo é constituída por 190 sujeitos, com três profissões distintas, nomeadamente, 56 professores (do ensino básico e secundário) e 134 profissionais de saúde, sendo 48 médicos e 86 enfermeiros. Estes sujeitos possuem idades compreendidas entre os 20 e os 64 anos, sendo 46 destes sujeitos do sexo masculino e 144 do sexo feminino. Esta amostra foi recolhida de forma não aleatória, com um carácter intencional.

Instrumento

No âmbito deste estudo, foram utilizados dois questionários: o *Occupational Stress Indicator (OSI)* (Cooper, Sloan & Williams, 1988) adaptado à população portuguesa por Cunha, Cooper, Reis & Fernandes (1992) que avalia o Stresse Ocupacional e o *Emotional Schutte's Inventory – (ESI)* (Schutte, Mallouf, Hall, Haggerty, Cooper, Golden & Dornheim, 1998) onde é publicado um trabalho de adaptação por Clemente (2004) que avalia a Inteligência Emocional.

❖ *Occupational Stress Indicator (OSI)* (Cooper, Sloan & Williams, 1988).

Este é um questionário de auto-descrição adaptado do original para a população portuguesa. (Cunha, Cooper, Reis & Fernandes, 1992). Este instrumento baseia-se na visão combinada indivíduo-situação para conceptualizar e medir o stresse ocupacional. Destina-se, assim, a medir as fontes e os efeitos do stresse ocupacional, no entanto, no seguimento dos objectivos a que este trabalho se propõe, são utilizadas apenas as fontes de stresse no local de trabalho, compostas por seis sub-escalas:

- factores intrínsecos ao trabalho/função- que dizem respeito às exigências e características da função;
- a gestão da função/ papel da empresa- que corresponde à gestão das tarefas e às exigências do papel que cada pessoa desempenha na organização;
- relações entre as pessoas- que diz respeito ao relacionamento com pessoas no âmbito da função;
- carreira e promoção- que corresponde às oportunidades de desenvolvimento e evolução;
- clima e estrutura da Organização- que diz respeito às características da estrutura da organização e a todo o clima organizacional;
- relação casa-trabalho- que diz respeito ao equilíbrio entre a vida profissional e pessoal;

É de referir que para esta escala foram encontrados bons níveis de fidelidade, com um alfa de Cronbach de 0.91 (Cunha et al., 1992).

- *Emotional Schutte's Inventory - (ESI)* (Schutte, Mallouf, Hall, Haggerty, Cooper, Golden & Dornheim, 1998)

O ESI é um instrumento que avalia a inteligência emocional, com base no modelo de inteligência emocional desenvolvido por Salovey & Mayer (1990). Este instrumento consiste numa escala de auto-descrição em que os sujeitos respondem sob a forma de *rating scale* de 5 pontos (onde o 1 corresponde a “discordo totalmente” e o 5 a “concordo totalmente”). Schutte et. al (1998) demonstram que esta escala, com um total de 33 itens, revela uma boa fidelidade teste-reteste com valores de 0.78 e uma boa consistência interna, apresentando um *alfa de Cronbach* no valor de 0.90.

O *Emotional Schutte's Inventory (ESI)* (Schutte, Mallouf, Hall, Haggerty, Cooper, Golden & Dornheim, 1998) foi traduzido e adaptado à população portuguesa por Clemente (2004). O ESI revelou uma boa consistência interna, tendo apresentado um alfa de Cronbach de 0.83; Por fim, na validade, retirou-se um valor de $KMO=0.700$, que prova que a qualidade dos dados é média e, no teste de esfericidade de Bartlett, um valor de $p=0.000<0.005=\alpha$, de onde se retira que as variáveis estão correlacionadas positivamente.

Procedimento

De modo a alcançar os objectivos propostos por este trabalho, com as devidas autorizações, foram contactadas as diversas entidades responsáveis para o acesso aos profissionais em causa (profissionais de saúde e professores), sendo-lhes solicitada a colaboração na resposta a um questionário, dividido em dois instrumentos, e um de Stresse Ocupacional (OSI) e um de de Inteligência Emocional (ESI).

Todos os participantes foram informados da não existência de limite de tempo para a realização da tarefa. Foi também dada a informação aos colaboradores do facto da tarefa ser individual e o seu anonimato mantido. Pediu-se, então, a máxima sinceridade nas respostas.

RESULTADOS

No âmbito deste estudo foram, em primeiro lugar, analisadas as propriedades métricas do instrumento, constituído pela escala de inteligência emocional (ESI) e de stresse ocupacional (OSI).

A nível de sensibilidade, no que respeita ao ESI, verifica-se uma distribuição assimétrica positiva e leptocúrtica, sendo que se apresenta enquanto distribuição normal. Relativamente ao OSI, verifica-se uma distribuição assimétrica positiva e tendencialmente Mesocúrtica, seguindo também uma distribuição normal na escala total e nas sub-escalas, à excepção de duas delas, nomeadamente, os Factores Intrínsecos ao Trabalho e a Gestão da Função.

Em relação à fidelidade, no ESI encontrou-se um *alpha* de 0.796 e no OSI um *alpha* total de 0.936, o que revela uma boa consistência interna em ambas as escalas totais. No que diz respeito às sub-escalas do OSI, verificam-se consistências internas médias, entre os valores de 0.629 e 0.834 (Tabela 1).

	N	Média	DP	ALPHA
Escala Total ESI	190	122.68	10.88	0.83
Escala Total OSI	190	149.84	27.36	0.83
Factores Intrínsecos	190	17.14	4.04	0.63
Gestão da função	190	26.15	5.24	0.72
Relacionamento	190	22.18	4.63	0.68
Carreira	190	19.16	4.45	0.71
Clima e estrutura	190	27.85	5.99	0.83
Relação casa-trabalho	190	33.50	7.15	0.80

Tabela 1- Fidelidade das escalas totais ESI e OSI e sub-escalas OSI.

Relação entre Inteligência Emocional e Stresse Ocupacional

De modo a analisar a relação entre a inteligência emocional e o stresse ocupacional, recorre-se a uma primeira análise através de correlações. Considerando o coeficiente de *Pearson*, constata-se através da tabela 2, que o nível de associação linear entre a escala total de Inteligência Emocional (ESI) e a de Stresse Ocupacional (OSI) é baixo, no entanto, significativo. Daqui resulta que o aumento de magnitude da escala de IE (ESI) tem associado uma redução linear da magnitude da escala de Stresse Ocupacional (OSI).

No que respeita à análise das correlações também com as sub-escalas do stress ocupacional, embora duas destas sub-escalas não sigam uma distribuição normal, optou-se por recorrer novamente ao coeficiente de *Pearson* devido à dimensão da amostra. Deste modo, verificou-se que, embora ténues, as correlações entre a inteligência emocional e as sub-escalas do stress ocupacional são todas significativas, à excepção da sub-escala “Clima” (tabela 2). Verifica-se assim que, todas estas correlações são negativas, o que revela que o aumento de magnitude da escala de IE (ESI) reflecte uma redução da magnitude das sub-escalas de Stress Ocupacional (OSI).

	Escala	Factores	Gestão da	Relacionamento	Carreira	Clima	Relação
	Total OSI	Intrínsecos	Função				Casa-Trab
Escala Total	-0.227**	-0.222*	-0.258**	-0.238**	-0.168*	-0.099	-0.158*
ESI							

*p ≤ 0.05
** p ≤ 0.01

Tabela 2: Correlações entre as escalas e as sub-escalas da Inteligência Emocional e do Stress Ocupacional.

	Escala	Factores	Gestão da	Relacionamento	Carreira	Clima	Relação
	Total OSI	Intrínsecos	Função				Casa-Trab
Escala	1.00	0.649**	0.881**	0.857**	0.799**	0.830**	0.851**
Total OSI							
Factores	0.649**	1.00	0.647**	0.558**	0.376**	0.356**	0.664**
Intrínsecos							
Gestão da	0.881**	0.647**	1.00	0.751**	0.653**	0.670**	0.673**
Função							
Relacionamento	0.857**	0.558**	0.751**	1.00	0.691**	0.643**	0.662**
Carreira	0.799**	0.376**	0.653**	0.691**	1.00	0.706**	0.629**
Clima							
	0.830**	0.356**	0.670**	0.643**	0.706**	1.00	0.649**

Relação	0.851**	0.464**	0.673**	0.662**	0.629**	0.649**	1.00
Casa-Trab							

*p ≤0.05

** p≤0.01

Tabela 3: Correlações entre as escalas e as sub-escalas do Stresse Ocupacional.

Análise das correlações entre ESI e OSI, em função das variáveis demográficas

Género

No que respeita à correlação entre a inteligência emocional (ESI) e o stresse ocupacional (OSI) fazendo variar o género, constata-se que a correlação (através do coeficiente de *Pearson*) entre a escala total de Inteligência Emocional (ESI) e a de Stresse Ocupacional (OSI) é estatisticamente significativa embora baixa, sendo esta associação inversa mais forte no caso do género masculino, tal como se pode verificar na tabela 4.

No que respeita às sub-escalas, verifica-se que a nível de correlação com a escala total de Inteligência Emocional (ESI), se encontram valores estatisticamente significativos ainda que baixos para todas elas, as excepções são as sub-escalas carreira quer para o género masculino quer para o género feminino e o clima para o género feminino.

Género Feminino

	Total OSI	Factores Intrínsecos	Gestão da Função	Relacionamento	Carreira	Clima	Relação Casa-Trab
Escala Total	-0.184*	-0.175*	-0.238**	-0.184*	-0.148	-0.038	-0.121
ESI							

Género Masculino

	Total OSI	Factores Intrínsecos	Gestão da Função	Relacionamento	Carreira	Clima	Relação Casa-Trab
Escala Total	-0.380**	-0.350*	-0.397**	-0.425**	-0.242	-0.308*	-0.305*
ESI							

*p ≤0.05

** p≤0.01

Tabela 4: Correlações entre a escala de Inteligência Emocional e as escalas de Stresse Ocupacional em função do género.

Idade

No que concerne à análise da idade enquanto variável contínua, pode constatar-se que todas as associações com as variáveis em estudo são baixas, havendo no entanto uma associação directa significativa entre a idade e a sub-escala do OSI - Factores intrínsecos à função (tabela 5).

	Escalas	r
Sub-escalas OSI	Factores Intrínsecos	0.144*
	Gestão da Função	0.099
	Relacionamento	0.004
	Carreira	0.009
	Clima	0.084
	Relação casa-trabalho	0.012
Escalas Totais	ESI	0.014
	OSI	0.063

*p ≤0.05

** p≤0.01

Tabela 5: Correlações entre a idade enquanto variável contínua e as escalas e sub-escalas de Stresse Ocupacional.

No que concerne à idade, verifica-se que o nível de associação linear entre a escala total de Inteligência Emocional (ESI) e a de Stresse Ocupacional (OSI) é apenas significativo nas faixas etárias entre 36 e 50, o que significa que o aumento de magnitude da escala de IE (ESI) tem associado uma redução linear significativa da magnitude da escala de Stresse Ocupacional (OSI) neste intervalo de idades, tal como no que respeita às sub-escalas neste mesmo intervalo, com uma única excepção na relação casa-trabalho (tabela 6).

[20-35 anos]

	Total OSI	Factores Intrínsecos	Gestão da Função	Relacionamento	Carreira	Clima	Relação Casa-Trab
Escala Total	-0,171	-0,208	-0,202	-0,168	-0,104	-0,034	-0,150
ESI							

[36-50 anos]

	Total OSI	Factores Intrínsecos	Gestão da Função	Relacionamento	Carreira	Clima	Relação Casa-Trab
Escala Total	-0,363**	-0,340**	-0,385**	-0,356**	-0,281*	-0,241*	-0,196
ESI							

[51-65 anos]

	Total OSI	Factores Intrínsecos	Gestão da Função	Relacionamento	Carreira	Clima	Relação Casa-Trab
Escala Total	-0,132	-0,29	-0,173	-0,180	-0,098	-0,009	-0,167
ESI							

*p ≤0.05

** p≤0.01

Tabela 6: Correlações entre a escala de Inteligência Emocional e as escalas de Stresse Ocupacional em função da idade.

Função

Relativamente à função, verifica-se que o nível de associação linear entre a escala total de Inteligência Emocional (ESI) e a de Stresse Ocupacional (OSI) é apenas significativo no caso dos enfermeiros e professores, o que representa que o aumento de magnitude da escala de IE (ESI) tem associado uma redução linear significativa da magnitude da escala de Stresse Ocupacional (OSI) nestas duas profissões, havendo também alguns valores significativos no que respeita a algumas das sub-escalas nestas duas profissões, tal como se pode verificar na tabela 7.

Médicos (as)

	Total OSI	Factores Intrínsecos	Gestão da Função	Relacionamento	Carreira	Clima	Relação Casa-Trab
Escala Total	0,032	0,087	0,027	-0,174	-0,027	0,167	0,109
ESI							

Enfermeiros (as)

	Total OSI	Factores Intrínsecos	Gestão da Função	Relacionamento	Carreira	Clima	Relação Casa-Trab
Escala Total	-0,254*	-0,257*	-0,334	-0,199	-0,177	-0,058	-0,239
ESI							

Professores

	Total OSI	Factores Intrínsecos	Gestão da Função	Relacionamento	Carreira	Clima	Relação Casa-Trab
Escala Total	-0,296*	-0,371**	-0,291*	-0,308*	-0,217	-0,279*	-0,141
ESI							

*p ≤0.05

** p≤0.01

Tabela 7: Correlações entre a escala de Inteligência Emocional e as escalas de Stresse Ocupacional em função da profissão/função.

Tempo de Função

No que respeita ao tempo de função, verifica-se que o nível de associação linear entre a escala total de Inteligência Emocional (ESI) e a de Stresse Ocupacional (OSI) é apenas significativo quando os sujeitos possuem mais de vinte anos de profissão, o que representa que o aumento de magnitude da escala de IE (ESI) tem associado uma redução linear significativa da magnitude das escalas de Stresse Ocupacional (OSI) após 20 anos de função, tal como se pode verificar na tabela 8.

[1-5 anos]

	Total OSI	Factores Intrínsecos	Gestão da Função	Relacionamento	Carreira	Clima	Relação Casa-Trab
Escala Total	-0,142	-0,258*	-0,195	-0,157	-0,038	0,075	-0,182
ESI							

[6-10 anos]

	Total OSI	Factores Intrínsecos	Gestão da Função	Relacionamento	Carreira	Clima	Relação Casa-Trab
Escala Total	-0,184	-0,012	-0,146	-0,206	-0,218	-0,196	-0,113
ESI							

[11-15anos]

	Total OSI	Factores Intrínsecos	Gestão da Função	Relacionamento	Carreira	Clima	Relação Casa-Trab
Escala Total ESI	-0,229	-0,267	-0,098	-0,234	-0,230	-0,181	-0,019

[16-20anos]

	Total OSI	Factores Intrínsecos	Gestão da Função	Relacionamento	Carreira	Clima	Relação Casa-Trab
Escala Total ESI	-0,032	-0,093	-0,238	0,064	0,141	0,130	0,035

[mais de 20 anos]

	Total OSI	Factores Intrínsecos	Gestão da Função	Relacionamento	Carreira	Clima	Relação Casa-Trab
Escala Total ESI	-0,409**	-0,343**	-0,402**	-0,452**	-0,430**	-0,388**	-0,259*

*p ≤0.05

** p≤0.01

Tabela 8: Correlações entre as escalas de Inteligência Emocional e as escalas de Stresse Ocupacional em função do tempo de função.

No sentido de explorar de forma mais detalhada a relação entre o stresse ocupacional e a inteligência emocional, verificando se existem diferenças na percepção de fontes de stresse ocupacional consoante os níveis de inteligência emocional dos sujeitos da amostra, procedeu-se a uma análise de variância uni e multivariada.

Deste modo, criaram-se três grupos de sujeitos em função do nível de inteligência emocional: elevada, média e baixa IE, separando assim os sujeitos em grupos/níveis de IE, considerando o percentil 33 para o grupo de baixa IE, o percentil 66 para o grupo de elevada IE e todos os sujeitos que se localizam entre o percentil 33 e o percentil 66 como fazendo parte do grupo de IE media.

CLASSES DE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL							
	Baixa IE		Média IE		Elevada IE		F
	Media	DP	Média	DP	Média	DP	
OSI Total	155.21	24.33	152.22	25.14	142.06	30.83	4.13*
Factores Intrínsecos	18.27	3.76	17.06	3.54	16.10	4.54	4.76*
Gestão da Função	27.02	4.85	27.11	4.39	24.30	5.96	6.17*
Relacionamento	23.19	4.14	22.59	4.16	20.76	5.22	4.92*
Carreira	19.84	4.43	19.36	4.19	18.27	4.66	2.08
Clima	27.89	5.59	28.42	5.20	27.24	7.09	0.62
Relação Casa-Trabalho	34.92	5.91	33.56	7.62	32.02	7.89	2.65

*p ≤0.05

** p≤0.01

Tabela 9: Análise de variância entre classes de Inteligência Emocional (ESI) na escala e nas sub-escalas do Stresse Ocupacional (OSI).

Deste modo, recorreu-se a uma análise de variância univariada de forma a verificar se existem diferenças na percepção de fontes de stresse ocupacional nos diferentes grupos de IE através da escala de medida ESI. Verificando-se que os pressupostos para utilização de testes paramétricos para diferença de médias estavam a ser cumpridos, isto dada a normalidade da distribuição e a homogeneidade das variâncias (Maroco, 2003). Assim sendo, foi utilizada uma ANOVA *One Way* onde se verifica, de acordo com a tabela 9 que existem diferenças significativas entre os níveis de IE. Como tal, foi efectuado um *Post Hoc*, de modo a verificar entre que níveis se verificam estas diferenças, constatando-se assim que estas se podem observar entre o grupo de IE baixa e o grupo de IE elevada. Isto é, com uma probabilidade de erro de 5%, os resultados indicam que o Stresse Ocupacional percebido é significativamente mais elevado em sujeitos com baixa Inteligência Emocional e significativamente mais reduzido em sujeitos com elevada Inteligência Emocional (tabela 9).

Para uma análise mais específica dos efeitos da Inteligência Emocional na percepção das diversas fontes de Stresse Ocupacional, recorreu-se a uma análise de variância multivariada (MANOVA). Neste tipo de análise, são por vezes detectadas diferenças que não seriam à partida detectadas por múltiplas ANOVAS (Maroco, 2003).

Para este efeito, verifica-se que relativamente ao factor NívelIE (onde estão operacionalizados os grupos de elevada, baixa e média IE), qualquer uma das estatísticas poderia ser utilizada para decidir se este factor tem um efeito significativo sobre, pelo menos,

uma das variáveis (fontes de Stresse Ocupacional). No entanto, vamos considerar o $p=0.021$ e a potência do teste *Hotelling's Trace* = 0.943 (tabela 10).

	Hotelling's Trace	F	df	p
Inteligência Emocional	0.152	1.95	7.00	0.021
Interacção	32.932	851.53	14.00	0.000

* $p \leq 0.05$

** $p \leq 0.01$

Tabela 10: Análise Multivariada de variância da relação entre Inteligência Emocional e Stresse Ocupacional.

Prosseguindo com a análise de variância multivariada, pode constatar-se que o factor *NívelIE* possui um efeito significativo sobre os Factores Intrínsecos ($p=0.010$), sobre a Gestão da Função ($p=0.003$) e sobre o Relacionamento ($p=0.008$).

De forma a verificar quais as classes significativamente diferentes relativamente à percepção das fontes de Stress Ocupacional, procedeu-se a um *Post-Hoc*. De acordo com esta análise, verifica-se que, no que diz respeito à variável Factores Intrínsecos, existem diferenças significativas entre a classe de baixa e alta Inteligência Emocional. Relativamente à variável Gestão da função, constata-se diferenças significativas entre as classes de baixa e alta IE e entre as classes de média e alta IE. No que concerne à variável relacionamento, verificam-se apenas diferenças significativas entre as classes de baixa e elevada IE.

Assim sendo, verifica-se um efeito significativo da Inteligência Emocional na forma como os sujeitos percebem estas três fontes de Stresse Ocupacional: Factores Intrínsecos ao trabalho, Gestão da Função e Relacionamento.

Análise complementar das variáveis demográficas em estudo

GÉNERO

Relativamente ao género, utilizando a estatística *Mann-Whitney*, constatou-se que não existem diferenças significativas no total de IE no que diz respeito aos sujeitos do género feminino e masculino que compõem a amostra. No âmbito do OSI, foi possível verificar que não existem diferenças significativas ao nível do género dos sujeitos para a escala total de Stresse e para as suas várias sub-escalas. A única excepção é a sub-escala Gestão da Função, onde parece haver diferenças significativas ($p=0.012$), no entanto, uma vez mais, estes resultados devem ser analisados com alguma precaução dada a diferença de número de sujeitos do sexo feminino e masculino na amostra.

	Género	N	Médias	Z
ESI	Masculino	46	89.11	-0.906
	Feminino	144	97.54	
OSI	Masculino	46	85,62	-1,400
	Feminino	144	98,66	
Factores Intrínsecos	Masculino	46	93.90	-0,227
	Feminino	144	96.01	
Gestão da Função	Masculino	46	77,78	-2,515
	Feminino	144	101,16	
Relacionamento	Masculino	46	85,96	-1,356
	Feminino	144	98,55	
Carreira	Masculino	46	87,93	-1,075
	Feminino	144	97,92	
Clima	Masculino	46	87,97	-1,069
	Feminino	144	97,91	
Relação casa-trabalho	Masculino	46	88,55	-0,985
	Feminino	144	87,72	

*p ≤0.05

** p≤0.01

Tabela 11: Análise da variável género relativamente às escalas do ESI e OSI e sub-escalas do OSI.

IDADE

Para uma análise mais cuidada da relação entre a idade e as variáveis em estudo, procedeu-se a uma análise de diferença de médias, através do teste *Kruskal-Wallis*, constatando-se que não existem diferenças significativas entre idades no total de IE (ESI), no total de OSI nem nas suas sub-escalas.

HABILITAÇÕES LITERÁRIAS

Analisando a variável Habilitações Literárias, através do teste estatístico *Kruskal-Wallis*, constatou-se que não existem diferenças em termos de IE, na escala total do ESI. Relativamente ao stresse ocupacional, constatam-se apenas diferenças significativas na sub-escala do OSI que remete para a Relação entre a casa e o trabalho (p=0.028). Nesta sub-escala

observa-se uma média muito superior de percepção de stresse em sujeitos com as habilitações mais baixas (até ao 12ºano), mesmo com um número de sujeitos muito reduzido, e em sujeitos com licenciatura, mesmo tendo em conta que a grande maioria da amostra possui este tipo de habilitação académica.

FUNÇÃO

A função dos sujeitos é uma variável bastante relevante para este estudo, existindo três funções/profissões distintas a analisar: médicos, enfermeiros e professores. Relativamente à IE, utilizando um teste estatístico *Kruskal-Wallis*, não se verificam diferenças consideradas significativas na escala total (ESI) no que respeita às diferentes funções. No que concerne ao Stresse Ocupacional, utilizando a mesma estatística (*Kruskal-Wallis*), verificou-se que existem diferenças significativas na percepção de fontes de Stresse Ocupacional entre as três profissões em causa, ou seja, constatou-se que existem diferenças significativas no total de Stresse percebido ($p= 0.002$) entre as diversas profissões, verificando-se que os médicos são os profissionais que mais fontes de Stresse percebem, seguidos dos professores e dos enfermeiros, por esta ordem.

Em relação às várias fontes de Stresse, aqui operacionalizadas nas sub-escalas do OSI, constata-se que existem diferenças nos Factores intrínsecos ao trabalho ($p=0.001$), no Relacionamento ($p=0.032$), na Carreira ($p= 0.029$) e na Relação Casa-Trabalho ($p=0.000$). Assim, nos Factores Intrínsecos ao trabalho, as médias mais elevadas centram-se nos médicos e professores. O Relacionamento vai no mesmo sentido, com valores de médias mais elevados para médicos e em segundo lugar para professores. Por outro lado, na Carreira são os médicos que apresentam médias mais elevadas. Relativamente à Relação Casa-Trabalho, são principalmente os médicos mas também os professores que apresentam as médias mais elevadas.

ANOS DE FUNÇÃO

No que diz respeito às diferenças de médias entre os anos de desempenho da função e a IE, medida pelo ESI, pode constatar-se que não existem quaisquer diferenças significativas entre as médias da escala total do ESI para diferentes anos de desempenho da função. Relativamente à relação entre anos de desempenho da função e o Stresse Ocupacional, também não se verificam diferenças significativas entre as médias, tanto no caso da escala total do OSI, como ao nível das sub-escalas, sendo que para ambos os casos se recorreu ao teste estatístico *Kruskal-Wallis*.

DISCUSSÃO

O principal objectivo deste estudo consistia em explorar a relação entre a inteligência emocional as fontes de stress ocupacional, especificamente, tentando verificar se sujeitos com elevada inteligência emocional percepcionavam níveis de stress ocupacional mais reduzidos do que sujeitos com baixa inteligência emocional. Pode dizer-se que as escalas utilizadas neste estudo (*Occupational Stress Indicator (OSI)* e *Emotional Schutte's Inventory (ESI)*) apresentam, de uma forma geral, bons índices de sensibilidade e fidelidade.

De um modo geral, foi possível confirmar a hipótese em estudo, verificando-se que a inteligência emocional tem de facto um efeito moderador na percepção do stress ocupacional.

No que respeita à exploração das relações existentes entre as duas variáveis deste estudo: inteligência emocional e stress ocupacional, pôde verificar-se que o nível de associação linear entre as escalas totais do ESI e do OSI é baixo mas significativo, ou seja, o aumento de magnitude da escala de inteligência emocional (ESI) tem associada uma redução linear da magnitude da escala de stress ocupacional. Assim, mesmo que com uma correlação não elevada, verifica-se que, ao aumentar a inteligência emocional, há uma redução dos níveis percepcionados de stress ocupacional, confirmando a hipótese de estudo e a literatura que o estudo tem por base (Slaski & Cartwright, 2002; Nikolaous & Tsaousis, 2002; Bulik, 2005).

Relativamente às várias dimensões da escala do OSI, verificaram-se correlações que vão no sentido dos resultados obtidos nas escalas totais, isto é, verificaram-se algumas correlações significativas, embora consideradas baixas. Deste modo, com o aumento da inteligência emocional (ESI), há uma redução da magnitude de algumas sub-escalas do OSI que reflectem as fontes de stress ocupacional, nomeadamente, os factores intrínsecos à função, a gestão da função e o relacionamento.

De forma a explorar mais em detalhe esta relação entre as variáveis em estudo já constatada nas correlações efectuadas, procedeu-se a uma divisão em grupos de inteligência emocional. Deste modo, através de uma análise multivariada, pode de facto constatar-se que existem diferenças entre os vários grupos de IE, especificamente, verifica-se que existem diferenças significativas na percepção de stress ocupacional entre o grupo de sujeitos de elevada e baixa inteligência emocional. Estes resultados reflectem assim a confirmação da hipótese de estudo, segundo a qual sujeitos com maior inteligência emocional (aqui definida com os resultados no percentil 66), percepcionam níveis mais reduzidos de stress ocupacional do que sujeitos com baixa inteligência emocional (aqui definida com os resultados no percentil 33).

Estes resultados vão no sentido dos resultados obtidos por Nikolaou & Tsaousis (2002) e Slaski & Cartwright (2002), sugerindo que indivíduos com elevada IE aparentam experimentar significativamente menos stresse no trabalho do que indivíduos com baixa IE.

Para uma melhor compreensão destas diferenças, analisou-se que forma se relacionam estes grupos de inteligência emocional com as várias fontes de stresse ocupacional. Foi possível concluir que existem, de facto, diferenças significativas entre o grupo de elevada e baixa IE nas seguintes fontes de stresse: factores intrínsecos ao trabalho, gestão da função e relacionamento. Assim, constata-se que nestas três dimensões existem diferenças significativas, o que reflecte que os indivíduos com elevada inteligência emocional percebem estas três fontes de stresse como sendo indutoras de menos stresse do que os sujeitos de inteligência emocional baixa. Esta conclusão vem, em parte, complementar a literatura existente sobre este tema que não explora de forma aprofundada a relação entre baixa e elevada IE e as diversas fontes de stresse.

No que concerne a esta relação entre a inteligência emocional e o stresse ocupacional, procedeu-se a uma análise em função das várias variáveis demográficas.

No que diz respeito ao género, verifica-se uma correlação negativa baixa mas significativa, mais relevante no caso do género masculino, o que significa que esta relação inversa entre inteligência emocional e o stresse ocupacional tem mais impacto no género masculino, no entanto este resultado deve ser analisado com algum cuidado considerando o número mais reduzido de sujeitos do género masculino na amostra. Estas conclusões que reflectem diferenças significativas vão no sentido dos resultados de alguns autores (Nikolaou & Tsaousis, 2002; Bulik, 2005).

Relativamente à idade, verifica-se que o aumento da IE tem associado uma redução linear significativa da magnitude da escala de stresse ocupacional entre os 36 e os 50 anos. No que respeita ao tempo de função, verifica-se que esta relação linear inversa entre ESI e OSI é apenas significativa nos sujeitos com mais de 20 anos de função. Ambos os casos podem estar associados a conclusões de alguns estudos anteriores no sentido em que esta relação inversa entre inteligência emocional e stresse ocupacional terá maior impacto quanto maior for a idade e os anos de trabalho (Goleman, 1997; Nikolaou & Tsaousis, 2002).

Por sua vez, foram analisadas três funções específicas no âmbito deste trabalho: médicos, enfermeiros e professores. A escolha desta amostra vai no sentido de diversos estudos que exploram estas profissões como expostas a elevados níveis de stresse ocupacional (Humpel, Caputi & Martin, 2001; Limonero et al, 2004; Bulik, 2005; Kaufhold & Johnson, 2005) e tem também o intuito de colmatar limitações de amostra de outros estudos recentes nesta área

(Nikolaou & Tsaousis, 2002; Slaski & Cartwright, 2002). Consta-se assim que esta associação entre a inteligência emocional e o stress ocupacional é significativa apenas nos casos dos enfermeiros e professores, o que também pode ter influência do número de sujeitos destas funções na amostra global.

Esta amostra de profissões diferentes reflecte também fontes de stress distintas e foi relacionada com as duas variáveis principais em estudo: a inteligência emocional e o stress ocupacional. Desta forma, verificou-se que, no caso do ESI, não existem diferenças significativas nas médias totais de IE. Quanto à associação entre a função e o stress ocupacional, verifica-se que existem, de facto, diferenças significativas no total de stress percebido entre as várias profissões, sendo que o grupo dos médicos é aquele que mais stress percebe, seguido depois dos professores (em consonância com os resultados do estudo de Bulik, 2005) e, por último, o grupo dos enfermeiros. Este resultado poderá dever-se à natureza do trabalho que, segundo Hester (1994, cit. Bar-On et al, 2000) implica um grande contacto e gestão de violência e emoções fortes.

Relativamente às várias dimensões do OSI, operacionalizadas como diferentes fontes de stress ocupacional, verifica-se que, nos factores intrínsecos ao trabalho e no relacionamento, as médias mais elevadas de stress centram-se nos médicos e professores. Esta diferença pode estar, de facto, associada ao tipo de função e de tarefas associadas a esta função, no caso dos médicos, o elevado nível de responsabilidade associado às tomadas de decisões poderá ser uma fonte potencial de stress.

Por outro lado, na carreira, são os médicos que apresentam médias mais elevadas de stress, o que poderá estar associado ao tipo de carreira desempenhada pela classe médica, que é, desde a entrada para a faculdade muito competitiva e valorizada socialmente. Há um estatuto social associado a esta função que poderá explicar toda a competição existente ao longo da carreira, aos longos anos de estudo e especialização e que, naturalmente, poderão ser potenciais fontes de stress a que os outros profissionais em causa não estão sujeitos, pelo menos ao mesmo nível.

Existe ainda outra fonte de stress diferenciadora das várias profissões, que diz respeito à relação casa-trabalho, onde são os médicos e, em segundo lugar, os professores, que apresentam médias de stress mais elevadas. A justificação para esta diferença poderá prender-se com o tipo de horários praticados muitas vezes na medicina, horários por turnos, com frequentes turnos nocturnos e que podem ser uma grande fonte de stress para determinados sujeitos, principalmente, se isso dificultar a sua vida pessoal e social ou se estes não conseguirem lidar de forma ajustada com as diferenças de horários em relação à maioria das pessoas (e.g. cônjuge). No

entanto, esta situação poderia também ser aplicável aos enfermeiros, cujos horários são muitas vezes semelhantes, contudo, não é o que se verifica neste estudo. Todavia, poderá ser o nível de responsabilidade associado às tarefas diárias dos médicos que provoca um nível mais elevado de stresse na gestão dos horários e no equilíbrio entre a vida profissional e a vida pessoal.

No que concerne às variáveis demográficas, foi efectuada uma análise específica para cada um delas relativamente aos valores de inteligência emocional e de stresse ocupacional. Relativamente ao género, contrariamente aos resultados encontrados por alguns autores (Nikolaou & Tsaousis, 2005; Geris, Derkensen, Verbruggen & Katzko, 2004; Bulik, 2005; Bar-On et al., 2000), não se verificaram diferenças significativas no total de IE e nas suas dimensões na escala de medida (ESI). Estes resultados vão no sentido de outros autores que também não encontraram diferenças significativas nos níveis de IE para homens e mulheres (Slaski & Cartwright, 2002; Ciarrochi, Chan & Caputi, 2000, cit. Nikolaou & Tsaousis, 2002).

Ainda em relação ao género, foi também analisada a sua relação com as fontes de stresse ocupacional, verificando-se que não existem diferenças significativas de percepção total de stresse ocupacional, existindo apenas no caso da dimensão Gestão da função, onde se verifica que o género feminino percebe esta como sendo uma fonte de maior stresse do que o género masculino, no entanto, é de referir que estes resultados devem ser analisados com alguma precaução, devido ao número consideravelmente mais elevado de elementos do sexo feminino nesta amostra.

Em relação à idade, foi inicialmente efectuada uma correlação, de modo a verificar como se relacionava esta variável com a inteligência emocional e o stresse ocupacional. Pode constatar-se que todas as associações entre a variável em estudo e a idade são baixas, sendo no entanto algumas delas significativas. Verificou-se assim que, à medida que aumenta a idade aumenta o nível de stresse associado aos factores intrínsecos ao trabalho.

Neste âmbito, de forma a analisar mais especificamente em que intervalos de idades se verificaram estas associações, procedeu-se a uma análise por via da diferença de médias, confirmando-se o que foi explorado nas correlações, não havendo evidência de diferenças significativas de IE (medida pelo ESI) nos diferentes intervalos de idades, facto este suportado pelos estudos de Slaski e Cartwright (2002) mas contestado pelo estudo de Nikolaous e Tsaousis (2002) e por Goleman (1997).

No que diz respeito ao stresse ocupacional, verifica-se que não existem diferenças significativas no stresse total percebido pelos sujeitos nem nas suas dimensões relativamente

aos vários intervalos de idade, contrariamente aos resultados encontrados por alguns autores (Nikolaous & Tsaousis, 2002; Bar-On et al, 2000).

Ao nível das variáveis sócio-demográficas, foi também estudado o impacto das habilitações literárias na IE e no stresse ocupacional. Verificou-se que ao nível da inteligência emocional (escala total e sub-escalas) não se verificaram diferenças significativas na IE (ESI) entre os vários níveis de habilitações literárias dos sujeitos da amostra, em consonância com Bar-On (2000). É no entanto de referir que a amostra em causa é constituída em grande parte sujeitos com formação superior, o que poderá justificar a ausência de diferenças significativas neste campo.

Em relação à associação entre o stresse ocupacional e as habilitações literárias dos sujeitos, verificam-se apenas diferenças significativas na fonte de stresse que remete para a relação casa-trabalho, sendo que a média mais elevada de stresse nesta dimensão corresponde aos sujeitos com habilitações mais baixas (até ao 12º ano). Estes resultados vão ao encontro dos obtidos por Nikolaous e Tsaousis (2002) que verificam a existência de uma correlação negativa entre os anos de educação e as fontes de stresse. É de referir que, mais uma vez, esta diferença deve justificar-se pelo número pouco significativo de sujeitos na amostra com este tipo de habilitações, o que torna esta conclusão válida com alguma precaução.

Posteriormente, pretendeu-se ainda verificar se existia algum tipo de relação entre os anos de desempenho da função e os resultados obtidos nas escalas de IE e stresse ocupacional. Neste âmbito, constatou-se que não existiam diferenças significativas a nível da IE nem do stresse ocupacional para os diferentes intervalos de antiguidade na função, nem nas escalas totais nem nas várias sub-escalas do ESI e OSI. Esta análise foi meramente exploratória, dado que não foram encontradas referências na literatura sobre a possível influência dos anos de função nas variáveis em causa.

A título conclusivo, pode constatar-se neste estudo que indivíduos com elevada inteligência emocional, percebem níveis mais reduzidos de stresse ocupacional, face a indivíduos com baixa inteligência emocional, nomeadamente no que respeita às três dimensões: factores intrínsecos à função, a gestão da função e aos relacionamentos no âmbito da função. Nesta medida, verifica-se que existem algumas variáveis demográficas que podem ter alguma influência nesta relação, nomeadamente, a idade e a função.

Este estudo vem assim reforçar o modelo teórico de Mayer e Salovey (2000) e diversos estudos recentes sobre esta temática (Nikolaous & Tsaousis, 2002, 2005; Slaski & Cartwright, 2002, 2003; Gohm et al, 2005; Bulik, 2005; Landa et al, 2006) que defendem o impacto positivo

da inteligência emocional na percepção e gestão de stresse ocupacional, assim como, de uma forma geral, na saúde e bem-estar.

Poderão existir ainda outras variáveis moderadoras desta relação que não permitem explicar a totalidade desta correlação, estas podem ser variáveis psicológicas tais como: a resiliência, as estratégias de *coping* utilizadas pelos sujeitos ou alguns traços de personalidade.

Apesar do design da investigação e a natureza do estudo não permitirem generalizações nem conclusões acerca da relação causa-efeito, os resultados daqui decorrentes são bastante significativos dado que vêm reforçar a importância da inteligência emocional a vários níveis e, em particular, no contexto de trabalho.

Considerando estas conclusões, a IE como moderador no processo de stresse poderá ter um potencial significativo na formação e nas técnicas de gestão de stresse que deverá ser promovida pelas organizações.

Para além de outras possíveis aplicações, a relação entre IE e o stresse ocupacional poderá também ser analisada à luz das diversas práticas de recursos humanos. Por exemplo, ao nível do recrutamento e selecção, poderá ser aplicada uma bateria de testes correspondentes a estas áreas dado que podem ser vistas como técnicas predictoras ao nível da selecção, tal como defendem Nikolaous e Tsaousis (2002). Por outro lado, ao nível da retenção nas organizações, a IE pode ser também um factor relevante, na medida em que, de acordo com Nikolaous e Tsaousis (2002), poderá ter uma influência positiva no nível de compromisso com a organização. Esta é uma questão bastante relevante devido ao facto do compromisso organizacional ser um enorme predictor do *turnover* na maior parte das funções (Tett & Meyer, 1993, cit. Nikolaous & Tsaousis, 2002).

Deste modo, verifica-se que a inteligência emocional é um importante factor que deve ser levado em consideração na atracção e recrutamento de candidatos e também no desenvolvimento e formação dos colaboradores, através de programas de gestão a este nível.

Em estudos futuros sugere-se a utilização de uma amostra maior mas, acima de tudo, ainda mais abrangente, com mais profissões distintas ao nível de fontes de stresse. Poderá também fazer sentido incluir grupos de profissionais potencialmente expostos a um nível mais baixo de stresse ou sujeitos a menos fontes de stresse, por forma a ser possível comparar grupos de elevado e baixo stresse ao nível da função desempenhada. Por outro lado, a análise da influência de variáveis psicológicas como a resiliência, a ansiedade e os traços de personalidade, poderia também importante neste contexto.

Futuramente poderia também ser pertinente o estudo das várias facetas e implicações das emoções, dado que existe bastante literatura sobre aquilo que as emoções nos podem trazer de

vantajoso, contudo, não foi ainda explorado o lado mais negativo da gestão emocional (ou ausência dela). Poderá ser importante perceber de que forma as emoções podem ter um impacto negativo para o sujeito e como isso poderá ser evitado. É de facto relevante desenvolver muitos mais estudos nesta área, explorando os seus efeitos, as suas causas e todos os possíveis efeitos moderadores. Para tal, seria especialmente relevante desenvolver estudos longitudinais de modo a explorar efeitos a longo prazo do desenvolvimento da inteligência emocional no dia-a-dia, no trabalho, na vida pessoal e social, e também na saúde e bem-estar.

REFERÊNCIAS

Bar-On, R., Brown, J., Kirkcaldy, B. & Thomé, E. (2000). Emotional expression and implications for occupational stress; an application of the Emotional Quotient Inventory (EQ-I). *Personality and Individual Differences*, 28, 1107-1118.

Bulik, N. O. (2005). Emotional Intelligence in the workplace: exploring it's effects on occupational stress and health outcomes in human service workers. *International Journal of Occupational Medicine and Environment Health*, 18(2), 167-175.

Chan, D. (2006). Emotional Intelligence and components of burnout among Chinese secondary school teachers in Hong Kong. *Teaching and teacher education*, 22 (8), 1042-1054.

Clemente, A. (Ed.) (2004). *Quando for para o seu Emprego leve as Emoções!* Tradução e Adaptação do Emotional Schutte's Inventory (ESI), de Schutte, Mallouf, Hall, Haggerty, Cooper, Golden e Dorheim (1998). (Monografia de Licenciatura em Psicologia Social). Lisboa: Instituto Superior de Psicologia Aplicada.

Cooper, C. L. (1998). *Theories of Organizational Stress*. UK: Oxford University Press.

Cooper, C.L., Sloan, J.S & Williams, S. (1998). *Occupational Stress Indicator: Management Guide*. NFERNELSON, UK: Windsor.

Cunha, R., Cooper, C., Moura, Reis & Fernandes (1992). Portuguese version of the OSI: a study of reliability and validity. *Stress Medicine*, 8, 247-251.

Dulewicz, V. & Higgs, M. (2000). Emotional Intelligence: A review and evaluation study. *Journal of Managerial Psychology*, 15(4), 341-372.

Dulewicz, V.; Higgs, M. & Slaski (2003). Measuring emotional intelligence: content, construct and criterion-related validity. *Journal of Managerial Psychology*, 18(5), 405-420.

Folkman, S.(1984). Personal Control and Stress and Coping Processes: A Theoretical Analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46 (4), 839-852.

Geher, G. (2004). *Measuring Emotional Intelligence: Common Ground and Controversy*. New York: Nova Science Publishers, Inc.

Gerits, L., Derksen, J.J, Verbruggen, A.B. & Katzko, M. (2005). Emotional intelligence profiles of nurses caring for people with severe behaviour problems. *Personality and Individual Differences*, 38 (1), 33-43.

Giardini, A. & Frese, M. (2006). Reducing the Negative Effects of Emotion Work in Service Occupations: Emotional Competence as a Philological Resource. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2(1), 63-75.

Goleman, D., *Inteligência Emocional*. (1997). Temas e Debates.

Gohm, C. L., Corser, G.C. & Dalsky, D.J.(2005). Emotional intelligence under stress: useful, unnecessary or irrelevant? *Personality and Individual Differences*, 39 (6), 1017-1028.

Landa, J.M., Berrios-Martos, M.P., López-Zafra, E., Luzón, M.A. (2006). Relación entre burnout en salud mental, bienestar y satisfacción laboral en profesionales de enfermería. *Ansiedad y Estrés*, 12 (2-3), 479-493.

Lazarus, R. & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer.

Limonero, J.T., Tomás-Sábado, J., Fernández-Castro, J. & Gómez-Benito, J. (2004). Influencia de la inteligencia emocional percibida en el estrés laboral de enfermería. *Ansiedad y Estrés*, 10 (1), 29-41.

Mayer, J. & Salovey, P. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9 (3), 185-211.

Mayer, J. D. & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (eds.), *Emotional development and Emotional Intelligence: Educational Implications* (3-31). New York: Perseus Books Group.

Mayer, J., Caruso, D. & Salovey, P. (2000) Emotional Intelligence Meets Traditional Standards for an Intelligence. *Intelligence*, 24(4), 267-298.

Mayer, J. D. Salovey, P. & Caruso, D. (2000) Models of emotional intelligence. In R.J. Sternberg (ed.). *The handbook of intelligence*. New York: Cambridge University Press.

Nilolaou, I. & Tsaousis, I. (2002). Emotional Intelligence in the workplace: exploring its effects on occupational stress and organizational commitment. *The International Journal of Organizational Analysis*, 10(4), 327-342.

Nilolaou, I. & Tsaousis, I.(2005). Exploring the relationship of emotional intelligence with physical and psychological health functioning. *Stress and Health*, 21, 77-86.

Schutte, N. S., Malouff, J. M., Hall, L. E., Haggerty, D. J., Cooper, J. T., Golden, C. J. & Dornheim, L. (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 25, 167-177.

Schutte, N. S., Malouff, J. M., Bobic, C., Coston, T.D., Greeson, C., Jedlicka, C., Rhodes, E. & Wendorf, G. (2001). Emotional intelligence and interpersonal relations. *Journal of Social Psychology*, 141 (4), 523-536.

Slaski, M. & Cartwright, S. (2002). Health, performance and emotional intelligence: An exploratory study of retail managers. *Stress and Health*, 18, 63-68.

Slaski, M. & Cartwright, S. (2003). Emotional Intelligence training and its implications for stress, Health and Performance. *Stress and Health*, 19, 233-239.

Stacciarini, J-M. R., Tróccoli, B. T. (2004). Occupational stress and constructive thinking: health and Job satisfaction. Nursing and Health Care Management and Policy. *Journal of Advanced Nursing*, 46 (5), 480-487.

ANEXO A



Instituto Superior de Psicologia Aplicada

Questionário

Sou aluna do 5º ano da Licenciatura em Psicologia (Ramo – Social e das Organizações) e estou a desenvolver um estudo sobre o comportamento no trabalho. Neste sentido, venho solicitar a sua colaboração para o preenchimento do questionário abaixo. O questionário destina-se apenas a investigação académica e irá ser utilizado a título rigorosamente anónimo e confidencial, não devendo por isso escrever o seu nome em qualquer parte deste questionário.

O questionário é composto por diversas secções. Agradecendo desde já a sua colaboração, gostaríamos que tivesse em consideração as seguintes orientações:

Leia atentamente as instruções no início de cada secção;

É importante que responda a todas as questões não deixando nenhuma em branco;

Não demore muito em cada questão; geralmente a primeira resposta que ocorre a uma pessoa que está responder a este tipo de questionários é a mais correcta;

Não há respostas certas ou erradas; responda de acordo com aquilo que acha mais adequado; seja sincero nas suas respostas;

No caso de se enganar, faça um círculo em volta da alternativa mal assinalada, e assinale a nova alternativa de resposta.

Obrigada.

Dados Biográficos:Dados Profissionais:

Sexo: _____

Função desempenhada: _____

Idade: _____

Há quanto tempo desempenha estas

funções (anos): _____

Estado Civil: _____

Há quanto tempo trabalha nesta empresa

(anos): _____

Concelho de Residência: _____

Habilitações Académicas: _____

Nesta secção, ser-lhe-ão apresentadas pequenas histórias. Peço-lhe que seleccione uma resposta para todas as acções apresentadas em cada história. Para cada acção, dispõe de uma escala com cinco pontos. A sua resposta deverá ser dada, colocando uma cruz no rectângulo correspondente à sua opinião.

1. A Mara acordou muito bem disposta. Ela dormiu bem, sentia-se descansada e não tinha preocupações ou problemas em especial. Qual o grau de eficácia de cada uma das seguintes acções para a ajudar a manter o seu estado de espírito?

Acção 1: Ela levantou-se e aproveitou o resto do dia.

Muito Ineficaz	Ineficaz	Neutro	Eficaz	Muito Eficaz
----------------	----------	--------	--------	--------------

Acção 2: Ela aproveitou o estado de espírito e decidiu pensar e apreciar todas as coisas que lhe estão a correr bem.

Muito Ineficaz	Ineficaz	Neutro	Eficaz	Muito Eficaz
----------------	----------	--------	--------	--------------

Acção 3: Ela decidiu que seria melhor ignorar esse estado de espírito, já que não duraria muito tempo.

Muito Ineficaz	Ineficaz	Neutro	Eficaz	Muito Eficaz
----------------	----------	--------	--------	--------------

Acção 4: Ela usou esses sentimentos para telefonar à sua mãe que tem estado deprimida, e tentou animá-la

Muito Ineficaz	Ineficaz	Neutro	Eficaz	Muito Eficaz
----------------	----------	--------	--------	--------------

2. O André trabalha muito, senão mesmo muitíssimo, mais do que qualquer um dos seus colegas. Na realidade, as suas ideias são habitualmente as melhores e as que mais contribuem positivamente para os resultados da empresa. O seu colega tem um desempenho medíocre mas faz um bom jogo de influência política que lhe traz benefícios em termos de promoção interna. Então, quando o director anuncia que o prémio anual vai ser entregue ao seu colega, o André fica muito zangado. Qual o grau de eficácia de cada uma das seguintes acções de modo a ajudá-lo a sentir-se melhor?

Acção 1: O André sentou-se e pensou sobre todas as coisas boas na sua vida e no seu trabalho.

Muito Ineficaz	Ineficaz	Neutro	Eficaz	Muito Eficaz
----------------	----------	--------	--------	--------------

Acção 2: Fez uma lista com os pontos positivos e negativos do seu colega.

Muito Ineficaz	Ineficaz	Neutro	Eficaz	Muito Eficaz
----------------	----------	--------	--------	--------------

André 3: Sentiu-se mal por ter reagido daquela forma, e disse a si mesmo que não valia a pena ficar tão transtornado com uma situação que estava fora do seu controlo.

Muito Ineficaz	Ineficaz	Neutro	Eficaz	Muito Eficaz
----------------	----------	--------	--------	--------------

Acção 4: Decidiu contar aos outros colegas o mau trabalho que o seu colega tinha feito e que este não merecia o prémio de desempenho. Recolheu testemunhos para que não fosse só a sua palavra.

Muito Ineficaz	Ineficaz	Neutro	Eficaz	Muito Eficaz
----------------	----------	--------	--------	--------------

3. A Joana não sabia que contas faltavam pagar, quais as que estariam para chegar e se alguma vez poderia pagá-las. Foi então que o seu carro começou a fazer uns barulhos estranhos e o mecânico disse-lhe que o arranjo seria tão caro que nem valia a pena. A Joana não consegue adormecer facilmente, acorda várias vezes durante a noite e sente-se sempre preocupada. Qual o grau de eficácia de cada uma das seguintes acções para a ajudar a reduzir a sua preocupação?

Acção 1: A Joana fez as contas para ver o que estava pago, quanto faltava pagar e quando tudo estaria pago.

Muito Ineficaz	Ineficaz	Neutro	Eficaz	Muito Eficaz
----------------	----------	--------	--------	--------------

Acção 2: Aprendeu técnicas de relaxamento para se acalmar.

Muito Ineficaz	Ineficaz	Neutro	Eficaz	Muito Eficaz
----------------	----------	--------	--------	--------------

Acção 3: Procurou um contabilista para a ajudar a gerir as suas finanças adequadamente.

Muito Ineficaz	Ineficaz	Neutro	Eficaz	Muito Eficaz
----------------	----------	--------	--------	--------------

Acção 4: Decidiu procurar um emprego mais bem remunerado.

Muito Ineficaz	Ineficaz	Neutro	Eficaz	Muito Eficaz
----------------	----------	--------	--------	--------------

4. Parece que nada corre bem ao Guilherme. Não há muito na vida que ele goste ou lhe dê muito prazer. Durante o próximo ano, qual o grau de eficácia de cada uma das seguintes acções para que o Guilherme se sentisse melhor?

Acção 1: Começar a telefonar a amigos que já não vê há algum tempo e fazer planos para sair com pessoas.

Muito Ineficaz	Ineficaz	Neutro	Eficaz	Muito Eficaz
----------------	----------	--------	--------	--------------

Acção 2: Começar a alimentar-se melhor, ir para a cama mais cedo e a fazer exercício.

Muito Ineficaz	Ineficaz	Neutro	Eficaz	Muito Eficaz
----------------	----------	--------	--------	--------------

Acção 3: Ele sentiu que andava a deprimir quem convive com ele, e decidiu passar mais tempo sozinho até perceber o que o estava a aborrecer. Ele sentiu que precisava de estar sozinho.

Muito Ineficaz	Ineficaz	Neutro	Eficaz	Muito Eficaz
----------------	----------	--------	--------	--------------

Acção 4: Ele descobriu que relaxar em frente da TV com uma ou duas cervejas, realmente o ajuda a sentir-se melhor.

Muito Ineficaz	Ineficaz	Neutro	Eficaz	Muito Eficaz
----------------	----------	--------	--------	--------------

5. Estava o Alberto a voltar para casa do trabalho, quando um camião lhe cortou o caminho. Ele nem tempo teve para buzinar, guinando bruscamente para a direita para evitar a colisão. Estava furioso. Qual o grau de eficácia de cada uma das seguintes acções para lidar com a sua raiva.

Acção 1: Deu uma lição ao camionista cortando-lhe o caminho mais à frente.

Muito Ineficaz	Ineficaz	Neutro	Eficaz	Muito Eficaz
----------------	----------	--------	--------	--------------

Acção 2: Reconheceu que estas coisas acontecem e seguiu para casa.

Muito Ineficaz	Ineficaz	Neutro	Eficaz	Muito Eficaz
----------------	----------	--------	--------	--------------

Acção 3: Gritou tão alto quanto podia e insultou o camionista.

Muito Ineficaz	Ineficaz	Neutro	Eficaz	Muito Eficaz
----------------	----------	--------	--------	--------------

Acção 4: Decidiu não mais voltar a guiar naquela estrada.

Muito Ineficaz	Ineficaz	Neutro	Eficaz	Muito Eficaz
----------------	----------	--------	--------	--------------

Seguidamente, ser-lhe-ão apresentadas pequenas histórias. Peço-lhe que escolha a melhor alternativa para cada resposta à situação apresentada. Para cada acção, dispõe de uma escala com cinco pontos. A sua resposta deverá ser dada, colocando uma cruz no rectângulo correspondente à sua opinião.

1. O João desenvolveu uma amizade próxima durante o último ano com um colega de trabalho. Hoje, esse amigo surpreendeu-o completamente ao dizer-lhe que tinha aceite emprego noutra empresa. Ele nunca tinha dito que andava à procura de outro emprego. Qual o grau de eficácia das respostas apresentadas abaixo de modo a que o João consiga manter uma boa relação com o amigo?

Resposta 1: Sentiu-se bem por ele e disse-lhe que estava contente por ele ter conseguido o emprego. Durante as semanas seguintes, o João teve a preocupação de manter o contacto.

Muito Ineficaz	Ineficaz	Neutro	Eficaz	Muito Eficaz
----------------	----------	--------	--------	--------------

Resposta 2: Sentiu-se triste por seu amigo se ir embora, mas considerou o que aconteceu como uma indicação que o seu amigo não lhe ligava muito. Afinal de contas, o amigo não lhe disse nada acerca da procura de emprego. Dado que o seu amigo estava de saída, o João não lhe disse nada e, em vez disso, foi procurar outro colega de trabalho.

Muito Ineficaz	Ineficaz	Neutro	Eficaz	Muito Eficaz
----------------	----------	--------	--------	--------------

Resposta 3: Sentiu-se aborrecido por o seu amigo não lhe ter dito nada. Decidiu não abordar esse assunto com o amigo até este falar com ele acerca do que tinha feito. Ele pensou que se o amigo não lhe dissesse nada, confirmaria a sua convicção de que não valia a pena falar com ele.

Muito Ineficaz	Ineficaz	Neutro	Eficaz	Muito Eficaz
----------------	----------	--------	--------	--------------

2. O professor do Rogério telefonou aos pais para lhes contar do fraco aproveitamento escolar do filho. O professor disse-lhes que o seu filho não prestava atenção nas aulas, que não conseguia estar quieto e que estava sempre com brincadeiras com os colegas. Este professor não tem muito jeito para lidar com miúdos hiperactivos, e os pais do Rogério perguntaram-se o que se estaria a passar realmente. O professor diz ainda que a menos que o Rogério melhore o seu comportamento, ele vai ter dificuldades em passar de ano. Os seus pais ficaram muito aborrecidos. Qual o grau de eficácia de cada uma das seguintes respostas para que possam ajudar efectivamente o seu filho?

Resposta 1: Os pais disseram ao professor que isto era um grande choque para eles dado que era a primeira vez que ouviam dizer isso do Rogério. Marcaram uma reunião com o professor e pediram para o director da escola estar presente na reunião.

Muito Ineficaz	Ineficaz	Neutro	Eficaz	Muito Eficaz
----------------	----------	--------	--------	--------------

Resposta 2: Os pais disseram que se o professor continuasse a ameaçar chumbar o filho que se queixariam junto do director da escola. Eles acrescentaram ainda: "Você é professor e o seu trabalho é ensinar, não culpar o estudante".

Muito Ineficaz	Ineficaz	Neutro	Eficaz	Muito Eficaz
----------------	----------	--------	--------	--------------

Resposta 3: Os pais do Rogério desligaram o telefone e telefonaram de imediato ao director, queixando-se das ameaças do professor e pedindo que o seu filho fosse mudado de turma.

Muito Ineficaz	Ineficaz	Neutro	Eficaz	Muito Eficaz
----------------	----------	--------	--------	--------------

3. Tudo corre bem à Luísa. Enquanto que outros se queixam do trabalho, ela foi promovida recentemente e teve um aumento de vencimento. Os seus filhos são felizes e estão bem na escola, o seu casamento é estável e feliz. A Luísa sente-se muito tentada a elogiar a sua vida junto dos seus amigos. Qual o grau de eficácia de cada uma das respostas abaixo para que a Luísa não ponha em risco as relações com os seus amigos?

Resposta 1: Dado que está tudo tão bem, não há problema em sentir-se orgulhosa disso. Mas a Luísa também percebe que algumas pessoas podem interpretar isso como gabarolice, ou podem sentir inveja, e portanto só abordará estes sentimentos com os amigos próximos.

Muito Ineficaz	Ineficaz	Neutro	Eficaz	Muito Eficaz
----------------	----------	--------	--------	--------------

Resposta 2: A Luísa começou a pensar em todas as coisas que lhe poderiam correr mal no futuro, de maneira a ter outra perspectiva da sua vida. Ela chegou à conclusão que os bons sentimentos e as coisas boas não duram para sempre.

Muito Ineficaz	Ineficaz	Neutro	Eficaz	Muito Eficaz
----------------	----------	--------	--------	--------------

Resposta 3: A Luísa partilhou os seus sentimentos com o seu marido à noite. Decidiu então que a família deveria passar mais tempo junta aos fins de semanas e tempos de lazer para se sentirem todos mais unidos.

Muito Ineficaz	Ineficaz	Neutro	Eficaz	Muito Eficaz
----------------	----------	--------	--------	--------------

Esta prova consiste num conjunto de questões acerca das suas emoções ou reacções a elas associadas. Classifique cada uma das afirmações que se seguem de acordo com a chave seguinte, colocando um círculo em redor da opção seleccionada:

1. Discordo totalmente;
2. Discordo;
3. Não concordo nem discordo;
4. Concordo;
5. Concordo totalmente;

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Eu sei quando devo falar com os outros sobre os meus problemas pessoais. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Quando sou confrontado com obstáculos, lembro-me de outras situações semelhantes que consegui ultrapassar. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Eu espero sair-me bem em tudo o que tento fazer. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. As outras pessoas confiam em mim com facilidade. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Quando converso com os outros tenho dificuldade em compreender as mensagens não-verbais da comunicação. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Alguns dos momentos mais importantes da minha vida ajudaram-me a reavaliar o que é importante e o que é acessório. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Quando o meu estado de humor muda, consigo ver novas alternativas e soluções. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. As emoções são uma das coisas que fazem a minha vida valer a pena. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

9. Tenho consciência das minhas emoções à medida que as vou experimentando.	1	2	3	4	5
10. Espero que coisas boas aconteçam.	1	2	3	4	5
11. Eu gosto de partilhar as minhas emoções com os outros.	1	2	3	4	5
12. Quando sinto uma emoção positiva, sei como a fazer perdurar.	1	2	3	4	5
13. Eu organizo eventos que os outros gostam.	1	2	3	4	5
14. Eu procuro actividades que me fazem feliz.	1	2	3	4	5
15. Tenho consciência das mensagens não-verbais que envio aos outros.	1	2	3	4	5
16. A forma como me apresento causa boa impressão aos outros.	1	2	3	4	5
17. Quando estou bem-disposto, resolvo problemas mais facilmente.	1	2	3	4	5
18. Tenho facilidade em reconhecer as emoções das pessoas através das suas expressões faciais.	1	2	3	4	5
19. Eu sei porque é que as minhas emoções mudam.	1	2	3	4	5
20. Quando estou bem-disposto, tenho novas ideias com facilidade.	1	2	3	4	5
21. Eu tenho controlo sobre as minhas emoções.	1	2	3	4	5
22. Tenho facilidade em reconhecer as minhas emoções.	1	2	3	4	5
23. Eu motivo-me, imaginando que as coisas que vou fazer serão bem sucedidas.	1	2	3	4	5
24. Eu elogio os outros, quando eles fizeram algo bem.	1	2	3	4	5
25. Estou consciente das mensagens não-verbais que as outras pessoas enviam.	1	2	3	4	5
26. Quando outra pessoa me conta um acontecimento importante na sua vida, quase que sinto ter vivido essa mesma experiência.	1	2	3	4	5
27. Quando mudo o meu estado de espírito surgem-me novas ideias.	1	2	3	4	5
28. Quando estou perante um desafio, tendo a desistir porque sinto que não sou capaz.	1	2	3	4	5
29. Eu sei o que as outras pessoas estão a sentir só por olhar para elas.	1	2	3	4	5
30. Consigo ajudar as pessoas a sentirem-se melhor quando estão em baixo.	1	2	3	4	5
31. Utilizo o bom humor para ultrapassar situações difíceis.	1	2	3	4	5
32. Consigo perceber como as pessoas se estão a sentir pelo seu tom de voz.	1	2	3	4	5
33. Tenho dificuldade em compreender porque é que as pessoas se sentem de determinada forma.	1	2	3	4	5

QUASE TUDO SE PODE TORNAR UMA FONTE DE PRESSÃO, NUM DADO MOMENTO, E OS INDIVÍDUOS PERCEPCIONAM DE MODO DIFERENTE AS POTENCIAIS FONTES DESSA PRESSÃO.

Os itens que se segue, são todos eles fontes possíveis de pressão. Por favor, classifique-os de acordo com o grau de pressão que você pensa que cada um deles efectivamente exerce sobre si, na sua função actual (refira-se aos últimos três meses). Não os classifique de acordo com o grau de pressão que cada um deles exerceria, se estivesse presente. Responda colocando uma cruz no número correspondente a sua resposta, utilizando a escala seguinte.

1-Não é, com toda a certeza, uma fonte de pressão.

2-Não é, verdadeiramente, uma fonte de pressão.

3-Não é, geralmente, uma fonte de pressão.

4-É, geralmente, uma fonte de pressão.

5-É, verdadeiramente, uma fonte de pressão.

6-É, com toda a certeza, uma fonte de pressão.

1. Dirigir ou supervisionar o trabalho de outras pessoas	1	2	3	4	5	6
2. Levar trabalho para casa	1	2	3	4	5	6
3. Falta de promoção na carreira – ter uma função abaixo do meu nível de capacidade	1	2	3	4	5	6
4. Orientação e apoio inadequados, por parte dos superiores	1	2	3	4	5	6
5. Falta de comunicação e não ser consultado na tomada do decisão	1	2	3	4	5	6
6. Não conseguir “desligar” do trabalho em casa	1	2	3	4	5	6
7 Manter-me a par com novas técnicas, ideias, tecnologias ou inovações	1	2	3	4	5	6
8. Má qualidade ou inadequação da formação e treino	1	2	3	4	5	6
9. Participar em reuniões de trabalho	1	2	3	4	5	6
10.Falta de apoio por parte dos outros com quem trabalho	1	2	3	4	5	6
11. Atitude do meu cônjuge relativamente ao trabalho e à minha carreira	1	2	3	4	5	6
12. Ter de trabalhar durante longos períodos de tempo	1	2	3	4	5	6
13. Tarefas e exigências contraditórias no meu papel profissional	1	2	3	4	5	6
14. Discriminação a favoritismo encobertos	1	2	3	4	5	6
15. Sentir-me isolado	1	2	3	4	5	6
16. Falta de encorajamento por parte dos superiores hierárquicos	1	2	3	4	5	6
17. As exigências do meu trabalho no relacionamento com o meu cônjuge/filhos	1	2	3	4	5	6
18. Ser subvalorizado no meu trabalho	1	2	3	4	5	6
19 Ter de correr riscos, no emprego	1	2	3	4	5	6
20. Receber inadequada informação acerca do meu desempenho profissional	1	2	3	4	5	6
21.Viagens por motivo de serviço	1	2	3	4	5	6
22. Ser visto simplesmente como “um chefe”	1	2	3	4	5	6
23. Perspectivas de promoção pouco claras	1	2	3	4	5	6
24. Ausência de apoio emocional por parte das pessoas, fora do trabalho	1	2	3	4	5	6
25. As repercussões que as exigências do trabalho têm na minha vida privada/social	1	2	3	4	5	6
26 As modificações no modo de trabalhar que nos são solicitadas	1	2	3	4	5	6
27. Estar simplesmente visível ou disponível	1	2	3	4	5	6
28. Falta de apoio prático por parte das outras pessoas, fora do trabalho	1	2	3	4	5	6
29. Factores que não estão sob o nosso controlo directo	1	2	3	4	5	6
30. A vida no lar, estando o cônjuge também a seguir uma carreira	1	2	3	4	5	6
31. Lidar com situações ambíguas ou delicadas	1	2	3	4	5	6
32. Ter de assumir papéis negativos	1	2	3	4	5	6
33. Não ter qualquer possibilidade de progredir na carreira	1	2	3	4	5	6

34. O "moral" e clima do local de trabalho	1	2	3	4	5	6
35. Tomar decisões importantes	1	2	3	4	5	6
36. As implicações dos erros que possamos cometer	1	2	3	4	5	6
37. Oportunidades de desenvolvimento pessoal	1	2	3	4	5	6
38. Ausência de estabilidade ou segurança na vida familiar	1	2	3	4	5	6
39. Para avançar numa carreira, ter de sacrificar a vida no lar	1	2	3	4	5	6
40. Características da estrutura e organigrama da organização onde trabalha	1	2	3	4	5	6

Agradeço a sua colaboração

ANEXO B

INTRODUÇÃO

Este estudo insere-se na área dos processos emocionais, pretendendo-se analisar dois grandes constructos a este nível, o stresse ocupacional e a inteligência emocional.

De acordo com Goleman (1997), as emoções seguem uma lógica própria, pois as coisas que as geram não são obrigatoriamente definidas pela sua identidade objectiva, o que está em causa é a forma como são percebidas pelo sujeito. Assim, sendo as emoções negativas e o stresse o resultado de algumas relações disfuncionais entre aspectos do *self* e do ambiente, será a capacidade para perceber e lidar com as emoções próprias e dos outros, ou seja, a inteligência emocional, que funciona como moderador neste processo (Slaski & Cartwright, 2003).

Desta forma, o principal propósito deste estudo consiste em explorar a relação entre as fontes de stresse ocupacional e a inteligência emocional, especificamente tentando verificar se existe uma relação inversamente proporcional entre estas duas variáveis, se sujeitos com elevada inteligência emocional experimentam níveis de stresse ocupacional mais baixos comparativamente a sujeitos com baixa inteligência emocional.

Deste modo, parte-se do pressuposto que a inteligência emocional poderá ter um efeito moderador na percepção do stresse ocupacional. Para tal, serão aplicados dois questionários, um de inteligência emocional e outro de stresse ocupacional, de modo a avaliar como se relacionam estes dois constructos.

A relevância deste estudo segue o forte consenso na literatura (Goleman, 1996; Steiner, 1997; Hopfl & Linstead, 1997; Cooper, 1997; Martinez, 1997; cit. Dulewicz e Higgs, 2000) no sentido em que a inteligência emocional é uma competência passível de ser treinada e desenvolvida. Especificamente, o estudo de Slaski e Cartwright (2003) conclui que esta competência pode mesmo ser treinada e assim ser bastante útil na regulação do stresse, melhoria ao nível da saúde, bem-estar e desempenho.

Como tal, torna-se bastante pertinente ultrapassar limitações existentes em alguns estudos (Nikolaou e Tsaousis, 2002; Dulewicz, V.; Higgs, M. & Slaski, 2003), relativas às características da amostra, de forma a verificar se esta relação entre inteligência emocional e stresse ocorre em profissões com fontes de stresse distintas. Sendo que, se tal se verificar, pode ter importantes implicações, nomeadamente, no que diz respeito à futura administração

de programas de formação ao nível da inteligência emocional que levem à redução do stresse ocupacional e a um aumento do bem-estar.

Revisão literária

Stresse

O que é o stresse?

O stresse esteve sempre presente ao longo da história devido ao seu significado, no entanto, só recentemente se tornou mais visível, mais real, como consequência da combinação de diversas condições sociais, económicas e culturais que o tornaram mais evidente (Ramos, 2001).

Neste sentido, o stresse só pode ser compreendido face à história, à sociedade e à cultura, pois a vida moderna é claramente distinta do passado (Woolfolk & Lehrer, 1993).

De acordo com Ramos (2001, p.1), o stresse é uma invariante da condição humana, pois, como *“relação desajustada com o mundo, na qual sentimos que nos é pedido mais do que temos para dar”*, o stresse esteve sempre presente.

Desta forma, o stresse é um fenómeno biológico, psicológico e social que afecta todas as pessoas. Como tal, se for correctamente resolvido, os sujeitos ultrapassam a dificuldade, o desequilíbrio e desenvolvem as suas capacidades, por outro lado, se o stresse não for correctamente resolvido, mantém-se a relação desajustada e pode mesmo surgir a doença (Ramos, 2001).

Nesta medida, o stresse decorre da interacção dos indivíduos com o contexto, sendo que a pressão que o contexto exerce no indivíduo tem uma componente subjectiva, o que significa que as mesmas condições para alguns indivíduos podem constituir fontes de stresse enquanto para outros não. O grau em que cada indivíduo reage a uma situação stressante é determinado pela percepção individual de cada um (Michailidis & Asimenos, 2002).

Estudos recentes, como a teoria cibernética (Edward, 1998, cit. Slaski & Cartwright, 2003), a teoria ecológica (Schrbracq, Winnubst & Cooper, 1996, cit. Slaski & Cartwright, 2003) e a teoria do equilíbrio (Hart, Griffin, Wearing & Cooper, 1996, cit. Slaski & Cartwright, 2003) colocam as emoções e o auto-controlo no centro do processo dinâmico do stresse. Desta forma e de acordo com Slaski e Cartwright (2003), a experiência de stresse é uma manifestação de emoções negativas accionadas pelo perigo, ameaça ou desafio e que activa um sinal ao organismo para que este se prepare para a defesa e protecção.

Modelos teóricos de conceptualização do stresse

Teoria Transacional de Lazarus e Folkman

De acordo com Lazarus e Folkman (1984), que têm sido os fundamentais representantes da perspectiva interaccional do stresse, este é o resultado da percepção por parte do sujeito de que existe um desfasamento entre as exigências do ambiente e os recursos que o sujeito dispõe para lidar com estas exigências, de modo a que o sujeito se sente incapaz para lidar com essas exigências. De acordo com esta perspectiva, o stresse não é uma característica da pessoa nem do contexto, é sim uma relação particular entre a pessoa e o contexto (Folkman, 1984).

Deste modo, o nível de stresse experimentado numa dada situação não depende apenas das exigências da mesma, nem dos recursos que o sujeito possui, depende sim da relação entre exigências e recursos percebidos pelo sujeito (Lazarus & Folkman, 1984).

Segundo os mesmos autores, os dois processos que determinam a intensidade de stresse numa situação específica são a avaliação cognitiva e o *coping*. A primeira refere-se ao processo que estabelece o porquê de determinada situação ser avaliada como indutora de stresse para um certo indivíduo e qual o nível de stresse que esta situação lhe provoca.

Neste sentido, são consideradas, na teoria de Lazarus e Folkman (1984), três tipos de avaliação: a primária, a secundária e a reavaliação.

Numa avaliação primária, os sujeitos tendem a categorizar uma dada situação face ao significado que esta poderá ter para o seu bem-estar e assim, determinarem se a situação é irrelevante, positiva ou indutora de stresse.

Desta forma, uma situação é analisada como sendo causadora de stresse se originar prejuízo, ameaça, perda ou desafio. Quando tal ocorre, os sujeitos tendem a avaliar as suas opções de *coping* de modo a decidirem sobre a estratégia mais eficaz a utilizar na situação em causa, sendo esta avaliação designada de avaliação secundária (Lazarus & Folkman, 1984).

Por outro lado, a avaliação inicial da situação pode ser modificada à medida que surge nova informação sobre a mesma situação ou sobre o impacto do comportamento do sujeito, correspondendo esta à noção de reavaliação (Lazarus & Folkman, 1984).

No caso de a situação ser avaliada como sendo indutora de stresse, Lazarus e Folkman (1984) postulam a existência de dois tipos de estratégias de *coping*: o *coping* centrado em problemas e aquele que é centrado em emoções. Por outro lado, o nível de stresse experimentado pelo sujeito, tal como, o sucesso adquirido ao lidar com a situação irá depender dos recursos de *coping* que este possui. Estes recursos podem depender fundamentalmente do sujeito (e.g. auto-conceito positivo, crença no controlo) ou do ambiente (e.g. recursos materiais, apoio social).

Neste sentido, Stroebe e Stroebe (1995), defendem que o modelo de stresse cognitivo formulado por Lazarus e Folkman (1984) faculta uma boa análise conceptual geral para a compreensão do stresse psicológico. Contudo, de acordo com os autores, o modelo possui um elevado nível de generalidade, o que pode ser encarado como uma desvantagem para a investigação que pretende utilizá-lo com a finalidade de retirar a partir dele conjecturas passíveis de serem testadas face a acontecimentos específicos da vida que podem exercer stresse.

Modelo de Ajustamento ente o Individuo e o Ambiente de Trabalho de Harrison

Segundo este modelo, a falta de adaptação entre as exigências do contexto e os recursos das pessoas para as enfrentar é a responsável pela experimentação de situações stressantes. Deste modo, o stresse é visto como um desajustamento entre as habilidades e capacidades disponíveis e as exigências e solicitações da tarefa a desempenhar, e ainda, entre as necessidades do indivíduo e os recursos disponíveis para as satisfazer (Caplan & Harrison, 1984, cit. Pina e Cunha, Rego, Campos e Cunha & Cabral-Cardoso, 2004).

De modo a distinguir melhor este desajustamento, o modelo faz a distinção entre pessoa e ambiente e entre os aspectos objectivos e subjectivos de ambos. Neste sentido, a objectividade nos conceitos de pessoa e de ambiente remete para os conceitos tal como se apresentam na realidade, enquanto que, na vertente subjectiva, remete para o modo como são percebidas pelo sujeito (Caplan & Harrison, 1984, cit. Pinha e Cunha et al, 2004).

Neste âmbito, o modelo distingue também o grau de exactidão da percepção subjectiva em relação ao contexto subjectivo. Assim, o grau de contacto com a realidade depende da exactidão da percepção do sujeito em relação ao mundo objectivo, assim como a precisão da auto-avaliação depende da exactidão com que o sujeito se percepção. Segundo este modelo, todas as discrepâncias representam medidas pertinentes de saúde mental, e as que estão relacionadas com o ajustamento entre o indivíduo e o seu contexto podem ser utilizadas para definir o stresse no trabalho (Caplan & Harrison, 1984, cit. Pinha e Cunha et al, 2004).

Assim sendo, um desajustamento entre a pessoa e o seu ambiente pode resultar em vários tipos de respostas desadequadas. Como tal, um insuficiente ajustamento ao nível psicológico poderá conduzir a uma insatisfação no trabalho, que se irá reflectir em sintomas como a ansiedade, as insónias e as queixas somáticas, e em comportamentos desadequados como o aumento do consumo de substancias, por exemplo o tabaco e o álcool, ou mesmo um excesso de consumo de vários géneros alimentícios (Caplan & Harrison, 1984, cit. Pinha e Cunha et al, 2004).

Com vista a conseguir um melhor ajustamento entre a pessoa e o meio que a rodeia, o indivíduo tem tendência a procurar modificar o contexto objectivo ou a sua própria pessoa. Utilizando os mecanismos de defesa, o indivíduo distorce a sua percepção do contexto ou da sua maneira de ser, com vista a reduzir a tensão. Contudo, os mecanismos de defesa apenas melhoram a adaptação percebida, sendo necessária a activação dos mecanismos de conforto para melhorar a sua adaptação objectiva. Porém, o ajustamento subjectivo não deve ser menosprezado, uma vez que desempenha uma função essencial na determinação das respostas do indivíduo perante situações indutoras de stresse (Caplan & Harrison, 1984, cit. Pinha e Cunha et al, 2004).

Modelo Exigência-Controllo de Karasek

De acordo com o modelo de Kasarek (1979), é mais provável a manifestação do stress, com consequentes distúrbios e doenças, se manifestarem condições de trabalho em que existam elevadas solicitações psicológicas associadas a uma escassa possibilidade decisória e a um inadequado suporte, seja por parte do grupo de trabalho ou pelo contexto social.

Pelo contrário, as funções que exigem elevadas cargas psicológicas mas que permitem também um alto poder decisório e um adequado suporte social têm melhores condições de determinar um comportamento activo, que estimula a aprendizagem, a motivação e a eficiência ocupacional reduzindo, assim, os efeitos negativos do stresse (Kasarek, 1979).

Este modelo distingue, assim, quatro tipos básicos de experiências no trabalho, gerados pela interacção dos níveis de demanda psicológica e de controlo:

- alta exigência do trabalho - caracterizado como alta demanda e baixo controlo, trabalho activo;
- alta demanda e alto controlo, trabalho passivo;
- baixa demanda e baixo controle, e baixa exigência;
- baixa demanda e alto controlo.

A principal predição estabelecida aqui é a de que a maioria das reacções adversas das exigências psicológicas, tais como a fadiga, a ansiedade, a depressão e a doença física, ocorrem quando a demanda do trabalho é alta e o grau de controlo do trabalhador sobre o trabalho é baixo - trabalho em alta exigência (Kasarek, 1979).

Foram desenvolvidas diversas teorias mais específicas sobre o stresse, em que algumas delas aplicaram uma abordagem interactiva dos acontecimentos específicos da vida (e.g. *Deficit Modelo f Bereavement*: Stroebe & Stroebe, 1987; *Person Environment Fit Model*, em contexto de

trabalho: Caplan, 1983, Stroebe & Stroebe, 1995), e outras desenvolveram de forma mais precisa as condições que numa situação determinam a intensidade e persistência da experiência de stress (e.g. Teoria do Desespero Aprendido: Seligman, 1975, cit. Stroebe & Stroebe, 1995).

O stress no contexto de trabalho

Sendo que o stress é definido na relação do homem com o seu mundo, este pode expressar-se em todas as áreas da vida do sujeito, seja na vida pessoal, familiar, cívica, ou de trabalho. Pode considerar-se que o trabalho é o principal responsável pelo modo como se estrutura a sociedade, tal como, pela forma como se elaboram os valores pelos quais nos regemos. (Ramos, 2001). Deste modo, o trabalho pode estruturar a vida de uma pessoa, dar-lhe um sentimento de satisfação e produtividade através da elaboração de tarefas cheias de significado, um sentimento de pertença a grupos de valor, uma base de auto-estima e identidade pessoal e uma forma de ter o seu próprio lugar na sociedade (Moss, in Fisher & Reason, 1988).

Assim sendo, o trabalho é a “*matriz principal do nosso mundo e das nossas diversas realidades*”(Ramos, 2001, p.2) e, como tal, é por definição e devido aos tempos actuais, a fonte principal de experiências de stress por parte dos sujeitos (Ramos, 2001).

O modelo de stress ocupacional de Cooper, Sloan & Williams (1988), transpõe as componentes de stress para o meio laboral, desta feita, o modelo incorpora os efeitos de características pessoais (como por exemplo: características de personalidade, género, estratégias de coping), na resposta individual aos elementos do stress ocupacional.

De acordo com Stacciarini & Tróccoli (2004), o stress ocupacional é baseado na percepção negativa dos factores stressores do contexto por parte do indivíduo e a sua capacidade para lidar com estes factores. Ainda de acordo com estes autores, a grande maioria dos factores de stress ocupacional estão relacionados com efeitos tais como problemas de saúde e baixa satisfação laboral.

Desta forma, quando se verifica uma gestão desajustada do stress nas organizações, esta leva a perdas de eficácia organizacional e, conseqüentemente, a custos consideráveis. Simultaneamente, a ideia defendida por alguns gestores de que o stress é positivo, sem o diferenciar do desafio, é uma questão crítica na gestão de pessoas na organização, razão pela qual é gerado um ciclo vicioso, em que as causas de stress não são correctamente controladas levando a um constante aumento de custos organizacionais (Câmara, Guerra & Rodrigues, 1997).

Assim sendo, uma gestão adequada do stress nas organizações deve consistir, a nível preventivo, numa correcta gestão de recursos humanos de modo a minimizar a percepção das exigências como stressantes, permitindo que sejam avaliadas como desafiantes e, a nível

curativo, numa adequada análise dos sintomas, diagnóstico e acção sobre as fontes de stress em causa (Câmara et al., 1997).

Tendo em consideração o modelo transaccional de Lazarus e Folkman (1984), com o pressuposto de que uma determinada situação por si mesma não tem de ser stressante, é determinante a forma como cada pessoa avalia e gere a situação. No que respeita ao contexto profissional, é necessário analisar tanto as situações de âmbito profissional que são susceptíveis de desencadear o processo de stress, como analisar a forma como cada profissional os valoriza relativamente aos seus próprios recursos, que estado emocional é que lhes provoca e que estratégias de *coping* desenvolve perante as ditas situações (Fernández-Castro, 1999, cit Limonero et al, 2004).

De acordo com Cooper (1998), os factores de stress ocupacional mais comuns derivam do enquadramento social no local de trabalho, são mediados através da percepção, avaliação e experiência e incluem estruturas e processos em todo o contexto do local de trabalho.

O stress ocupacional e a função desempenhada

A escolha da profissão e do local de trabalho é, geralmente, efectuada em função das nossas preferências, adaptando-as da melhor forma ao modo como nos comportamos, pensamos e sentimos (Schabracq, 1991, cit. Schabracq & Cooper, 2000). Assim sendo, deveremos disciplinar-nos para uma vida normal de trabalho, esta disciplina leva a alguma repetição que nos permite desenvolver competências para lidar com situações recorrentes e seus problemas inerentes, de uma forma relativamente automática. Deste modo, poderemos focar a nossa atenção no que realmente interessa, ou seja, na definição de objectivos, fazendo as coisas da melhor forma possível, procurando novas soluções e, assim, desenvolvendo as nossas competências e talentos. De uma forma sintética, este tipo de estratégia de trabalho, dá-nos a oportunidade de nos desenvolvermos e sermos mais efectivos naquilo que fazemos (Schabracq & Cooper, 2000).

Todavia, e de acordo com Schabracq e Cooper (2000), o controlo sobre a nossa vida diária de trabalho está longe de ser absoluto. Existem assim diversas circunstâncias que afectam o nosso controlo habitual e que levam a situações de stress no contexto de trabalho, nomeadamente:

- um novo local de trabalho;
- alterações nas tarefas inerentes ao trabalho;
- conflitos entre colegas;
- falta de atenção e aprovação das chefias;
- novas tecnologias implementadas.

Todos estes eventos podem interferir com as nossas rotinas de trabalho e com os objectivos a atingir e tornarem-se sérias fontes de stresse com efeitos cumulativos, podendo mesmo ter efeitos sobre o bem-estar e saúde dos indivíduos, assim como sobre os processos organizacionais (Cartwright & Cooper, 1997, cit. Schabracq & Cooper, 2000).

Segundo Costa et al. (1996; cit. Schabracq & Cooper, 2000), Suls (2001, cit. Schabracq & Cooper, 2000) e Zeidner (1998; cit. Schabracq & Cooper, 2000), as diversas tarefas podem ser stressantes mesmo na ausência de outro factor stressor contextual, devido aos factores intrínsecos à própria tarefa, tal como a pressão do tempo, a atenção ou monotonia. Por outro lado, existem também diferenças individuais, sendo que alguns indivíduos apresentam elevada resiliência mesmo quando a tarefa é um grande desafio enquanto outros são bastante sensíveis às exigências mais modestas.

Neste âmbito, Bar-On et al (2000), consideram que algumas das facetas da inteligência emocional podem estar associadas à resiliência e adaptabilidade em contextos stressantes. Em diversas funções, o trabalho emocional é parte integrante das tarefas. Profissões associadas à saúde e ao ensino, são exemplos deste tipo de profissões, tendo já sido abordadas em diversos estudos (Bar-On et al, 2000; Giardini & Frese, 2006; Chan, 2006).

O stresse ocupacional é descrito muitas vezes como característico das profissões com uma relação constante e directa com outras pessoas em que a sua atenção e/ou ajuda ao cliente/ aluno ou paciente é uma das principais tarefas da função. Alguns exemplos claros deste tipo de profissões são os polícias, bombeiros, professores, médicos e enfermeiros, sendo estes últimos dos mais afectados (Landa, Berrios-Martos, Lopes-Zafra & Luzón, 2006).

Seguindo os pressupostos de Bar-On et al (2000), é a cultura organizacional que dita o controlo de respostas afectivas a circunstâncias trágicas ou violentas e é neste domínio que as profissões divergem.

Limonero et al. (2004) defendem que, apesar da maioria dos profissionais serem susceptíveis de experimentar em algum momento stresse relacionado com as condições de trabalho, os profissionais de saúde são os mais expostos a situações crónicas de stresse laboral. De acordo com Hester (1994, cit. Bar-On et al, 2000) as as profissões associadas à saúde (e.g. médicos e enfermeiros) devem reconhecer e lidar com violência e emoções fortes. A sobrecarga de trabalho, o confronto quotidiano com a doença, com a família do doente, assim como as condições e exigências laborais, são consideradas as principais fontes de stresse. Nesta medida, a atenção continuada aos doentes, em especial aos que estão em fase terminal, a gestão dos seus familiares e o impacto social que gera em todos os implicados, o contacto com a morte e com a

dor, podem criar um enorme desgaste pessoal que, ao tornar-se crónico, pode levar a diversas consequências negativas para a saúde (Limonero, 1994, 1996, cit. Limonero et al., 2004).

Assim e de acordo com Limonero et al (2004), o stresse ocupacional representa um importante problema não apenas para a pessoa que o sente mas também para a organização na qual exerce a sua função. Este stresse continuado por parte do profissional de saúde, pode traduzir-se na diminuição do bem-estar e, em alguns casos, poderá levar a uma inadequada atenção aos pacientes e seus familiares, o que poderá incapacitá-los de exercer a sua função de uma forma eficiente e satisfatória.

No âmbito da saúde e, de acordo com Kadushin (1976, cit. Bar-On et al., 2000), existem algumas diferenças no que diz respeito ao género dos sujeitos, existindo a percepção de que os homens estão geralmente em minoria no trabalho mais social e, aparentemente, falham algumas expectativas no que diz respeito aos cuidados necessários neste tipo de funções. De acordo com os resultados do estudo de Bar-On et al (2000), os profissionais de saúde, aparentam interpretar as ameaças no âmbito do trabalho como desafios emocionais, o que Hester (1994, cit. Bar-On et al, 2000) considera que se deve ao uso da negação e estratégias de minimização por parte destes profissionais. Relativamente às diferenças de género, verifica-se que as mulheres parecem ter competências interpessoais mais desenvolvidas, enquanto que os homens parecem ter uma maior aptidão em lidar com situações adversas e eventos stressantes, assim como exibem uma maior capacidade para controlar emoções relativamente às mulheres (Bar-On et al, 2000).

Os professores são também cada vez mais alvo de estudos, devido ao stresse associado a esta profissão que aumentou consideravelmente ao longo dos últimos anos, sendo reconhecido como um problema nos vários contextos educacionais (Kyriacou, 1978; Kyriacou & Sutcliffe, 1979,1980, cit. Chan, 2006). Recentemente, esta tornou-se uma preocupação global, considerando que, pelo menos, um terço dos professores refere, em diversos questionários aplicados em diferentes estudos, que a sua profissão é altamente stressante (Borg, 1990, cit. Chan, 2006).

Na identificação das diferentes fontes de stresse, os investigadores em áreas distintas concluem que estes factores incluem:

- os comportamentos e os problemas de disciplina dos estudantes;
- a falta de motivação para o trabalho;
- a grande quantidade de trabalho e a pressão do tempo;
- o conflito e a ambiguidade da função;
- os conflitos nas relações com a gestão e administração da escola;

- a pressão e críticas dos familiares e sociedade em geral (Dunham, 1992; Travers & Cooper, 1996, cit. Chan, 2006).

Por sua vez, Travers (2001, Greenglass & Burke, 2003, cit. Austin, 2004), consideram factores stressores semelhantes no contexto de ensino, como conflitos com supervisores, condições físicas de trabalho precárias, entre outros.

No entanto, apesar destes stressores serem considerados comuns aos vários níveis desta profissão, os professores não lhes reagem de forma uniforme (Milstein & Farkas, 1988, cit. Chan, 2006). Especificamente, alguns professores podem mesmo desenvolver sintomas psicológicos desde frustração, ansiedade, irritabilidade, até exaustão emocional ou sintomas psicossomáticos ou depressivos (Dunham, 1992; Farber, 1984; Kyriacou & Pratt, 1985, cit. Chan, 2006).

Assim sendo e, de acordo com Funke, Roberts, Zeidner, Costa & Schulze (2006), os trabalhadores podem experimentar stresse de forma quantitativamente diferente, dependendo das tarefas requeridas para a função. Por outro lado, o impacto do stresse na performance poderá depender da vulnerabilidade da *performance* em tarefas específicas e em situações de stresse ocupacional muito particulares.

Fontes de stresse

As diversas fontes de stresse existentes nas organizações podem ser externas ou internas ao próprio indivíduo. No entanto, dado que estas fontes são mediadas pela percepção de cada colaborador, é bastante complexo definir os limites entre uma fonte externa (e.g. exigências ou pressões de que o sujeito é alvo) e uma fonte interna (e.g. exigências ou pressões que o sujeito exerce sobre si próprio) (Câmara et al., 1997).

Desta forma, e de acordo com Câmara et al. (1997), a percepção que cada indivíduo pode ter em certas situações é determinada por diversos factores, nomeadamente, a sua personalidade, a capacidade para solucionar a situação percebida ou as experiências advindas de situações análogas ou semelhantes, com que se deparou no passado. Assim, a influência exercida pelos factores mencionados, decidirá se determinada fonte é percebida como sendo desafiante ou stressante para o próprio sujeito.

O desenvolvimento da percepção do nível de auto-eficácia perante determinada fonte de stresse é obtido através de dois factores essenciais: a experiência anterior (quer seja positiva ou negativa) e as capacidades que o sujeito possui. Deste modo, a percepção de auto-eficácia relaciona-se de modo inversamente proporcional com a tendência para que determinado sujeito sinta a pressão ou a exigência como fonte de stresse (Câmara et al., 1997).

Relativamente à personalidade, existem determinados traços que contribuem para a percepção da fonte, uma vez que, a predominância de traços de neuroticismo ou de afectividade negativa conduzem a percepções de pressões e exigências causadoras de stresse, ou vice-versa, isto é, a predominância de traços de extroversão, afectiva positiva e abertura a novas experiências dão origem a percepções das pressões e exigências como geradoras de desafio (Câmara et al., 1997).

Deste modo, o locus de controlo de um sujeito, também contribui de forma nuclear na forma como é percebida a potencial fonte de stresse, uma vez que, sujeitos com locus de controlo interno, que pensam que podem controlar o seu próprio comportamento na grande maioria das vezes, tendem a experienciar menos ansiedade perante as potenciais fontes de stresse, do que indivíduos que possuem um locus de controlo externo (Câmara et al., 1997).

Contudo, apesar de se verificarem estas diferenças preceptivas, seguindo os pressupostos de Câmara et al. (1997), existem também situações originadas nas organizações que geram stresse na maioria das pessoas e, como tal, devem ser trazidas à luz como as seguintes fontes de stresse:

➤ **Características organizacionais, sociais e enquadramento** - referem-se a aspectos indutores de stresse relacionados com ritmo acelerado do dia-a-dia organizacional, irracionalidade administrativa, elevadas exigências de responsabilidade, ausência de participação, percepção de iniquidade nas recompensas salariais, funções com elevado nível de complexidade, ambiguidade em relação ao futuro e ao objectivo da função, impossibilidade de existir progressão nas carreiras, ausência de autonomia e relações profissionais negativas.

➤ **Características físicas do ambiente de trabalho** – características físicas relacionadas com o local de trabalho passíveis de originarem situações de perigo iminente ou crónico, nomeadamente, a poluição atmosférica ou sonora (ruídos e vibrações), pressão atmosférica, design homem-máquina desrespeitador das regras ergonómicas, humidade e temperatura, quer seja por excesso de calor ou de frio, são aspectos que podem induzir stresse no sujeito.

➤ **Mudanças no trabalho** – são consideradas como fontes de stresse os aspectos relacionados com a iminência de despedimentos, demissões ou rescisão do contrato de trabalho, excesso de promoções, ausência ou existência de mudanças padrões de funcionamento, mudanças qualitativas nas funções desempenhadas e a perda de controlo.

➤ **Papel desempenhado nas organizações** - papéis ambíguos, papéis que exigem responsabilidade por pessoas ou coisas, ou que, por outro lado, não permitem a participação do sujeito e/ou são constituídos por problemas de comunicação e/ou inexistência de feedback, são alguns dos papéis desempenhados pelos sujeitos dentro de uma organização que podem ser também fontes de stresse.

➤ **Stresse extra-trabalho** - reconhecidas como sendo fontes de stresse originadas por eventos extra-profissionais e que se manifestam no contexto profissional, apesar de a organização em causa não se encontrar relacionada com essas mesmas fontes indutoras de stresse. São exemplos disso, os conflitos sociais, os acontecimentos de elevado impacto na vida pessoal, as exigências da vida familiar, as crises familiares ou até, uma dívida por saldar.

➤ **Variáveis associadas ao tempo** - consideram-se como fontes de stresse de variáveis associadas ao tempo o, trabalho por turnos, as mudanças no fuso horário, o aumento do horário normal de trabalho ou as tarefas profissionais submetidas a grandes pressões com tempos limite.

Por sua vez, Sutherland & Cooper (1988) apresentam cinco categorias de potenciais fontes de stresse ocupacional, são elas:

- Factores intrínsecos ao trabalho;
- Função na organização;
- Desenvolvimento de carreira;
- Clima e estrutura organizacional;
- Questões associadas à relação casa-trabalho.

De acordo com Sutherland & Cooper (1988), as características individuais, traços de personalidade, competências pessoais, valores, experiência passada e circunstâncias da vida são todas influentes no impacto dos stressores. Por outro lado, a idade e a saúde são também características importantes que modificam as respostas ao stresse.

Por sua vez, Holt (1982) define também as diversas fontes de stresse ocupacional mais estudadas:

- **Stresse objectivamente definido** - fontes de stresse relacionadas com características físicas to contexto de trabalho;
- **Variáveis associadas ao tempo** - fontes de stresse relacionadas com prazos e horas de trabalho;
- **Características sociais e organizacionais do trabalho** - fontes de stresse que remetem para o relacionamento, participação, etc.
- **Mudanças no trabalho** - todas as fontes de stresse relacionadas com alterações e modificações no trabalho;

- **Stresse subjectivamente definido** - fontes de stresse relativas à função, possíveis conflitos, ambiguidades, responsabilidades, etc.;
- **Stresse extra-trabalho** - fontes de stresse associadas à vida pessoal.

De acordo com Cooper (1998), os factores de stresse ocupacional mais comuns derivam do enquadramento social no local de trabalho, são mediados através da percepção, avaliação e experiência e incluem estruturas e processos em todo o contexto do local de trabalho.

Sintomas de stresse

O estado emocional do stresse de determinado sujeito revela-se através de sintomas que podem ser, tanto fácil (e.g. irritabilidade) como, dificilmente observáveis (e.g. hipertensão). Para além disso, a sua manifestação pode ser de forma imediata perante a fonte indutora de stresse, ou pode surgir no futuro como um acumular de estados de stresse e não apenas de uma só fonte concreta. (e.g. absentismo ou estados depressivos) (Câmara et al., 1997).

Assim sendo, Câmara et al. (1997) defendem que uma boa forma de analisar o nível de stresse existente nas organizações consiste no diagnóstico dos sintomas. Porém, uma vez que alguns sintomas não são facilmente observáveis nem a sua manifestação é sempre imediata, a análise dos sintomas deverá ser realizada com extrema delicadeza, tendo em conta os diversos sintomas, as suas manifestações e aos tempos em que surgem na vida do trabalhador.

Deste modo, através das suas investigações, Holt (1982) considerou as seguintes categorias de sintomas de stresse:

- **Sintomas físicos** - são considerados como sintomas físicos as alterações no ritmo cardíaco, a hipertensão, as alterações da pressão arterial, as doenças cardíacas, boca seca, os problemas respiratórios, a artrite, a diminuição do sistema imunológico levando a um aumento da frequência de doenças comuns tais como a gripe e constipações, as dores de costas, as dores de cabeça, dores musculares, úlceras, e cansaço físico geral;
- **Sintomas psicológicos** - entre estes sintomas encontram-se os estados depressivos, a ansiedade, a tensão, a instabilidade emocional, a insatisfação no trabalho, a apatia, a irritabilidade, fadiga, lapsos de memória, insónias, pesadelos, dificuldade de concentração, dificuldade em aceder ao potencial criativo, dificuldade em tomar decisões, alterações de humor, perturbações de personalidade, tendências neuróticas ou pensamentos de suicídio;
- **Sintomas comportamentais e sociais** - observam-se os sintomas de mau relacionamento, de criticismo, de elevada tendência para o autoritarismo e punição, aumento do consumo de

café, tabaco, álcool e drogas, comportamentos anti-produtivos (e.g. diminuição propositada da produtividade, provocar estragos materiais, espalhar boatos, roubar, não comunicar defeitos), absentismo, aumento do número de acidentes, aumento do número de erros, comportamentos violentos, alterações extremamente significativas ao nível do papel social, parental e conjugal.

Custos do stresse

A partir dos sintomas referidos, são originados elevados custos produzidos pelo stresse nas organizações. Assim sendo, verificam-se custos objectivamente observáveis quer ao nível da saúde dos trabalhadores, nomeadamente, através do aumento dos acidentes de trabalho, baixas por motivos de doença e comparticipação nas despesas de assistência médica e/ou medicamentos. Por outro lado, existem custos ligados à perda de eficácia organizacional, tais como, o absentismo, menor produtividade e diminuição da qualidade, entre outros (Câmara et al., 1997).

Contudo, verificam-se custos menos evidentes mas extremamente prejudiciais para a organização, que dizem respeito à perda do potencial do *mindware* instalado. As investigações realizadas por Damásio (1995, cit. Câmara et al, 1997), LeDoux (1995, cit. Câmara et al., 1997), Childre (1997, cit. Câmara et al, 1997) e Goleman (1995, cit. Câmara et al., 1997), sobre o funcionamento do cérebro revelam a suma importância da emoção na optimização do potencial cerebral em geral e no potencial intelectual em particular.

De acordo com Câmara et al. (1997), quando se verifica a existência de stresse, através da sua componente negativa, relacionada a estados de ansiedade, é *per si*, inibidora da maximização das faculdades criativas do indivíduo, da sua tomada de decisão e das capacidades de diagnóstico, que são fundamentais para o aumento ou manutenção da eficácia nas organizações de hoje.

Assim sendo, torna-se essencial considerar o stresse como um Factor Crítico de Sucesso na Gestão das Pessoas, tomando em consideração os sintomas e custos que estão associados. Para tal, a gestão do stresse nas organizações deve ser direccionada para a análise dos sintomas do stresse, seguindo-se o diagnóstico e, finalmente, uma acção concreta nas fontes de stresse que são percebidas pelo indivíduo como sendo as causas de stresse (Câmara et al., 1997).

Porém, a melhor forma de gerir o stresse nas Organizações e de minimizar os sintomas e custos associados, passa por uma acção preventiva que necessita de uma Gestão de políticas de Recursos Humanos extremamente eficiente, salvaguardando desse modo, a eficácia organizacional (Câmara et al., 1997).

Neste âmbito, existem já diversas organizações que apostam na gestão do stresse, nomeadamente a Xerox em Dallas que tomou consciência de que os seus colaboradores possuíam

elevados níveis de stresse, o que estava a prejudicar bastante o seu desempenho e aumentar os níveis de absentismo. Como tal, decidiram desenvolver medidas de flexibilização de horário para que os seus colaboradores pudessem gerir os seus horários de trabalho sem se descuidar as responsabilidades na empresa. Estas medidas revelaram-se muito eficazes, pois os colaboradores passaram a desempenhar as suas funções de forma mais eficaz, o absentismo decresceu 33% e a atitude face ao trabalho tornou-se mais positiva (Câmara et al., 1997).

Formas de intervenção

O stresse é, de acordo com Ramos (2001), indissociável da natureza humana mas será possível eliminar, reduzir ou minimizar as situações de stresse? Segundo o autor, é possível e poderá ser feito através da prevenção do stresse, contrariando as suas consequências negativas em favor da promoção das positivas. Isto é, dado que não é possível evitar de todo o stresse, deveremos aproveitar os seus benefícios e evitar os seus malefícios (Ramos, 2001).

No local de trabalho, a prevenção deverá ser um esforço conjunto, entre indivíduos, grupos e organizações, com uma responsabilidade partilhada, ainda que, por definição, se deva realizar em primeiro lugar nas organizações, já que é aí que o trabalho acontece, que as pessoas se reúnem e, assim, que se pode agir de forma mais eficaz sobre o stresse ocupacional (Ramos, 2001).

Segundo o autor, se a prevenção levar a mais saúde das pessoas, certamente também permitirá um maior nível de saúde organizacional e ainda uma “maior saúde do trabalho” (Ramos, 2001, p. 4). Na mesma perspectiva, Macdonald (2005), defende que a adopção de uma política de gestão da saúde e bem-estar nas organizações significa ter uma abordagem holística no sentido do melhor desempenho do próprio negócio. Esta autora defende que a saúde física e psicológica dos colaboradores contribuirá decisivamente para o sucesso do negócio e é uma forma de melhorar o desempenho organizacional e ganhar vantagem competitiva.

Neste sentido, Cooper & Schbracq (2000) definem possíveis formas de intervenção ao nível das competências que são importantes desenvolver para uma melhor gestão do stresse, nomeadamente:

- Competências sociais, tais como, capacidade de ouvir, competências interpessoais e de marketing, competências sociais ao nível do trabalho de equipa, assertividade, entre outras;
- Competências para aprender a lidar ou implementar mudança como se fosse uma condição natural, incluindo pensamento estratégico;
- Competência necessárias para definir motivações, pontos fortes e objectivos;

- Criatividade;
- Competências de gestão de stresse.

Os autores consideram que apesar de geralmente ser difícil pôr em prática este tipo de intervenções, devido ao seu custo, de facto, o uso inadequado do potencial humano, poderá ser o maior custo para a organização. Deste modo, a ocorrência frequente de queixas relativas ao stresse podem ser um indicador dos factores que negativamente afectam os objectivos vitais da organização. Como tal, investir em potencial humano pode ser das formas mais proveitosas de sobreviver enquanto organização (Cooper & Schabracq, 2000).

Assim sendo, seguindo a diversa literatura sobre as formas de gestão de stresse, é possível verificar que a inteligência emocional poderá também ser um factor de extrema importância. Neste sentido, Nikolaou & Tsaousis (2002) consideram que os resultados do seu estudo, com a identificação da inteligência emocional como moderador do processo de stresse, poderá ter uma importância significativa nas técnicas de gestão de stresse. Assim, o uso da inteligência emocional como parte dos programas de gestão de stresse, podem ter efeitos na manutenção e aumento do equilíbrio entre a casa e o trabalho para todos os colaboradores da organização e não apenas para os executivos. Também o estudo de Slaski & Cartwright (2002) vai neste sentido, encorajando a inteligência emocional como tendo uma importante função na moderação do processo de stresse e aumento a resiliência individual.

Mais recentemente, Slaski & Cartwright (2003) concluem do seu estudo, com base no treino de inteligência emocional como moderador do processo de stresse, que a inteligência emocional pode, de facto, ser ensinada e aprendida de forma muito útil na redução do stresse e aumento da saúde, bem-estar e *performance*. Concluem também que a um nível mais individual de análise, se verifica que alguns participantes não beneficiaram do programa de treino mas a maioria beneficiou e teve ganhos ao nível da inteligência emocional e redução do stresse.

Neste âmbito, Nikolaou & Tsaousis (2002) defendem que as organizações devem promover formação e treino com base numa combinação de inteligência emocional e gestão de stresse, de forma a promover aos seus colaboradores a oportunidade de adquirir as competências necessárias para lidar com os requisitos da sua função de forma mais efectiva.

Nesta medida, torna-se relevante antes de mais definir inteligência emocional.

Inteligência Emocional

O que é a inteligência emocional?

Ao longo dos anos, diversos teóricos tentaram integrar as emoções no domínio da inteligência, sendo que os modelos de inteligência tradicionais estiveram inicialmente apenas centrados no uso adaptativo da cognição (Schutte et al., 1998).

Seguindo os pressupostos dos autores do modelo vigente de inteligência emocional, a compreensão do conceito de inteligência emocional implica explorar ambos os componentes do conceito, inteligência e emoção. No entanto, é de referir que nem tudo o que liga a cognição à emoção é inteligência emocional. Deste modo, a emoção é conhecida como podendo alterar o pensamento de diversas formas mas não necessariamente de formas que nos tornem mais inteligentes (Mayer & Salovey, 1997).

Neste âmbito, ao longo dos últimos anos, têm sido desenvolvidos diversos estudos sobre a interacção mútua entre emoções e pensamento. Nos anos 20, Thorndike (1920, cit. Goleman, 1997) considerou a “inteligência social” como a capacidade para compreender os outros e agir de forma sensata sobre os relacionamentos humanos. Mais tarde, Sternberg (1985, cit. Goleman, 1997) chega à mesma conclusão, ou seja, verifica que a inteligência social é distinta das capacidades académicas e que é uma parte fundamental do que faz as pessoas terem êxito na vida prática.

Mais recentemente, foi introduzido o conceito de inteligência emocional por Mayer e Salovey (1990, 1997; cit. Mayer, Caruso & Salovey, 2000) como sendo a capacidade para reconhecer o significado das emoções e as suas relações, tal como para as compreender e saber resolver problemas com base nas mesmas, ou seja, os autores consideram a inteligência emocional como representando a capacidade para perceber, assimilar e gerir as emoções próprias e as dos outros. Deste modo, Mayer, Salovey & Brackett, 2004, consideram que os resultados deste estudo empírico demonstraram que a emoção e a cognição devem operar de forma combinada levando a um processamento de informação mais sofisticado e eficaz.

No entanto, foi Goleman (1995, cit. Mayer, Salovey & Brackett, 2004) que popularizou o constructo após a publicação do livro sobre inteligência emocional onde referiu questões fortes como o seu maior potencial relativamente ao Quociente de Inteligência (QI) para predizer o sucesso na vida.

As definições sobre inteligência emocional são variadas, sendo que esta área de investigação está a crescer muito rapidamente tal como a evolução do conceito. Inicialmente, Mayer e Salovey (1990) definem inteligência emocional como parte da inteligência social

que envolve a capacidade para monitorizar as nossas próprias emoções e sentimentos assim como as dos outros, de as discriminar entre elas e de as utilizar para nos guiar nos pensamentos e acções

Mayer & Salovey(1990, cit. Derksen, Kramer & Katzko, 2002) distinguiram seis componentes da inteligência emocional:

- **auto-consciência emocional** que consiste na capacidade para conhecermos as nossas próprias emoções, o que de acordo com Salovey e Mayer (1990, cit. Goleman, 1997,p.63) é a “*pedra base da inteligência emocional*”
- **assertividade** que remete para a capacidade de agir e afirmar sem ansiedade indevida e de expressar sentimentos sinceros sem constrangimentos (Salovey & Mayer, 1990; cit. Goleman, 1997).
- **empatia** que refere a sensibilidade aos subtis sinais sociais que revelam o que os outros desejam ou necessitam, tornando estas pessoas mais aptas a desempenharem funções de prestação de cuidados, contacto com o público, ensino, etc. (Salovey & Mayer, 1990; cit. Goleman, 1997).
- **relações interpessoais**, a gestão dos relacionamentos determina em muito a aptidão para gerir as emoções dos outros, sendo por isso fundamental na interacção com terceiros (Salovey e Mayer, 1990; cit.Goleman, 1997).
- **tolerância ao stresse** consiste na capacidade para gerir as emoções, ou seja, ter capacidade para afastar a ansiedade, a tristeza ou a irritabilidade e para nos tranquilizarmos a nós próprios (Salovey & Mayer, 1990; cit.Goleman, 1997).
- **controlo de impulsos** que remete para a capacidade para os motivarmos a nós mesmos, adiando a recompensa e dominando a impulsividade, sendo que, segundo Salovey e Mayer (1990, cit. Goleman, 1997), os sujeitos que possuem aptidão tendem a ser mais produtivos e eficazes naquilo que fazem.

Estas seis componentes podem também encontrar-se no conceito de inteligência emocional definido por Bar-On (1997, cit. Derksen, Kramer & Katzko, 2002) que a considera como um conjunto de competências e capacidades não cognitivas que influenciam o sucesso de cada um em lidar com as exigências e pressões do contexto. De acordo com Bar-On (1997, cit. Derksen, Kramer & Katzko, 2002), a inteligência emocional é um factor importante na determinação da capacidade para ter sucesso na vida e tem uma influência directa no geral bem-estar do sujeito.

Mais tarde, Mayer & Salovey (1997), fazem uma revisão do conceito, passando a definir a inteligência emocional como envolvendo a capacidade para perceber correctamente e

expressar as emoções, a capacidade para aceder e/ou gerar sentimentos quando eles forem facilitadores do pensamento, a capacidade para compreender as emoções e o conhecimento emocional, assim como, a capacidade para regular emoções de forma a promover o crescimento emocional e intelectual.

Inteligência Emocional e QI

Segundo Dulewicz e Higgs (2000), o desenvolvimento do conceito de inteligência emocional parece ter ocorrido devido à aparente incapacidade por parte das medidas tradicionais de pensamento racional (e.g. QI) para predizer o sucesso na vida.

Desta forma, o interesse no estudo da totalidade da inteligência foi reestruturado por Gardner e Watch (1989, cit. Dulewicz & Higgs, 2000) que desenvolveram e exploraram o conceito de múltiplas inteligências e concluíram que não havia relações significativas com medidas de QI, o que permite concluir que as “outras” inteligências propostas por Gardner (1993, cit. Dulewicz & Higgs, 2000) se referiam a um constructo distinto do QI.

Seguindo este pressuposto, Mowrer (1960, cit. Mayer & Salovey, 2000), defendeu que as emoções não devem ser uma oposição à inteligência, já que elas são por si mesmas uma ordem superior de inteligência.

Neste sentido e de acordo com Goleman (1997), o QI e a inteligência emocional não são competências opostas mas sim separadas, pois, de acordo com o autor, existe uma leve correlação entre o QI e determinados aspectos da inteligência emocional, no entanto, esta correlação é suficientemente pequena para ficar claro que estas são entidades distintas. De certa forma, possuímos dois cérebros, duas mentes e, assim, dois tipos distintos de inteligência, a racional e a emocional. Como tal, o intelecto não pode funcionar da melhor maneira sem a inteligência emocional e a forma como nos comportamos na nossa vida é determinado por ambos.

Modelos teóricos de Inteligência Emocional

Inicialmente, Mayer & Salovey (1990) conceptualizam a inteligência emocional como sendo constituída por três componentes principais: avaliação e expressão da emoção, regulação da emoção e utilização da emoção, tal como ilustrado na figura 1.

Categoria	Constructo	Subcomponentes
Avaliação e expressão das emoções	Capacidade para avaliar/percepcionar as emoções no self e nos outros, bem como expressar emoções.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Self Verbal ▪ Self Não Verbal ▪ Outros Não Verbal ▪ Outros Empatia
Regulação das emoções	Capacidade para regular/gerir adequadamente as emoções pessoais e as emoções de terceiros.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Self ▪ Outros
Utilização das emoções para resolver problemas	Capacidade para utilizar as emoções para resolver problemas de forma eficaz e eficiente.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeamento Flexível ▪ Pensamento Criativo ▪ Redireccionamento da atenção ▪ Motivação

Figura 1: Componentes do Modelo de Inteligência Emocional de Mayer & Salovey (1990)

Mais tarde, Mayer & Salovey (1997) reformulam o modelo, desta feita dando mais relevância aos componentes cognitivos do constructo, no que diz respeito a potencial de crescimento emocional e intelectual. Assim, passam a considerar quatro dimensões da inteligência emocional:

- Percepção, avaliação e expressão das emoções;
- Facilitação emocional do pensamento;
- Compreensão, análise e aplicação do conhecimento emocional;
- Regulação reflexiva das emoções, promovendo o crescimento emocional e intelectual.

De acordo com os autores (Mayer & Salovey, 1997), a primeira dimensão diz respeito à facilidade com que o indivíduo percebe e identifica as suas emoções e as dos outros, à forma como discrimina essas emoções em terceiros e expressa as suas emoções. Para tal, os autores consideram necessário o reconhecimento e integração de toda a informação verbal e não verbal do contexto.

Por outro lado, a segunda dimensão consiste na capacidade de pensar através das emoções, ou seja, utilizar as emoções para considerar múltiplas perspectivas e assim reconhecer as alterações de estado de espírito compreendendo que isto poderá auxiliar os julgamentos e levar a diferentes formas de resolução de problemas. Poderá mesmo funcionar como um “teatro

emocional da mente” onde as emoções podem ser geradas, sentidas, manipuladas e examinadas, de forma a serem melhor compreendidas (Mayer & Salovey, 1997).

A terceira dimensão considerada por estes autores refere-se à capacidade de compreender as emoções e utilizar todo o conhecimento emocional. Este conhecimento emocional inicia-se na infância, quando a criança vai aprendendo o que significa cada emoção em termos de relacionamento com os outros e vai crescendo ao longo da vida, com o aumento da compreensão acerca dos significados emocionais (Mayer & Salovey, 1997). Segundo os autores do modelo, esta competência é especialmente relevante dado que permite compreender a fundo os vários aspectos das relações interpessoais (Mayer & Salovey, 2000).

No que diz respeito à última dimensão do modelo, esta refere a regulação conscienciosa das emoções com vista a melhorias no crescimento emocional e intelectual. Deste modo, apenas se o sujeito reconhecer a emoção e conseguir regulá-la, é que poderá aprender algo sobre ela. Sendo de referir que uma qualidade importante será a compreensão e regulação da emoção sem exagerar ou minimizar a sua importância (Mayer, Salovey, 1997).

Assim sendo, este modelo refere a inteligência emocional como a competência para pensar com emoções. Neste sentido, a *performance* emocional representa a aprendizagem do sujeito no que se refere às emoções ou à informação relevante sobre as emoções e, assim, a competência emocional existe quando se atinge o nível requerido de *performance*. (Mayer & Salovey, 1997). Este é actualmente o modelo de inteligência emocional dominante.

De acordo com Schutte et al. (1998), os modelos de Salovey e Mayer, o original (1990) e o revisto (1997), são os modelos mais coesos e compreensivos sobre a inteligência emocional. Ainda de acordo com estes autores, o modelo revisto aparenta ser um modelo que enfatiza muito bem os diferentes estádios de inteligência emocional, o potencial de crescimento e as contribuições das emoções para o desenvolvimento intelectual. Por outro lado, o modelo original leva por si a uma melhor conceptualização das várias dimensões do estágio de desenvolvimento emocional actual do indivíduo. Adicionalmente, a maioria das dimensões de outros modelos podem ser integradas neste mesmo modelo original.

Existem, no entanto, diversos modelos que exploram o conceito de inteligência emocional, um outro modelo relevante é o defendido por Bar-On (1997, cit. Bar-On, Bown, Kirkcaldy & Thomé, 2000). Este autor defende um modelo de inteligência não cognitiva definida como um conjunto de competências emocionais, pessoais e sociais que influenciam a capacidade individual para lidar com as exigências e pressões do contexto. Os factores chave envolvidos neste modelo são os seguintes:

- **Capacidade intrapessoal** - capacidade de estar atento, compreender e expressar as suas próprias emoções e ideias;
- **Competência interpessoal** - capacidade de estar atento e compreender as emoções dos outros, assim como estabelecer e manter mutuamente satisfação e responsabilidade na relação com os outros;
- **Adaptabilidade** - capacidade para identificar emoções nos outros e reagir correctamente e de forma imediata à situação, ser flexível na alteração das suas emoções e sentimentos com a alteração das situações, assim como em resolver problemas pessoais e interpessoais;
- **Gestão de Stresse** - capacidade para lidar com o stresse e controlar emoções fortes;
- **Factores motivacionais e de humor** - capacidade de ser optimista, gostar de si próprio e dos outros e capacidade de sentir e expressar emoções positivas.

Com este modelo, Bar-On pretende responder à seguinte questão: “Porque é que alguns indivíduos estão mais aptos a ter sucesso na vida do que outros?” Assim o autor do modelo pretende definir inteligência emocional como um agregado de capacidades e competências que representam um conjunto de conhecimento utilizado para lidar de forma eficaz com os acontecimentos da vida (Bar-On, 1997, cit. Mayer, Salovey & Caruso, 2000).

É de referir um terceiro modelo de inteligência emocional, o de Goleman (1995, cit. Mayer, Salovey & Caruso, 2000). Goleman conceptualiza este conceito através de cinco áreas principais:

- **Conhecer as suas próprias emoções** - capacidade para reconhecer uma emoção quando ela surge e monitorizar as emoções em cada momento;
- **Gerir emoções** - gerir as emoções de forma apropriada,
- **Motivar-se a si próprio** - gerir as emoções em função de objectivos;
- **Reconhecer emoções nos outros** - estar atento às emoções e necessidades dos outros;
- **Gerir relações** - gerir as emoções e o relacionamento com outros.

Com este modelo, Goleman (1995, cit. Mayer, Salovey & Caruso, 2000). defende que a inteligência emocional vai reflectir-se nas várias áreas da vida do sujeito: na vida familiar, na escola e no trabalho. O autor defende mesmo que a inteligência emocional pode ser tão poderosa ou mais que o QI, o que, de acordo com Mayer, Salovey & Caruso (2000), torna difícil não concluir que grande parte da enorme popularidade em torno da inteligência emocional se deva a esta forte afirmação.

Inteligência emocional como traço ou competência?

A inteligência emocional tem sido medida de diferentes formas e devido à heterogeneidade dos diversos modelos teóricos que têm surgido sobre este tema, os investigadores falam em diferentes enquadramentos. Mayer, Salovey & Caruso (2000) organizam os modelos de inteligência emocional em modelos de “competência” versus modelos “mistos”.

Neste sentido, os modelos de competência focam-se nas emoções em si e nas suas interações com o pensamento, ou seja, conceptualizam a inteligência emocional como um conjunto de capacidades mentais que funcionam como preditores sobre a estrutura interna da inteligência e suas implicações na vida do sujeito. Deste modo, esta teoria defende que a inteligência emocional é, de facto, uma inteligência como as outras e que, como tal, deverá cumprir três critérios empíricos. Em primeiro lugar, os problemas mentais têm respostas correctas e erradas, avaliados por métodos concretos. Em segundo lugar, as competências medidas estão correlacionadas com outras medidas de aptidão mental. Em terceiro lugar, a competência absoluta aumenta com a idade (Mayer, Salovey & Caruso, 2000).

Deste modo, os modelos de competência são geralmente baseados em formas mais objectivas de avaliação e incluem processos que dificultam o “contorno” da verdade, sendo muitas vezes referidos como modelos de processamento de informação (MacCann, Matthews, Zeidner & Roberts, 2004, in Geher, 2004).

Um exemplo deste tipo de modelo é o de Mayer et al. (2000) que considera as competências cognitivas como fundamentais para a definição da inteligência emocional.

Por outro lado, os modelos “mistos” são substancialmente diferentes dos anteriores dado que incluem as competências mentais assim como os traços de personalidade. Estes traços de personalidade podem ter como objectivo satisfazer necessidades internas ou responder ao mundo externo ao indivíduo. (Salovey, Salovey & Caruso, 2000). Ou seja, estes modelos de inteligência emocional têm como base uma série de traços e competências que ajudam o sujeito a lidar com as exigências e pressões diárias de forma a serem mais efectivos na sua vida pessoal e social (MacCann, Matthews, Zeidner & Roberts, 2004, in Geher, 2004).

São exemplo de modelos mistos os já descritos modelos do Bar-On e do Goleman, dado que correspondem a modelos que inicialmente incorporam traços relevantes nas diferenças individuais que ocorrem no processo emocional (Mayer, Salovey & Caruso, 2000).

Como avaliar e medir a inteligência emocional?

Com base nos diferentes modelos teóricos, sejam mistos ou baseados em competência, surgiram diversos instrumentos de medida de inteligência emocional. Assim, o mais recente instrumento compreensivo com base no paradigma baseado em competência é o Mayer, Salovey, Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT). Este instrumento foi criado com objectivo de medir o modelo das quatro dimensões de inteligência emocional: percepção das emoções, compreensão das emoções, uso das emoções para facilitar o pensamento e gestão das emoções (Mayer, Salovey & Caruso, 2000).

Para além do MSCEIT, existem também outros instrumentos baseados na inteligência emocional como competência, nomeadamente, o MEIS- Multi-factor Emotional Intelligence Scale (Mayer et al., 1998, cit. MacCann et al. In Geher, 2004), o LEAS- Levels of Emotional Awareness (Lane, Quinlan, Schwartz, Walker & Zeitlin, 1990, cit. MacCann et al. In Geher, 2004) e o EARS- Emotional Accuracy Research Scale (Mayer & Geher, 1996, cit. MacCann et al. in Geher, 2004).

Por outro lado, pode dizer-se que a grande maioria dos instrumentos de inteligência emocional são baseados nos modelos mistos e caracterizados como medidas auto-descritivas, como é o caso do Emotional Quotient Inventory (Bar-On, 1999, cit. MacCann et al. In Geher, 2004), do Emotional Competence Inventory (Sala, 2002, cit. MacCann et al. In Geher, 2004) e do Emotional Schutte's Inventory (ESI) (Schutte, Mallouf, Hall, Haggerty, Cooper, Golden & Dornheim, 1998).

Este tipo de medida, embora geralmente implique um menor consumo de tempo do que as medidas baseadas na inteligência emocional como competência, é também mais susceptível a enviesamentos (Mayer et al., 2000).

O impacto e os benefícios da inteligência emocional

Um dos pressupostos defendidos por Goleman (1996, cit. Dulewicz & Higgs, 2000) vai no sentido de que as pessoas que possuem um bom QI e inteligência emocional tendem a ter mais sucesso nas suas áreas de escolha do que aquelas que possuem um bom QI e inteligência emocional pouco desenvolvida. Foram também desenvolvidos outros estudos que demonstram o impacto da combinação entre QI e inteligência emocional para uma *performance* de sucesso (e.g. Steiner, 1997; Salovey & Mayer, 1990; Farnham, 1996; cit. Dulewicz & Higgs, 2000).

Neste âmbito, Weisinger (1998) constata que existe uma ligação directa entre a inteligência emocional e o sucesso no trabalho. Este autor sugere que a inteligência emocional pode ser reforçada pela aprendizagem de forma a permitir interagir eficazmente e fazer frente a um

contexto social e cultural cada vez mais complexo e competitivo. Por sua vez, Dulewicz e Higgs (1998, cit. Nikolaou & Tsaousis, 2002), comparando a contribuição das competências cognitivas e das competências relativas à inteligência emocional para o desempenho no trabalho, concluíram que a inteligência emocional contribuía com 36% para a variância total enquanto o QI contribuía com 27%, o que sugere que a inteligência emocional contribui mais para o avanço na carreira.

Por seu lado, Schutte, Malouff, Bobic, Coston, Greeson, Jedlicka, Rhodes e Wendorf (2001), verificam que sujeitos com elevadas pontuações nas medidas de IE demonstram uma maior eficácia em competências sociais, uma maior cooperação com os colegas e maior satisfação nas suas relações afectivas e laborais.

É de referir que o estudo da inteligência emocional e dos seus potenciais benefícios para os indivíduos e organizações, considerando o contexto organizacional, está pouco desenvolvido. Sendo que a este nível foram realizados mais estudos nos campos fisiológicos, educacionais e de terapia (e.g. Goleman, 1996; Steiner, 1997; Damásio, 1994; cit. Dulewicz & Higgs, 2000). No entanto, Downing (1997, cit. Dulewicz & Higgs, 2000) estabelece que o crescimento do interesse das emoções nas organizações está associado ao desenvolvimento da volatilidade e mudança no contexto organizacional.

Inteligência Emocional no local de trabalho

Na sequência de diversa literatura emergente sobre a presença da inteligência emocional nas organizações, Day & Kelloway (in Geher, 2004) consideram duas importantes premissas na definição da inteligência emocional como um factor de valor no local de trabalho.

Em primeiro lugar, a inteligência emocional é bastante relevante no que diz respeito aos resultados organizacionais. Há mesmo autores que defendem posições mais extremistas considerando a inteligência emocional como o maior determinante para o sucesso no local de trabalho e, tal como outras medidas tradicionais de inteligência, passível de ser dramaticamente desenvolvida (Weisinger, 1998, cit. Day & Kelloway in Geher, 2004). No entanto, Day & Kelloway (in Geher, 2004) defendem que, para deixar claro que a inteligência emocional é útil nas organizações, não é necessário avançar com argumentos tão extremistas. Basta demonstrar que a inteligência emocional está empiricamente relacionada com resultados (i.e., validade de critério) e que não é redundante com outros preditores (i.e. validade discriminante). Os autores consideram portanto que, se não ficar clara a influência positiva da inteligência emocional nas organizações, então, existe de facto pouco incentivo da parte das organizações ao investimento em intervenções com o objectivo de desenvolver a inteligência emocional dos colaboradores.

A segunda premissa considerada pelos autores é a seguinte, mesmo que esteja demonstrada a relação da inteligência emocional com as organizações e respectivos objectivos, a questão permanece sobre a forma como as organizações podem intervir para modificar a inteligência emocional nos colaboradores. Assim sendo, a função principal da gestão de recursos humanos prende-se com aquisição das competências necessárias para o sucesso, com o desenvolvimento e treino e com o recrutamento e selecção dessas mesmas competências (Bamberger & Meshoulam, 2000, cit. Day & Kelloway in Geher, 2004).

Os princípios teóricos da inteligência emocional apresentam assim um grande foco relativamente às suas possibilidades de aplicação nos profissionais, nomeadamente nos profissionais de saúde e de educação. Neste sentido, algumas escolas, nomeadamente as escolas de enfermagem americanas já consideram a necessidade de contemplar a formação dessa competência nos seus planos de estudo (Bellack, cit. Limonero, Tomás-Sábado, Fernández-Castro & Gómez-Benito, 2004). A incorporação destes programas de formação de inteligência emocional no curriculum dos estudantes de enfermagem pode contribuir para desenvolver esta competência, levando a uma interacção mais eficaz com os pacientes. A capacidade de avaliar e distinguir entre as respostas emocionais dos pacientes e o uso desta informação como guia de pensamento e acções, pode ser fundamental no estabelecimento da relação enfermeiro-paciente (Evans e Allen, 2002, cit. Limonero e tal., 2004).

Por sua vez, no que respeita ao contexto educacional, Kaufhold & Johnson (2005), defendem que os profissionais de educação que promovem inteligência emocional, enfatizam o valor positivo das diferenças individuais, promovem a aprendizagem em equipa e as competências de resolução de problemas, suportando as crianças no desenvolvimento de competências sociais.

Deste modo, devido à prevalência das emoções nas organizações (Arvey, Renz & Watson, 1998, cit. Day & Kelloway in Geher, 2004) é expectável que a inteligência emocional (ou a ausência dela) deva estar relacionada com resultados positivos ou negativos. Assim sendo, devido à crescente preocupação por parte das organizações no que diz respeito à saúde e bem-estar dos seus colaboradores, tem sido muito discutida a presença do stresse ocupacional nas organizações e a sua ligação tanto com os factores que o potenciam como com os que o reduzem. Um dos factores que poderá reduzir este tipo de stresse será a inteligência emocional, tendo sido já fomentados diversos estudos que exploram esta relação (Slaski & Cartwright, 2002; Day & Therrien, cit. Day & Keelloway in Geher, 2004).

Inteligência Emocional e o Stresse Ocupacional

De acordo com Nikolaou e Tsaousis (2002), uma área de estudo que tem vindo a ter um crescente interesse refere-se à influência da inteligência emocional no stresse ocupacional. De acordo com os autores, desde que o stresse é concebido fundamentalmente como uma reacção emocional (usualmente negativa) a vários estímulos do ambiente (Selye, 1956;cit. Nikolaou & Tsaousis, 2002), a inteligência emocional pode ser usada como enquadramento, no qual os indivíduos podem aprender como controlar as emoções e desenvolver estratégias de *coping*.

No contexto laboral e tendo em consideração que muitos dos aspectos situacionais relacionados com o desempenho das funções são difíceis de modificar, a inteligência emocional e suas componentes, podem ter um papel determinante na altura de facilitar as estratégias eficazes para fazer frente a situações stressantes. No caso específico dos profissionais da saúde, nomeadamente na enfermagem, elevados níveis de IE podem contribuir para aumentar a qualidade dos cuidados dispensados, podendo supor-se também uma melhoria nas relações e interacções com os membros da equipa de trabalho. Perante a evidência de que a actividade neste tipo de funções pode levar aos esgotamento, tanto físico como emocional, a gestão eficaz das próprias respostas emocionais pode constituir uma dimensão importante que ajude os profissionais a valorizar e superar o seu stresse ocupacional e lhes permita tomar as medidas e estratégias adequadas para minorar o seu impacto. (Limonero et al., 2004).

Neste sentido, num estudo recente, Slaski e Cartwright (2002) verificaram que sujeitos com elevada inteligência emocional experimentam menos stresse e possuem níveis mais elevados de saúde e bem-estar do que sujeitos com níveis mais baixos de inteligência emocional. Por sua vez, Humpel, Caouti & Martin (2001), encontraram algumas diferenças no que respeita a esta relação entre géneros, verificaram assim enfermeiros do género masculino que tinham níveis elevados de competência emocional, experimentavam níveis de stresse ocupacional mais elevado. Os autores consideraram que este resultado poderia ser justificado pelo facto nos enfermeiros com elevadas competências emocionais, são mais sensíveis ao stresse por serem mais atentos às emoções dos outros e a percebê-las, tornando-se assim mais empáticos.

Desta forma, a ligação entre a EI e o stresse é baseada na noção de que emoções negativas e o stresse são resultado de algumas relações disfuncionais entre aspectos do self e do ambiente. Como tal, a EI como capacidade para compreender e gerir as emoções do próprio e dos outros, funciona como moderador neste processo (Slaski & Cartwright, 2003). Assim sendo, a EI é considerada como tendo em conta as diferenças individuais na capacidade para processar informação de natureza emocional, tal como para as relacionar e integrar nas cognições e

comportamento, podendo assim, reduzir experiências emocionais adversas (Mayer, Salovey & Caruso, 2000; cit. Slaski & Cartwright, 2003).

Recentemente os estudos nesta área têm seguido o modelo das quatro dimensões da inteligência emocional defendido por Mayer & Salovey (1997). Como poderá então cada uma destas quatro dimensões estar relacionada com a gestão do stresse ocupacional?

De acordo com Gohm, Corser & Dalsky (2005), a primeira dimensão abarca a percepção das emoções, que pode estar associada a elevados sentimentos de competência em lidar com várias situações entre a pessoa e o contexto dado que as informações que nos podem chegar através das emoções pode funcionar como factor importante em muitas situações. Segundo Lyons & Schneider (2005), a percepção emocional poderá ajudar a discriminar entre ameaças e benefícios do contexto. Os autores defendem que esta poderá ser uma faceta importante em distinguir e dirigir a atenção para os potenciais factores stressores no contexto.

Por outro lado, Gohm et al. (2005) consideram que a dimensão relativa ao uso das emoções para facilitar o pensamento poderá também ter uma importância considerável, dado que, de uma perspectiva funcional, as emoções podem indicar aspectos do contexto que requerem atenção imediata. Ou seja, ignorar estes aspectos (baixa IE) pode resultar numa fraca capacidade adaptativa em relação à situação. Assim sendo, os autores consideram que, devido ao facto de certas emoções facilitarem tipos específicos de pensamento e terem a capacidade de facilitar o tipo de pensamento mais benéfico para a situação, pode levar a uma melhor gestão da situação e a maiores sentimentos de controlo (menos stresse).

Por sua vez, a compreensão das emoções poderá, de acordo com Gohm et al. (2005), permitir ao sujeito saber que tipo de emoção é esperada em cada contexto ou o que estará associado a sentimentos de controlo, levando assim a situações de stress perfeitamente normais e temporárias naquele contexto. Também Lyons & Schneider (2005) defendem que a compreensão das emoções deve reduzir o *coping* focado na emoção que não seja produtivo e facilitar o *coping* centrado no problema ou na emoção, dependendo do que for mais adequado ao momento.

No que concerne à gestão das emoções, Gohm et al. (2005) defendem que ter a capacidade de gerir e melhorar as experiências emocionais do próprio e dos outros, deverá levar a sentimentos de controlo da situação, ou seja, a menos stresse. Por sua vez, Lyons & Schneider (2005) consideram que esta capacidade para gerir as emoções, aumentando as positivas e reduzindo as negativas de acordo com o necessário, pode conferir grandes benefícios ao nível do stresse, especialmente em estados avançados de stresse.

Assim sendo, as emoções são de facto um aspecto integral do processo de stresse (Lazarus & Folkman, 1984), sendo que toda a inteligência emocional pode trazer benefícios na gestão do

stress, de acordo com Lyons & Schneider (2005), a área estratégica (de compreensão e gestão das emoções) pode ser especialmente benéfica. Como tal, a compreensão das emoções poderá levar à identificação mais rápida da fonte de stress e ajudar a focar a atenção nos processos de *coping* mais adequados. Deste modo, os indivíduos que gerem de forma mais adequada as suas emoções, podem ter uma maior capacidade para alterar e manter as emoções necessárias para facilitar as respostas mais adaptativas ao stress.

As emoções desempenham assim um papel primordial neste tema, é a capacidade para pensar sobre elas, percebê-las e compreendê-las que permite desenvolver processos de regulação emocional que ajudam a moderar e prevenir efeitos negativos do stress (Extremera, Fernández-Berrocal & Duran, 2003, cit. Landa et al, 2006). Mais ainda, sendo que a componente stressante surge muitas vezes da interacção social entre quem oferece os seus serviços e quem os recebe, a gestão adequada das emoções que surgem na dita relação é um factor chave para explicar porque é que umas pessoas são mais resistentes ao aparecimento do stress do que outras (Extremera & Fernández-Berrocal, 2002, cit. Landa, 2006).

Nesta medida, na prevenção e tratamento do stress ocupacional adquire especial relevância o conceito de inteligência emocional, como uma qualidade que permite predizer o êxito e enfrentar os contratemplos que possam surgir neste tipo de profissões (Landa et al, 2006).

O objectivo do presente estudo consiste em explorar a relação entre a inteligência emocional e as fontes de stress ocupacional numa amostra de diversos profissionais tipicamente com elevado nível de stress. A identificação destes profissionais vai de encontro ao estudo de Bulik (2005) que considera que as profissões ditas “humanas” onde existe uma relação directa com outras pessoas, inclui profissões como enfermeiros, médicos, professores, entre outras. Segundo a autora, neste tipo de função, as tarefas prendem-se com alterações físicas ou psicológicas dos pacientes/clientes/alunos. Deste modo, à *performance* deste tipo de funções estão inerentes as emoções o que poderá levar a elevados níveis de stress.

Segundo Bulik (2005), o stress em funções de contacto humano pode resultar do comportamento e queixas dos pacientes/clientes/alunos, de fracas condições de trabalho, em particular, de falta de autonomia, de fracas relações e suporte social, assim como de falta de recompensas e grande rotina de tarefas. Esta autora defende que estas funções estão directamente associadas a emoções experimentadas. Assim, um dos aspectos destas emoções no trabalho que pode estar relacionado com o stress é o requisito que se prende com a expressão de emoções positivas e por vezes negativas face aos pacientes/clientes/alunos.

Todavia, Zapf (2002, cit. Bulik, 2005) defende que esta situação pode não ser *per se* stressante. A dissonância emocional que é requerida com frequência em ter de apresentar

emoções geralmente positivas que não estão em linha com as emoções genuínas dos sujeitos naquela situação (que podem ser negativas ou neutras) é que geralmente é considerada como stressante. Frequentemente, a experiência de dissonância emocional leva a perda de capacidade para regular as suas próprias emoções, o que significa perda de um recurso interno. Como tal, a capacidade para reconhecer as emoções das pessoas e regular as suas próprias é especialmente importante para as funções que implicam relações humanas e esta capacidade é de facto a inteligência emocional.

Para este estudo parte-se da hipótese de que sujeitos com elevada inteligência emocional percebem menos fontes de stress ocupacional e, conseqüentemente, experimentam níveis mais baixos de stress ocupacional do que aqueles que possuem baixa inteligência emocional. A operacionalização desta hipótese vai no seguimento dos estudos de Slaski e Cartwright (2002) e de Nikolaou e Tsaousis (2002) que verificam precisamente que indivíduos com elevada inteligência emocional experimentam menos stress ocupacional.

Neste sentido, este trabalho pretende colmatar uma das limitações do estudo de Nikolaou e Tsaousis (2002) que diz respeito às características da amostra, pois o estudo destes autores baseia-se apenas num tipo de ambiente de trabalho, numa instituição de saúde mental. Desta forma, pretende-se que seja utilizada uma amostra abrangente com diversos tipos de profissões (profissionais de saúde e professores de diferentes organizações), em diferentes instituições e com fontes de stress distintas. A relevância desta conceptualização vem no sentido do estudo de Bar-On, Brown, Kirkcaldy e Thomé (2000) que encontraram diferenças a nível da inteligência emocional em algumas destas profissões que consideram como stressantes. Estes autores consideram que a cultura da organização e da função, dita o controlo de respostas afectivas a circunstâncias trágicas e violentas e é neste domínio que as profissões divergem.

Como tal, pretende-se verificar como os profissionais de cada uma destas profissões experimentam o stress e, de que forma o facto de possuírem níveis mais elevados ou mais baixos de inteligência emocional tem implicações nesse mesmo stress experienciado.

ANEXO C

METODO

Amostra

A amostra deste estudo é constituída por 190 sujeitos, com três profissões distintas, nomeadamente, 56 professores e 134 profissionais de saúde, sendo 48 médicos e 86 enfermeiros. Estes sujeitos possuem idades compreendidas entre os 20 e os 64 anos, sendo 46 destes sujeitos do sexo masculino e 144 do sexo feminino.

Esta amostra foi recolhida de forma não aleatória, com um carácter intencional.

Seguidamente é apresentada a caracterização da amostra através dos dados sócio-demográficos que foram recolhidos.

Relativamente ao género dos sujeitos, a amostra é composta por indivíduos de ambos os sexos, verificando-se que 24% dos sujeitos pertencem ao sexo masculino e 76% dos sujeitos pertencem ao sexo feminino, com se pode verificar na figura 2.

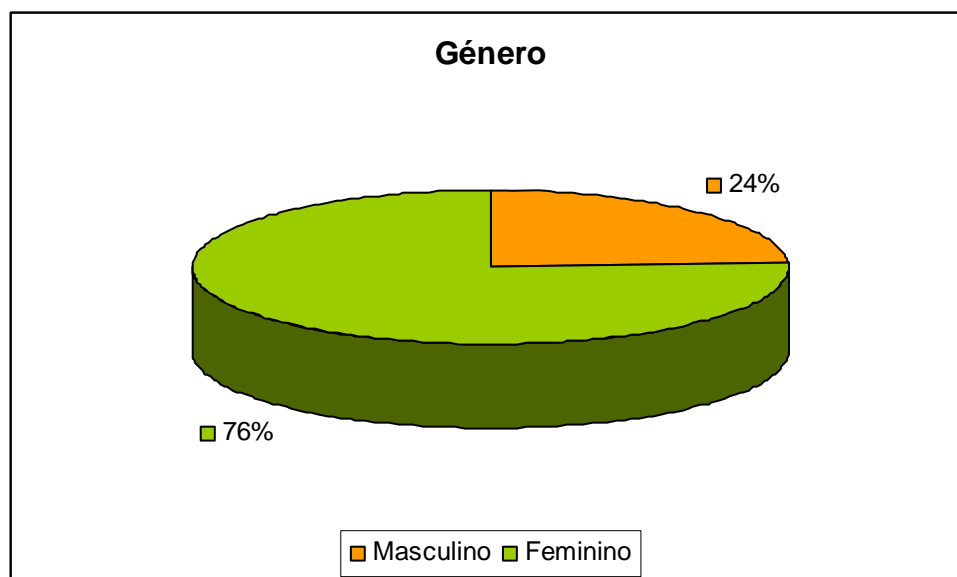


Figura 2: Gráfico das frequências de resposta do género dos sujeitos da amostra.

Por outro lado, no que diz respeito ao nível etário dos participantes neste estudo, pode dizer-se que varia entre os 20 e os 65 anos, com uma média de idades de 38,9. Deste modo, foram criados três níveis etários para uma melhor visualização da distribuição de idades. De

acordo com a figura 3, verifica-se que 43% dos sujeitos se encontram no primeiro nível etário, localizado entre os 20 e os 35 anos. No segundo nível etário encontram-se 37% dos sujeitos e os restantes 21% localizam-se entre os 51 e os 65 anos.

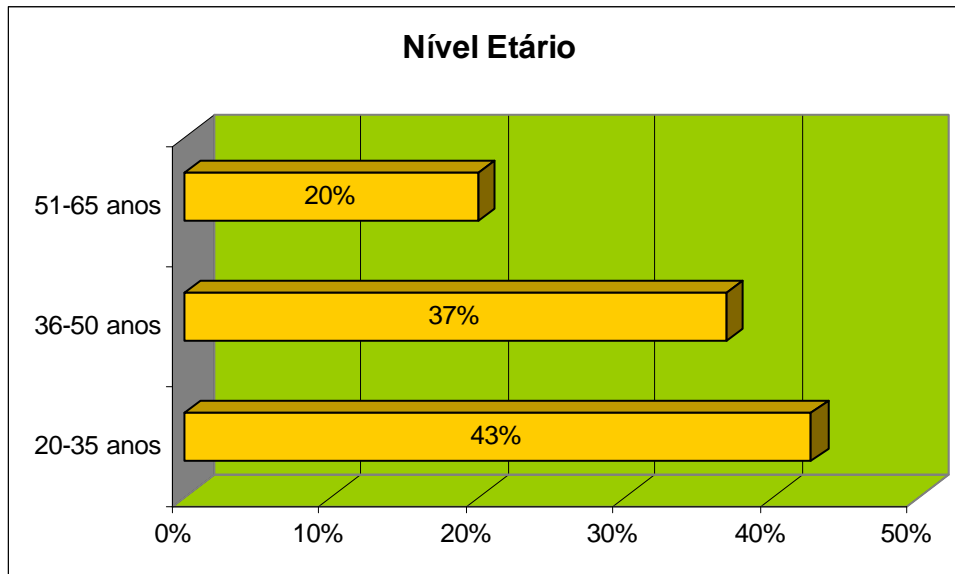


Figura 3: Frequências de resposta do nível etário dos sujeitos.

No que se refere ao Estado Civil dos sujeitos que participam nesta amostra, de acordo com a figura 4, pode constatar-se que 48% dos sujeitos é casado, 35% dos sujeitos solteiros, sendo os restantes divorciados (14%), viúvos (2%) e em união de facto (1%).

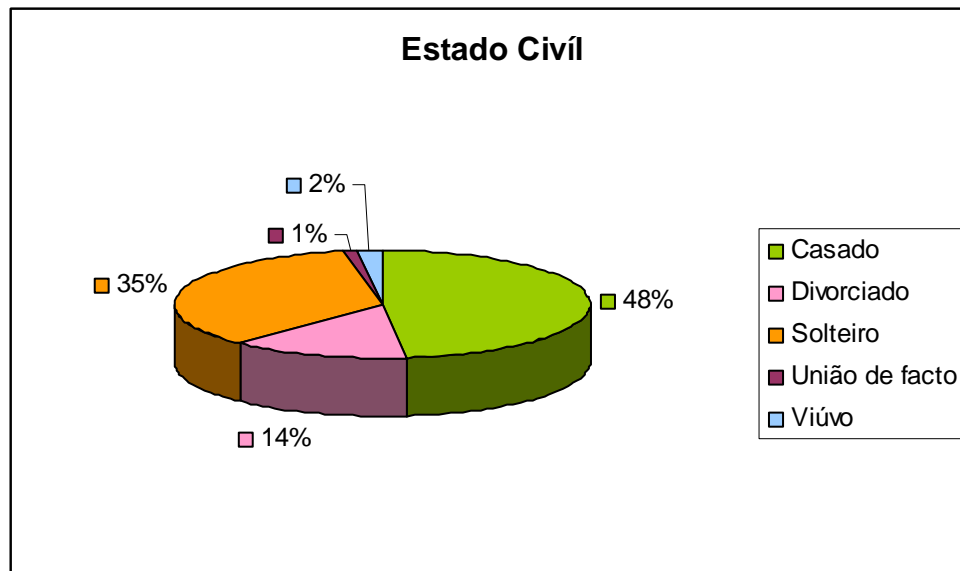


Figura 4.: Frequências de resposta do estado civil dos sujeitos.

Relativamente ao local de residência dos sujeitos, verifica-se que, na sua maioria, residem em Lisboa (17%) e arredores: Sintra (20%), Cascais (19%), Oeiras (14%), sendo que os restantes 30% residem noutros concelhos do país.

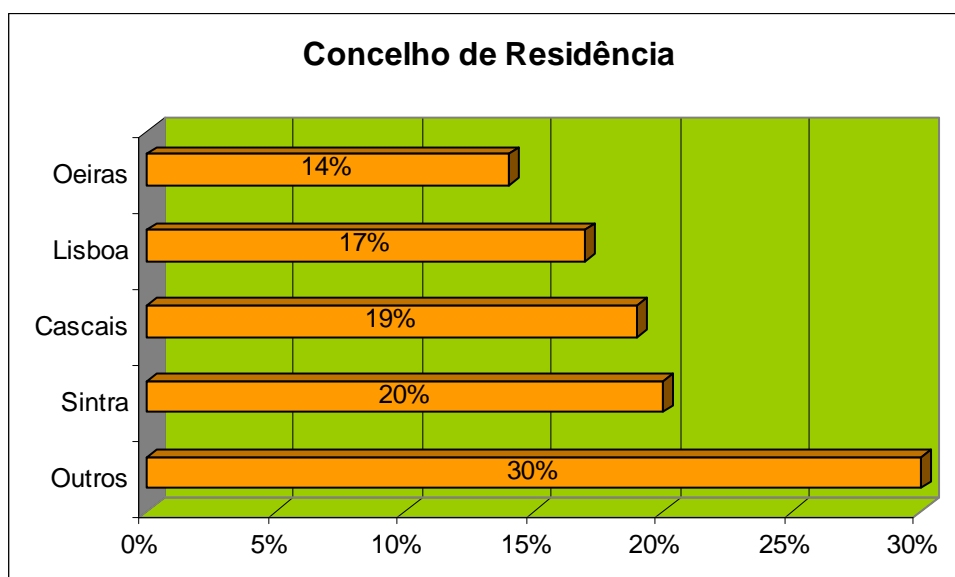


Figura 5: Frequências de resposta dos sujeitos acerca do concelho de residência.

No que concerne às habilitações literárias, foi efectuada uma divisão em quatro escalões – 12^aAno, Bacharelato, Licenciatura e Mestrado. Realça-se o predomínio dos sujeitos com Licenciatura, correspondendo a 87% do total da amostra. (Figura 6).

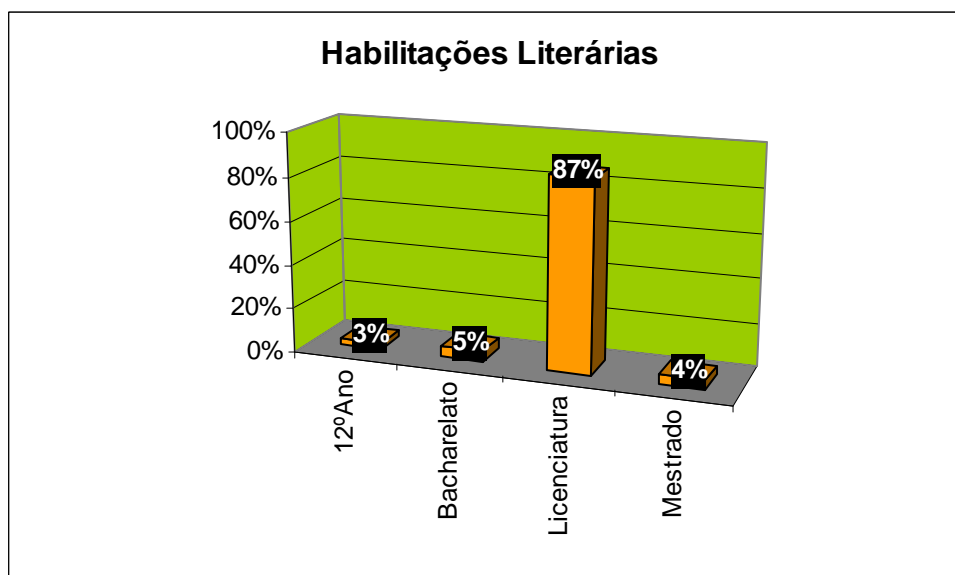


Figura 6: Frequências de resposta das habilitações académicas dos sujeitos

Relativamente à função desempenhada pelos sujeitos que constituem a amostra, verifica-se que existe uma distribuição entre três profissões: 46% de enfermeiros, 29% de professores e 25% de médicos, como se pode verificar na figura 7.

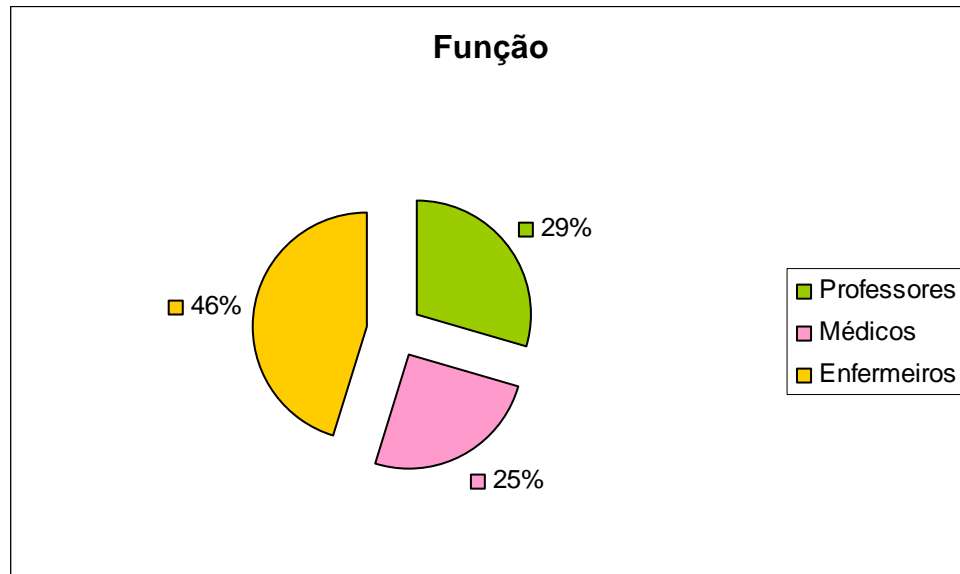


Figura 7: Frequências de resposta dos sujeitos acerca da função desempenhada.

Ao nível do tempo de desempenho de cada função pelos sujeitos, de acordo com a figura 8, verifica-se que a maior percentagem de sujeitos da amostra está entre o início (de 1 a 5 anos) e o final de carreira (a partir dos 20 anos de função).

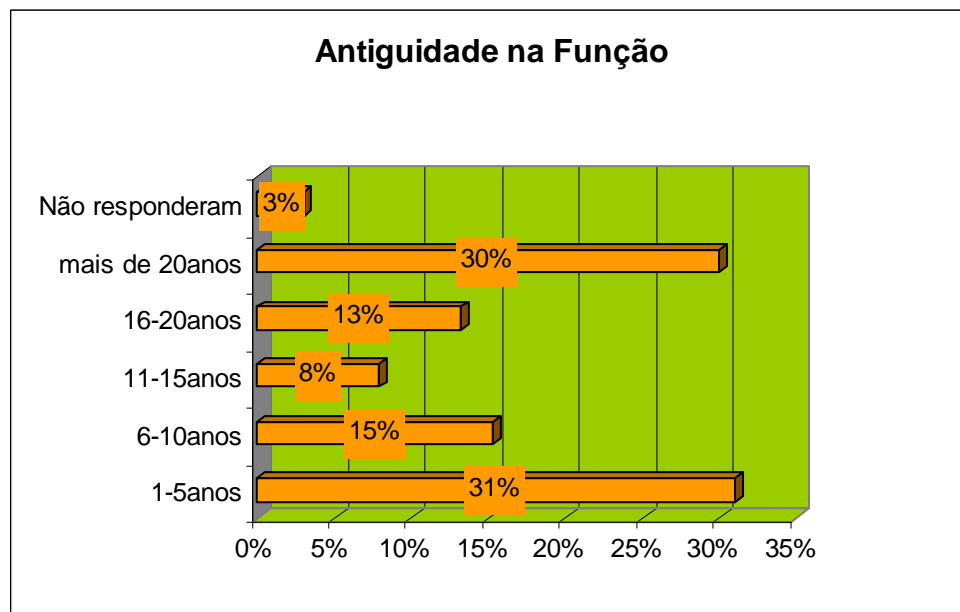


Figura 8: Frequências de resposta dos sujeitos acerca dos anos de desempenho da função.

No que concerne à antiguidade dos sujeitos na organização, pode constatar-se que quase metade da amostra (45%) está na organização há menos de 5 anos, estando os restantes sujeitos distribuídos de acordo com a figura 9. Os sujeitos que compõem a amostra desempenham as suas funções em diferentes tipos de organizações, nomeadamente, hospitais, clínicas médicas e instituições escolares (do primeiro ao terceiro ciclo).

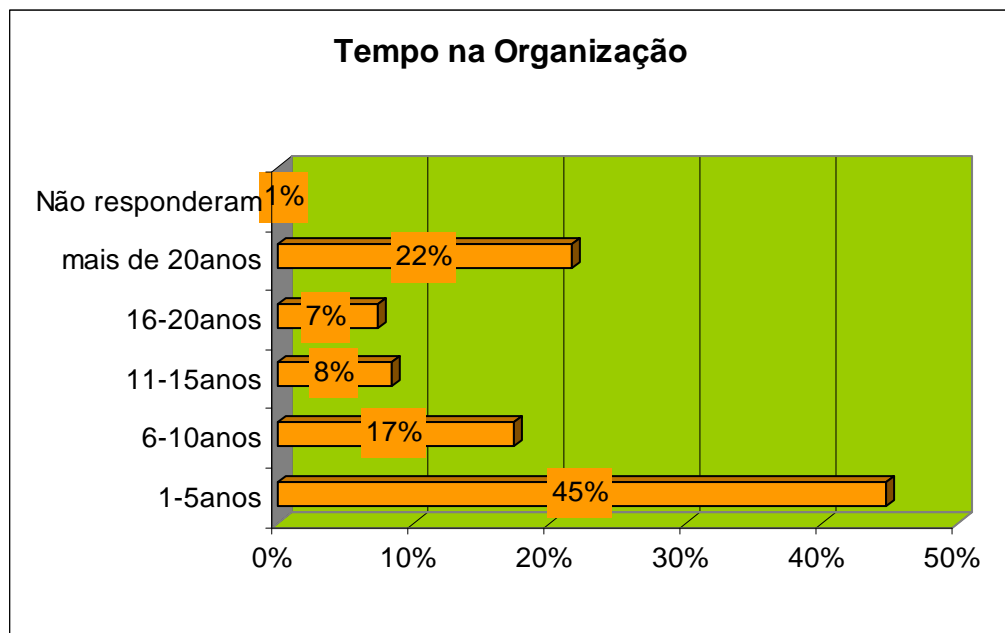


Figura 9: Frequências de resposta dos sujeitos acerca do tempo na organização.

Tipo de estudo

Neste estudo, de carácter quantitativo, foi utilizado um design correlacional, onde, segundo Campbell & Stanley (1966, cit D'Oliveira, 2005) são calculadas correlações entre as variáveis em estudo: inteligência emocional e stresse ocupacional. Poderão existir variáveis moderadoras da relação em causa, tais como algumas variáveis psicológicas (e.g. resiliência, estratégias de *coping*) que poderão diminuir a possibilidade de conseguirmos explicar esta correlação.

Instrumento

No âmbito deste estudo, foram utilizados dois questionários: o *Occupational Stress Indicator (OSI)* (Cooper, Sloan & Williams, 1988) adaptado à população portuguesa por Cunha, Cooper, Reis & Fernandes (1992) que avalia o Stresse Ocupacional e o *Emotional Schutte's Inventory* – (ESI) (Schutte, Mallouf, Hall, Haggerty, Cooper, Golden & Dornheim, 1998), onde é publicado um trabalho de adaptação por Clemente (2004), que avalia a Inteligência Emocional.

❖ *Occupational Stress Indicator (OSI)* (Cooper, Sloan & Williams, 1988).

Este é um questionário de auto-descrição adaptado do original para a população portuguesa. (Cunha, Cooper, Reis & Fernandes, 1992). Esta escala está fundada na noção de que os stressores não influenciam todas as pessoas da mesma forma e define que factores de stresse ocupacional podem levar a efeitos negativos sendo que esta relação pode ser moderada por diferenças individuais (Evers, Frese & Cooper, 2000).

Este instrumento baseia-se na visão combinada indivíduo-situação para conceptualizar e medir o stresse ocupacional. Destina-se, assim, a medir as fontes e os efeitos do stresse ocupacional, neste âmbito, mede sete diferentes aspectos:

- Como se sente no seu emprego;
- Como se sente ou se comporta;
- Saúde física;
- O seu comportamento em geral;
- Como interpreta o que se passa à sua volta;
- Fontes de pressão no seu emprego;
- Como lida com o stresse.

Deste modo, avalia estes aspectos através de sub-escalas distintas. Estas sub-escalas incluem quatro medidas de variáveis independentes entre si:

- ❖ (a) - fontes de pressão no trabalho(61 itens);
- ❖ (b) - tipo A de comportamento (14 itens);
- ❖ (c) - locus de controlo (23 itens);
- ❖ (d) - estratégias de *coping* (28 itens);

e também três medidas de variáveis dependentes:

- ❖ (e) - satisfação no trabalho (22 itens);
- ❖ (f) - saúde mental (18 itens) e física (12 itens).

No seguimento dos objectivos a que este trabalho se propõe, são utilizadas apenas as fontes de stress no local de trabalho, compostas por seis sub-escalas:

- factores intrínsecos ao trabalho;
- o papel da empresa;
- relações entre as pessoas;
- carreira e promoção;
- clima e estrutura da Organização;
- relação casa-trabalho.

É de referir que para esta escala foram encontrados bons níveis de fidelidade, com um alpha de Cronbach de 0.91 (Cunha et al., 1992).

- *Emotional Schutte's Inventory - (ESI)* (Schutte, Mallouf, Hall, Haggerty, Cooper, Golden & Dornheim, 1998)

O ESI é um instrumento que avalia a inteligência emocional, com base no modelo de inteligência emocional desenvolvido por Salovey & Mayer (1990).

Este instrumento consiste numa escala de auto-descrição em que os sujeitos respondem sob a forma de *rating scale* de 5 pontos (onde o 1 corresponde a “discordo totalmente” e o 5 a “concordo totalmente”). Schutte et. al (1998) demonstram que esta escala, com um total de 33 itens, revela uma boa fidelidade teste-reteste com valores de 0.78 e uma boa consistência interna, apresentando um alfa de Cronbach no valor de 0.90

O *Emotional Schutte's Inventory (ESI)* (Schutte, Mallouf, Hall, Haggerty, Cooper, Golden & Dornheim, 1998) foi traduzido e adaptado à população portuguesa por Clemente (2004). A tradução foi feita tendo por base uma equivalência semântica com o original. O ESI revelou uma boa consistência interna, tendo apresentado um *alfa de Cronbach* de 0.83; Por fim, na validade, retirou-se um valor de $KMO=0.700$, que prova que a qualidade dos dados é média e, no teste de esfericidade de *Bartlett*, um valor de $p=0.000 < 0.005 = \alpha$, de onde se retira que as variáveis estão correlacionadas positivamente. Através da análise factorial a autora encontrou quatro factores, tendo-os denominado por “compreensão, análise e utilização do conhecimento emocional”, “percepção, avaliação e expressão de emoções”, “facilitação emocional do pensamento” e “regulação das emoções reflexiva”.

No âmbito deste estudo, foi também desenvolvida uma primeira adaptação experimental à população portuguesa de outra escala de inteligência emocional: o *Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test* (MSCEIT) (Mayer, Salovey & Caruso, 2001). Esta escala é baseada na primeira medida de capacidade compreensiva de inteligência emocional, *Multifactor Emotional Intelligence Scale* (MEIS) (Mayer, Salovey & Caruso, 1997), e mede o grau de desempenho na resolução de tarefas com base nas emoções, ou seja, avalia inteligência emocional como competência. No entanto, esta escala não foi utilizada por ter demonstrado frágeis propriedades psicométricas.

Variáveis

❖ *Stresse Ocupacional*

Operacionalização: a variável stresse será avaliada, neste estudo, de acordo com o resultado obtido através da soma das respostas nas várias dimensões das fontes de stresse ocupacional, que correspondem a sub-escalas independentes, são elas:

- factores intrínsecos ao trabalho;
- o papel da empresa;
- relações entre as pessoas;
- carreira e promoção;
- clima e estrutura da Organização;
- relação casa-trabalho (Cunha et al., 1992).

❖ *Inteligência Emocional*

Operacionalização: neste estudo, a variável inteligência emocional irá ser avaliada, através do resultado obtido pela soma das respostas na escala do *Emotional Schutte's Inventory* - (ESI) (Schutte, Mallouf, Hall, Haggerty, Cooper, Golden & Dornheim, 1998).

Procedimento

Este trabalho tem como objectivo explorar a relação entre a percepção de fontes de Stresse Ocupacional e a Inteligência Emocional. De modo a alcançar esse objectivo, e com as devidas autorizações, foram contactadas as diversas entidades responsáveis para o acesso aos profissionais em causa (profissionais de saúde e professores), sendo-lhes solicitada a colaboração

na resposta a um questionário, dividido em dois instrumentos, e um de Stresse Ocupacional (OSI) e um de Inteligência Emocional (ESI).

Todos os participantes foram informados da não existência de limite de tempo para a realização da tarefa. Foi também dada a informação aos colaboradores do facto da tarefa ser individual e o seu anonimato mantido. Pediu-se, então, a máxima sinceridade nas respostas. Após o preenchimento dos inquéritos, procedeu-se à recolha dos mesmos e, posteriormente, à sua cotação e tratamento estatístico, através do excel e do spss.

ANEXO D

Resultados

Propriedades Métricas

Sensibilidade:

O conceito de sensibilidade refere-se à capacidade que o teste tem em discriminar os sujeitos, segundo o factor que está a ser avaliado. Este poder discriminativo vai estar dependente de uma boa construção do teste (Kline, 1986).

Podemos determinar a sensibilidade através do coeficiente de Curtose e através do coeficiente da Assimetria. O coeficiente de Curtose ou Achatamento, é calculado pela razão entre a curtose e o erro-padrão da curtose (Kurtosis/ Std. Error of Kurtosis), este coeficiente indica o achatamento da distribuição, em causa, em relação a uma distribuição padrão. O coeficiente de Assimetria é calculado pela razão entre a assimetria e o erro-padrão da assimetria (Skewness/Std.Error of Skewness), este coeficiente indica o desvio da curva da distribuição dos nossos resultados relativamente à curva da distribuição normal (se o valor do coeficiente de assimetria está ou não dentro do intervalo $]-1,96; 1,96[$).

Quando estes dois coeficientes tiverem valor zero (valor óptimo), a distribuição é perfeita em termos de normalidade e a sensibilidade é elevada, contudo, testes com elevado grau de sensibilidade devem ter uma distribuição rectangular, sendo esta a melhor distribuição para discriminar os sujeitos. Logo, para que exista sensibilidade é necessário que se combinem ambas as realidades, a distribuição ser normal e rectangular.

ESI

Relativamente à Sensibilidade do ESI, verifica-se que, em termos de coeficiente de assimetria, a escala total se encontra fora do intervalo $]-1,96; 1,96[$ e a distribuição tende para a direita, revelando-se uma distribuição assimétrica positiva.

Por outro lado, no que diz respeito à curtose (tabela 3), pode verificar-se que na escala total este coeficiente não se encontra dentro do intervalo $]-1,96; 1,96[$, sendo a distribuição dos resultados menos pronunciada, com um coeficiente de achatamento positivo estamos perante uma distribuição Leptocúrtica (anexo B).

Estatística Descritiva								
Instrumento	N	Média	Mediana	DP	Mínimo	Máximo	Coef	
							Assimetria	Curtose
Escala Total	190	122.68	122.00	10.88	83	160	2.079	3.741

ESI

Tabela 3-Sensibilidade ESI

No que se refere à normalidade da distribuição, verifica-se que, para o ESI (tabela 4), a escala total possui um $p > \alpha$, levando-nos a concluir que esta escala segue uma distribuição normal. (anexo C).

	N	Média	DP	Z
Escala Total ESI	190	122.68	10.88	1.157

*p < 0.05

** p<0.01

Tabela 4: Análise da normalidade do ESI através do teste Kolmogorov-Smirnov.

OSI

No que diz respeito à Sensibilidade do OSI, de acordo com a tabela 5, verifica-se que, à exceção de uma sub-escala (carreira) onde existe alguma tendência para a simetria, mesmo que esta não seja perfeita, todas as restantes sub-escalas, assim como, a escala total, se encontram fora do intervalo $]-1,96; 1,96[$, tendendo a distribuição para a direita, o que revela que a distribuição é assimétrica positiva.

Ao nível da curtose, pode concluir-se que, na escala total, o valor do coeficiente de achatamento se situa dentro do intervalo $]-1,96; 1,96[$, o que significa que estamos perante uma distribuição tendencialmente Mesocúrtica. Em termos de sub-escalas, três delas (Factores Intrínsecos, Carreira e Casa-trabalho) revelam também uma distribuição tendencialmente mesocúrtica, encontrando-se os respectivos coeficientes dentro do intervalo definido. Por outro lado, existem outras três sub-escalas (Gestão da Função, Relacionamento e Clima) fora deste intervalo, revelando que estamos perante distribuições Leptocúrtica, nestes casos, onde o coeficiente de achatamento é positivo e o valor da moda é muito pronunciado (anexo B).

Estatística Descritiva

	N	Média	Mediana	DP	Mínimo	Máximo	Coef Assimetria	Coef Curtose
Factores Intrínsecos	190	17.14	17.00	4.043	5	27	-2,534	1,319
Gestão da Função	190	26.15	27.00	5.243	7	39	-2,886	2,094
OSI Relacionamento	190	22.18	23.00	4.626	6	34	-2,886	2,094
Carreira	190	19.16	19.00	4.454	6	30	-1,636	0,393
Clima	190	27.85	28.00	5.999	7	42	-2,812	2,632
Casa-Trab	190	33.50	34.00	7.148	13	51	-2,233	1,350
Escala Total	190	149.84	153.50	27.358	52	209	-3,085	1,838

Tabela 5-Sensibilidade do OSI.

No que se refere à normalidade da distribuição, poderemos verificar, através do Kolmogorov-Smirnov, que $p= 0.443$ e assim, $p>\alpha$, considerando um $\alpha= 0,05$. Como tal, verifica-se que a escala total do OSI segue uma distribuição normal. No que diz respeito às sub-escalas, podemos constatar que, à excepção das duas primeiras sub-escalas: Factores intrínsecos ao trabalho e Gestão da Função, todas as restantes, seguem uma distribuição normal, com $p>\alpha$. (anexo C).

	N	Média	DP	Z
Factores Intrínsecos	190	17.14	4.04	1.403*
Gestão Função	190	26.15	5.24	1.369*
Relacionamento	190	22.18	4.63	1.124
Carreira	190	19.16	4.45	1.053
Clima	190	27.85	6.00	1.180
Casa-Trabalho	190	33.50	7.15	1.012
Escala Total	190	149.84	27.36	0.865

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$

Tabela 6: Análise da normalidade do OSI através do teste Kolmogorov-Smirnov.

Fidelidade

A fidelidade de um teste define-se pela qualidade em garantir com um determinado grau de confiança que a medida utilizada é exacta. Ou seja é a possibilidade de um sujeito obter os mesmos resultados quando o teste lhe é aplicado duas vezes exactamente nas mesmas condições. Deste modo, a fidelidade de uma medida refere-se à sua consistência ao longo do tempo (Bryman & Cramer, 1992).

Neste contexto, iremos utilizar o alpha de cronbach que resulta de várias divisões do teste em metades e é uma estimativa das médias dos diferentes coeficientes de correlação que podem ser obtidos pela divisão do teste. Um teste apresenta uma boa consistência interna quando possui um Alfa superior a 0.80, para testes de aptidão, ou um Alfa superior a 0.70, para testes de personalidade ou resposta típica.

ESI

Relativamente à fidelidade do ESI, de acordo com o output C, encontramos um alpha de 0.796, o que revela uma boa consistência interna da escala total. (tabela 8). Assim sendo, de uma forma geral, pode constar-se que esta escala total apresenta uma boa consistência interna, o que significa que está a medir uma única ideia e os itens que a constituem estão relacionados (anexo D).

	N	Média	DP	ALPHA
Escala Total ESI	190	122.68	10.881	0.832

Tabela 8- Fidelidade do ESI

OSI

Ao nível da fidelidade do OSI, em termos de escala total, podemos encontrar um alpha total de 0,936 (anexo D) o que, segundo Pestana & Gageiro (2003), indica que esta escala tem muito boa consistência interna, uma vez que tem uma grande variância verdadeira e um baixo nível de erro não explicado (2003).

Por sua vez, as sub-escalas do OSI revelam consistência interna média, como se pode observar na tabela, encontrando-se os valores entre 0.629 e 0.834 (tabela 9).

	N	Média	DP	ALPHA
Factores Intrínsecos	190	17.14	4.043	0.629
Gestão da função	190	26.15	5.243	0.720
Relacionamento	190	22.18	4.626	0.679
Carreira	190	19.16	4.454	0.706
Clima e estrutura	190	27.85	5.999	0.834
Relação casa-trabalho	190	33.50	7.148	0.803
Escala Total	190	149.84	27.358	0.96

Tabela 9- Fidelidade do OSI

ANEXO E

REFERÊNCIAS

Austin, M. (2004). *Occupational Stress and Coping mechanisms as perceived by the directors of adult literacy Educational Programs in Texas*. (Tese de dissertação). Texas: Texas A & M University.

Bar-On, R., Brown, J., Kirkcaldy, B. & Thomé, E. (2000). Emotional expression and implications for occupational stress; an application of the Emotional Quotient Inventory(EQ-I). *Personality and Individual Differences*, 28, 1107-1118.

Bispo, Regina & Maroco, João (2003). *Estatística Aplicada às Ciências Sociais e Humanas*. Lisboa: Climepsi Editores.

Bryman, A., & Cramer, D. (1992). *Análise de dados em ciências sócias. Introdução às técnicas utilizando o SPSS*. Oeiras. Celta Editora.

Bulik, N. O.(2005). Emotional Intelligence in the workplace: exploring it's effects on occupational stress and heath outcomes in human service workers. *International. Journal of Occupational Medicine and Environment Heath*, 18(2), 167-175.

Cabral-Cardoso, C; Campos e Cunha, R; Pina e Cunha, M.(2004). *Manual de comportamento organizacional e gestão*. Lisboa: Editora RH.

Câmara, P., Guerra, P. & Rodrigues, J.(1997). *Humanator. Recursos Humanos e Sucesso Empresarial*. (3ªed.) Lisboa: Publicações Dom Quixote.

Chan, D. (2006). Emotional Intelligence and components of burnout among Chinese secondary school teachers in Hong Kong. *Teaching and teacher education*, 22(8), 1042-1054.

Clemente, A. (Ed.) (2004). *Quando for para o seu Emprego leve as Emoções!* Tradução e Adaptação do Emotional Schutte's Inventory (ESI), de Schutte, Mallouf, Hall, Haggerty, Cooper, Golden e Dorheim (1998). (Monografia de Licenciatura em Psicologia Social). Lisboa: Instituto Superior de Psicologia Aplicada.

Cooper, C. L. (1998). *Theories of Organizational Stress*. UK: Oxford University Press.

Cooper, C.L., Sloan, J.S & Williams, S. (1998). *Occupational Stress Indicator: Management Guide*. NFERNELSON, UK: Windsor.

Cooper, C.L. & Schbracq, M.J. (2000). The changing nature of work and stress. *Journal of Managerial Psychology*, 15(3) (227-241). MCB University Press.

Cunha, R., Cooper, C., Moura, Reis & Fernandes (1992). Portuguese version of the OSI: a study of reliability and validity. *Stress Medicine*, 8, 247-251.

Damásio, A. (2003). *O Sentimento de Si*. Mem-Martins: Europa-América.

Derksen, J., Kramer, I. & Katzko, M. (2002). Does a self-report measure for emotional intelligence assess something different than general intelligence? *Personality and Individual Differences*, 32, 37-48.

D' Oliveira, T. (2005). *Teses e dissertações*. Lisboa: RH Editora

Dulewicz, V. & Higgs, M. (2000). Emotional Intelligence: A review and evaluation study. *Journal of Managerial Psychology*, 15(4), 341-372.

Dulewicz, V.; Higgs, M. & Slaski (2003). Measuring emotional intelligence: content, construct and criterion-related validity. *Journal of Managerial Psychology*, 18(5), 405-420.

Evers, A., Frese, M, & Cooper, C. L. (2000). Revisions and further developments of the Occupational Stress Indicator: LISREL results from Dutch studies. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73, 221-240.

Folkman, S.(1984). Personal Control and Stress and Coping Processes: A Theoretical Analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46 (4), 839-852.

Funke, G. , Roberts, R., Zeidner, M., Costa, P. & Schulze, R. (2006). *Emotional Intelligence, Personality and Task-Induced Stress*. *Journal of Experimental Psychology*, 12 (2), 96-107.

Geher, G. (2004). *Measuring Emotional Intelligence: Common Ground and Controversy*. New York: Nova Science Publishers, Inc.

Gerits, L., Derksen, J.J, Verbruggen, A.B. & Katzko, M. (2005). Emotional intelligence profiles of nurses caring for people with severe behaviour problems. *Personality and Individual Differences*, 38 (1), 33-43.

Giardini, A. & Frese, M. (2006). Reducing the Negative Effects of Emotion Work in Service Occupations: Emotional Competence as a Philological Resource. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2(1), 63-75.

Goleman, D., *Inteligência Emocional*. (1997). Temas e Debates.

Gohm, C. L., Corser, G.C. & Dalsky, D.J. (2005). Emotional intelligence under stress: useful, unnecessary or irrelevant? *Personality and Individual Differences*, 39 (6), 1017-1028.

Hill, M & Hill, A. (2002). *Investigação por Questionário* (2ªed.). Lisboa: Edições Sílabo.

Holt, R. (1982). *Occupational Stress*. In Goldberger, L. & Breznitz, S. (Eds.) *Handbook of Stress* (pp 419-438). New York: The Free Press.

Humpel, N., Caputi, P., Martin, C. (2001). The relationship between emotions and stress among mental health nurses. *Australian and New Zealand Journal of Mental Health Nursing*, 10, 55-60.

Kasarek, R. A. (1979). Job demands, job decisions latitude, and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.

Kaufhold, J. A. & Johnson, L.R. (2005). *Education*, vol. 125, 4. (pp 615).

Kline, P. (1986). *A handbook of test construction: Introduction to psychometric design*. London: Methuen & Co. Ltd.

Landa, J.M., Berrios-Martos, M.P., López-Zafra, E., Luzón, M.A. (2006). Relación entre burnout en salud mental, bienestar y satisfacción laboral en profesionales de enfermería. *Ansiedade y Estrés*, 12 (2-3), 479-493.

Lazarus, R. & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer.

Limonero, J.T., Tomás-Sábado, J., Fernández-Castro, J. & Gómez-Benito, J. (2004). Influencia de la inteligencia emocional percibida en el estrés laboral de enfermería. *Ansiedad y Estrés*, 10 (1), 29-41.

Lyons, J.B & Scheneider (2005). The influence of emotional intelligence on performance. *Personality and Individual Differences*, 39, 693-703.

Macdonald, L.A. (2005). *Wellness at Work: Protecting and Promoting Employee Health and Wellbeing*. *Wellness at work*. Chartered Institute of Personnel and Development.

Maroco, J. (2003). *Análise Estatística com utilização do SPSS*. Lisboa: Edições Sílabo.

Mayer, J. & Salovey, P. (1990) Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9 (3), 185-211.

Mayer, J. D. & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (eds.), *Emotional development and Emotional Intelligence: Educational Implications* (3-31). New York: Perseus Books Group.

Mayer, J., Caruso, D. & Salovey, P. (2000) Emotional Intelligence Meets Traditional Standards for an Intelligence. *Intelligence*, 24(4), 267-298.

Mayer, J. D., Salovey, P. & Caruso, D. (2000). *Manual for the MSCEIT*. Toronto, Canada: MHS.

Mayer, J. D. Salovey, P. & Caruso, D. (2000) Models of emotional intelligence. In R.J. Sternberg (ed.). *The handbook of intelligence*. New York: Cambridge University Press.

Mayer, J. D., Salovey, P. & Caruso, D. (2001). *The Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT)*. Toronto, Canada: Multi-Health Systems.

Michailidis, M., Asimenos, A. (2002). Occupational stress as it relates to higher education, individuals and organizations. *Work*, 19, 137-147.

Moos, R. H. Psychosocial Factors in the Workplace. In Fisher, S. & Reason (1988). *Handbook of Life Stress. Cognition and Health*.(193-209). John Wiley & Sons.

Nilolaou, I. & Tsaousis, I. (2002). Emotional Intelligence in the workplace: exploring its effects on occupational stress and organizational commitment. *The International Journal of Organizational Analysis*, 10(4), 327-342.

Nilolaou, I. & Tsaousis, I.(2005). Exploring the relationship of emotional intelligence with physical and psychological health functioning. *Stress and Health*, 21, 77-86.

Pestana, M.H.& Gageiro, J.N. (2003). *Análise de Dados para Ciências Sociais*. (3ª ed.). Lisboa: Edições Sílabo.

Ramos, M.(2001). *Desafiar o Desafio. Prevenção do Stresse no Trabalho*. (1ª ed.) Lisboa: Editora RH.

Scharbracq, M. & Cooper, C. (2000). The changing nature of work and stress. *Journal of Managerial Psychology*, 15 (3), 227-241.

Schutte, N. S., Malouff, J. M., Hall, L. E., Haggerty, D. J., Cooper, J. T., Golden, C. J. & Dornheim, L. (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 25, 167-177.

Schutte, N. S., Malouff, J. M., Bobic, C., Coston, T.D., Greeson, C., Jedlicka, C., Rhodes, E. & Wendorf, G. (2001). Emotional intelligence and interpersonal relations. *Journal of Social Psychology*, 141 (4), 523-536.

Slaski, M. & Cartwright, S. (2002). Health, performance and emotional intelligence: An exploratory study of retail managers. *Stress and Health*, 18, 63-68.

Slaski, M. & Cartwright, S. (2003). Emotional Intelligence training and its implications for stress, Health and Performance. *Stress and Health*, 19, 233-239.

Stacciarini, J-M. R., Tróccoli, B. T. (2004). Occupational stress and constructive thinking: health and Job satisfaction. Nursing and Health Care Management and Policy. *Journal of Advanced Nursing*, 46 (5), 480-487.

Stroebe, W. & Stroebe, M. (1995). *Psicologia Social e Saúde*. Lisboa: Instituto Piaget.

Sutherland, V-J. & Cooper, C.L. (1988). Sources of work stress. In J. Hurrell, L. Murphy, S. Sauter, & C. Cooper (eds.). *Occupational Stress: Issues and developments in Research*. New York: Taylor & Francis.

Weisinger, H. (1998). *Emotional Intelligence at work*. San Francisco: Jossey-Bass.

Woolfolk, R. & Lehrer, P. (1993). *Principles and Practice of Stress Management: The Context of Stress Management (2^a ed.)*. New York: The Guilford Press.