



UC/FPCE_2016

Universidade de Coimbra
Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação

Inteligência Emocional enquanto fator protetor do *job stress*

Diana Filipa Mendes da Silva Santos (e-mail: disantos22@hotmail.com)

Dissertação de Mestrado em Psicologia das Organizações e do Trabalho sob a orientação das Professoras Doutoradas Leonor Pais e Lisete Mónico

Inteligência Emocional enquanto fator protetor do *job stress*

Resumo

O presente estudo teve como principal objetivo averiguar qual o impacto da Inteligência Emocional (IE) no *job stress*. Para isso, foi recolhida uma amostra de 357 trabalhadores portugueses envolvidos em atividades profissionais diversas. Foram utilizados dois instrumentos, uma Escala de Inteligência Emocional e uma Escala de *job stress*. Recorreu-se a análises de regressão linear múltipla e múltipla hierárquica entre as variáveis, ao teste dos efeitos de moderação do género e a uma análise de clusters. Os resultados sugerem que uma elevada IE conduz a uma redução do *job stress*. Nesta relação, destacaram-se duas dimensões da IE - o 'Autocontrolo Perante as Críticas' e a 'Empatia e Contágio Emocional' - como preditores significativos. A Escala de IE e a Escala de *job stress* mostraram um bom ajustamento aos dados. Em relação ao efeito moderador, os resultados apontam para algumas diferenças de género em função da relação entre IE ('Autocontrolo Perante as Críticas', 'Autoencorajamento' e 'Empatia e Contágio Emocional') e *job stress*. A IE ('Autocontrolo Perante as Críticas', 'Autoencorajamento' e 'Empatia e Contágio Emocional') parece funcionar como um fator tendencialmente mais protetor face ao *job stress* nos participantes do género masculino. Nos perfis estudados (IE alta e IE baixa), indivíduos emocionalmente mais inteligentes tendem a ocupar cargos de chefia e a auferir salários mais elevados. Ao analisar o nível do *job stress* em função dos perfis criados, constatamos que o 'Stress Antecipado' é menor no perfil de IE alta. Este estudo abre novos caminhos para a compreensão do *job stress* e da importância que nele tem a IE. Apesar de já existir alguma literatura sobre os conceitos estudados, este é, até ao que conseguimos apurar, o primeiro trabalho que relaciona exclusivamente as duas variáveis numa amostra de colaboradores que não se foca apenas num único grupo profissional. Os resultados obtidos neste estudo constituem um contributo potencial no sentido da promoção da qualidade de vida dos colaboradores e das organizações onde estes intervêm.

Palavras-chave: Inteligência Emocional, *job stress*, fatores de proteção do *job stress*.

Emotional intelligence as a protector factor of job stress

Abstract

The present study had as its main goal, understand the impact in job stress of Emotional Intelligence (EI). For that, it was used a sample of 357 Portuguese workers involved on several professional activities. Two instruments were used: the Scale of Emotional Intelligence and the Scale of Job Stress. It was applied the Multiple Linear Regression Analysis and the Multiple Hierarchical between the variables, to test moderating effects of gender and an analysis of clusters. The results suggest that a high EI leads to a reduction of job stress. In this ratio, it stood out two dimensions of EI - the 'Auto Control towards the reviews/critics' and to the 'Empathy and Emotional Contagion' – as significant predictors. The Scale of EI and the Scale of Job Stress showed a good adjustment to data. When to the moderator effect, the results pointed for some gender differences function between EI ('Auto control towards the reviews/critics', 'Auto encouragement' and 'Empathy and Emotional Contagion') and job stress. The EI ('Auto Control towards the reviews/critics' and 'Auto encouragement', 'Empathy and Emotional Contagion') seems to work more as a tendency shield factor towards job stress for the male gender participants. On the studied profiles (High EI and low EI), the individuals with higher EI tend to occupy positions of management and earn higher wages. By analyzing the level of job stress towards the function profiles created, we found out that the 'Anticipated stress' is the lowest on a high EI profile. This study opens up new paths for the understanding of job stress and its importance on the EI. Although there is already some literature about the studied concepts, this is the first work, by far of our knowledge, that exclusively relates the two variables in a sample of employees, that doesn't focus on a single professional group. The results of this study are a potential contribution to the enhancing of the quality of life of employees and organizations in which they are involved.

Keywords: Emotional Intelligence, Job Stress, Protection factors of job stress.

Agradecimentos

Este espaço é dedicado às pessoas que, de forma direta ou indireta contribuíram para a concretização deste trabalho e me apoiaram durante esta etapa da minha vida.

Agradeço, profundamente, aos meus orientadores de tese. À Professora Leonor Pais pela dedicação, disponibilidade, por toda a ajuda prestada, pela motivação e pela utilidade das sugestões e orientações. À Professora Lisete Mónico que sempre se prontificou a ajudar no processo de análise estatística, pelo encorajamento nas horas mais difíceis, pela compreensão, e por toda a disponibilidade e dedicação. E, ainda, ao Professor Nuno Rebelo dos Santos pelo espírito crítico e pela utilidade das suas sugestões.

Ao meu namorado, Daniel Almeida, por toda a força que me deu nesta fase. Pelo amor, companheirismo, carinho, felicidade e compreensão, o meu sincero obrigado. Eu sei que estas palavras não chegam, mas tudo o que tu fizeste e fazes todos os dias por mim não cabe num texto tão pequeno.

Aos meus pais, por todo o apoio que sempre me deram! Vocês são incansáveis! Obrigado por todo o esforço que têm feito para eu poder estar na universidade, por pensarem em mim sempre em primeiro lugar e por olharem sempre pelo meu futuro.

Agradeço também, a toda a minha família que acreditou sempre em mim e me deu um apoio incondicional. Em especial, à minha prima Patrícia Silva que durante todos estes anos acompanhou de perto o meu percurso e esteve sempre pronta a ajudar!

À Flávia Perpétuo, que me acompanhou todos os dias desta jornada, agradeço o companheirismo, a paciência, o apoio e partilha de dúvidas e receios.

Às minhas amigas Carina Pessoa, Mariana Ambrósio e Ana Martins que sempre estiveram ao meu lado, um obrigada de coração, por todo o carinho, amizade e por todos os momentos de diversão que partilhámos. Nunca vos esquecerei.

À Filipa Castilho, que acompanhou o meu percurso académico e foi sempre uma madrinha exemplar. Obrigada por tudo! Vou guardar sempre as memórias inesquecíveis de tudo o que vivemos juntas.

Agradeço, ainda, às colegas de investigação e aos restantes colegas de turma pelo espírito de equipa, pelo apoio, pela amizade e por tudo o que sempre aprendemos uns com os outros.

Índice

Introdução	7
I. Enquadramento conceptual.....	8
II. Objectivos e Hipóteses de investigação.....	12
III. Metodologia	13
3.1. Caracterização da Amostra	13
3.2. Instrumentos de medida	13
3.3. Procedimentos formais e éticos.....	15
3.4. Análise estatística.....	15
IV. Resultados.....	16
4.1. Análises psicométricas e descritivas das escalas	16
4.2. Efeito preditivo da IE no <i>job stress</i>	22
4.2.1. Efeitos de Moderação das variáveis sociodemográficas na redução do <i>job stress</i> pela Inteligência Emocional.....	24
4.2.2. Criação de perfis de IE: Análise de Clusters	27
V. Discussão.....	28
VI. Conclusão.....	30
Bibliografia	32
Anexos	37

Introdução

A presente investigação foca-se na relação entre duas variáveis - Inteligência Emocional (IE) e *job stress*, procurando contribuir para um aprofundamento do conhecimento sobre o impacto da IE no *job stress*.

Segundo Ramesar, Koortzen e Oosthuizen (2009), as organizações têm sobrevivido num ambiente caracterizado por um aumento da concorrência global, hiperinflação, agitação política, novas fusões e coligações, nova tecnologia, controlo rigoroso dos orçamentos, aumento da competitividade no local de trabalho e níveis mais elevados de desemprego. Ainda segundo estes autores, estas mudanças colocam uma pressão adicional sobre todos os colaboradores e gestores da organização. Existe um medo iminente do desemprego (Grout, 1994). Consequentemente, a era atual tem sido apropriadamente designada de Idade do Stress (Ivancevich & Matteson, 1980).

A conceptualização dos investigadores sobre o stress inclui a existência de uma situação que é vista como stressante ou desafiadora para os recursos pessoais de um indivíduo (Ramesar, Koortzen, & Oosthuizen, 2009). Na sua essência, o stress ocorre quando as pessoas percebem que o ambiente coloca exigências excessivas sobre eles (Garg & Rastogi, 2009).

Segundo Rafiee, Kazemi e Alimiri (2013) as pessoas gastam, pelo menos, um terço das suas vidas em situações de trabalho. Neste contexto, o *job stress* é um fenómeno comum nos dias de hoje (Abdullah, Raza, & Akhtar, 2015), visto que existe na vida de todas as pessoas que trabalham, independentemente do posto que ocupam (Rafiee, Kazemi, & Alimiri, 2013). Dentro do ambiente organizacional, funções e deveres específicos podem resultar em diferentes níveis de stress (Min, 2014).

Dado o amplo e adverso impacto do *job stress* no desempenho organizacional e no bem-estar físico e psicológico dos colaboradores (Burnett & Pettijohn, 2015), a gestão do *job stress* passou a ser um tema-chave de preocupação entre os atores organizacionais de todo o mundo (Jorfi, Yaccob, & Shah, 2011). Com base nesses factos, as empresas estão cada vez mais a tentar conceber estratégias destinadas a inibir o desenvolvimento de comportamentos pautados por níveis elevados de *job stress* por parte dos trabalhadores (Burnett & Pettijohn, 2015).

Considerando que indivíduos emocionalmente inteligentes têm maior capacidade de reconhecer, assimilar, controlar e gerir as suas emoções e lidar com as dos outros, partimos do pressuposto que estes são mais capazes de lidar com o *job stress* (Min, 2014). Consideramos ainda que, a IE pode ser ensinada, pode ser aprendida e pode ser uma técnica potencialmente eficaz para melhorar a resiliência ao *job stress*, para reduzir o stress e até para melhorar a saúde, bem-estar e desempenho dos indivíduos (Slaski & Cartwright, 2003). Neste contexto, o estudo do impacto da IE no *job stress* ganha relevância quer do ponto de vista académico, quer da intervenção nas organizações.

I. Enquadramento conceptual

Existe a tendência para evitar uma definição cuidadosa do termo "stress" (Beehr & Newman, 1978), principalmente porque carece de precisão e consenso (Parker & DeCottis, 1983). É difícil discriminar na literatura que vem sendo produzida os diferentes constructos que surgem associados ao stress, visto que, existem inúmeras designações relacionadas com este conceito. Encontramos referência ao *job stress*, *work stress* e stress organizacional. "Job stress refers to a situation wherein job-related factors interact with a worker to change (i.e., disrupt or enhance) his or her psychological and/or physiological condition such that the person (i.e., mind-body) is forced to deviate from normal functioning" (Beehr & Newman, 1978, p. 670). Para Parker e DeCottis (1983) "job stress is the feeling of a person who is required to deviate from normal or self-desired functioning in the work place as the result of opportunities, constraints, or demands relating to potentially important work-related outcomes" (p. 165). Segundo Zhang, LePine, Buckman e Wei (2014), work stress was defined as "an individual's psychological response to a situation in which there is something at stake or exceeds individual's capacity or resources" (Zhou, Jin, & Ma, 2015, p. 176).

Organizational stress can be defined as an emotional, cognitive, behavioral and physiological response to the aggressive and harmful aspects of work, work environment and organizational climate. It is a condition characterized by feelings of helplessness in solving tasks. In other words, work-related stress is people's reaction when they have to face some demands or special tasks that are out of their abilities or knowledge (Mirela & Madalina-Adriana, 2011, p. 333).

Apesar de serem apresentadas com distintas designações, uma análise cuidadosa às definições apresentadas permite concluir que remetem todas para o mesmo conceito. Neste estudo será utilizada a expressão *job stress*, por se tratar da expressão mais comumente utilizada na literatura e ser a adotada pelos autores da versão original da escala (Staples, Hulland, & Higgins, 1999) utilizada para a realização do estudo empírico.

O stress pode conduzir a problemas de saúde (Zhou, Jin, & Ma, 2015), tais como envelhecimento (Epel et al., 2004), perda da auto-estima, sentimentos de impotência e raiva (Grout, 1994), pressão arterial, úlceras no estômago, problemas na tomada de decisão (Rafiee, Kazemi, & Alimiri, 2013), aumento da irritabilidade (Grout, 1994; Rafiee, Kazemi, & Alimiri, 2013), queixas somáticas, ansiedade, insónia (Choubey, Singh, & Pandey, 2009), depressão (Choubey, Singh, & Pandey, 2009; Ciarrochi, Deane, & Anderson, 2002), ideação suicida (Ciarrochi, Deane, & Anderson, 2002) e colesterol (Siegrist, Peter, Cremer, & Seidel, 1997). Em síntese, níveis mais elevados de stress prejudicam a saúde física e mental de um indivíduo (Choubey, Singh, & Pandey, 2009). Para além disso, as empresas têm de lidar com os custos decorrentes da vivência de *job stress* dos seus trabalhadores em termos de satisfação no trabalho (Rafiee, Kazemi, &

Alimiri, 2013; Burnett & Pettijohn, 2015; Elangovan, 2001), eficácia (Rafiee, Kazemi, & Alimiri, 2013; Burnett & Pettijohn, 2015; Singh, 2009), comprometimento organizacional (Burnett & Pettijohn, 2015; Elangovan, 2001), produtividade (Rafiee, Kazemi, & Alimiri, 2013; Burnett & Pettijohn, 2015; Parker & DeCotiis, 1983; Singh, 2009), *turnover* (Burnett & Pettijohn, 2015; Parker & DeCotiis, 1983; Elangovan, 2001; Siu, Cooper & Donald, 1997). Tendo em conta, os custos humanos e financeiros decorrentes deste problema (Parker & DeCotiis, 1983; Chang & Chang, 2010), o impacto adverso do *job stress* não pode ser negligenciado (Chang & Chang, 2010). Neste contexto, a redução do *job stress* tornou-se uma das principais preocupações da gestão das empresas (Burnett & Pettijohn, 2015).

Min (2014) refere que as pessoas diferem na sua capacidade de identificar e regular as suas emoções em relação ao stress. A capacidade de reconhecer, controlar e gerir as próprias emoções e compreender as dos outros é útil para todas as pessoas (Min, 2014). Esta capacidade é definida como Inteligência Emocional, um conceito introduzido por Salovey e Mayer (1990) para representar a "ability to monitor one's own and others' feelings and emotions, to discriminate among them and use this information to guide one's thinking and actions" (p. 189). A IE pode assim ser entendida como a capacidade do indivíduo para avaliar, expressar, gerir as suas emoções e compreender as dos outros (Mayer & Salovey, 1995).

Posteriormente, Mayer, Caruso e Salovey (2000; 2004) referem que a pessoa emocionalmente inteligente é hábil em quatro áreas: perceção e expressão da emoção, integração da emoção no pensamento, compreensão e análise da emoção, e regulação reflexiva da emoção. Ramesar, Koortzen e Oosthuizen (2009) destacam a importância dos trabalhos de Goleman em 1995 e Bar-On em 1997, referindo que a década de 90 foi fértil na publicação de trabalhos que destacam a importância da IE. Estes trabalhos alternativos incluem não só emoção e inteligência, por si só, mas também a motivação e capacidades inter-relacionadas emocionais e sociais. Embora existam diferenças e desacordos na definição do conceito, nos modelos e na própria medição da IE, há um consenso geral de que a consciência e expressão emocional são a pedra angular da IE (Goleman, 1996; Salovey & Mayer, 1990; Bar-On, 1997, citado por Bar-On, 2010). Através de uma maior auto-consciência, os indivíduos são mais capazes de separar-se dos eventos e regular as emoções, a fim de impedi-los de se deixarem conduzir pela sua reação emocional (Slaski & Cartwright, 2003).

Estudos apontam para a consideração de que as pessoas com níveis elevados de IE são mais propensas a ter alto desempenho (Burnett & Pettijohn, 2015; Slaski & Cartwright, 2002), maior satisfação no trabalho, maior comprometimento organizacional (Burnett & Pettijohn, 2015; Nikolaou & Tsaousis, 2002), melhor adaptação a situações desafiadoras, resolução de problemas de forma mais eficaz (Min, 2014), melhor saúde física e mental (Choubey, Singh, & Pandey, 2009; Mikolajczak, Roy, Luminet, Fillée, & Timary, 2007; Slaski & Cartwright, 2002; Martins, Ramalho, & Morin, 2010) e menor ansiedade e depressão (Choubey, Singh, & Pandey, 2009). No geral, Goleman (1996) considera que a IE contribui

para o desempenho eficaz no trabalho, o sucesso na vida e o bem-estar psicológico.

Jorfi, Yaccob e Shah (2011) fundamentam conceptualmente que a IE desempenha um importante papel para ajudar os gestores e colaboradores a lidar com o *job stress* da melhor forma. Para além disso, os estudos que têm sido realizados apontam para o poder preditivo da IE sobre o *job stress*. Os resultados são indicativos de que indivíduos emocionalmente mais inteligentes têm níveis mais baixos de stress e sofrem menos consequências negativas, nomeadamente para a saúde (Burnett & Pettijohn, 2015; Slaski & Cartwright, 2002; Choubey, Singh, & Pandey, 2009; Oginska-Bulik, 2005; Pau & Croucher, 2003; Mikolajczak, Luminet, & Menil, 2006; Nikolaou & Tsaousis, 2002).

Ademais, os estudos sugerem também que pessoas com altas pontuações em IE são mais propensas a gerir melhor o seu *job stress*, incluindo a capacidade para lidar com situações difíceis e para gerir cargas de trabalho altamente exigentes, em comparação com os trabalhadores com níveis mais baixos de IE (Cha, Cichy, & Kim, 2009; Wan, Downey, & Stough, 2014). Estas conclusões parecem sustentar-se no facto de estes indivíduos possuírem melhores estratégias de controlo de stress (Noorbakhsh, Besharat, & Zarei, 2010).

Investigações apontam, ainda, para a relação da IE com a melhor perceção de *job stress* (Chang & Chang, 2010), menor vulnerabilidade ao stress (Min, 2014), maior adaptação a situações de stress (Ramos, Fernandez-Berrocal, & Extremera, 2007; Mikolajczak, Nelis, Hansenne, & Quoidbach, 2008), maior resiliência ao stress (Garg & Rastogi, 2009) e menor reatividade ao stress, tanto psicológico (deterioração do humor) como biológico (níveis de cortisol) (Mikolajczak, Roy, Luminet, Fillée, & Timary, 2007).

Tendo em consideração o quão relevante pode ser a otimização da relação entre os dois constructos para uma organização, Slaski e Cartwright (2003) sugerem que a formação focada no desenvolvimento da IE pode ser uma técnica potencialmente eficaz para melhorar a resiliência ao *job stress*.

Os estudos centrados sobre a influência do género na IE, não apresentaram resultados consistentes (Hunt & Evans, 2004). Se para alguns autores (Charbonneau & Nicol, 2002; Ciarrochi, Chan, & Caputi, 2000; Pau & Croucher, 2003; Mayer, Caruso, & Salovey, 2000; Mandell & Pherwani, 2003; Martins, Ramalho, & Morin, 2010; Salguero, Extremera, & Fernández-Berrocal, 2012), as mulheres têm maiores pontuações de IE, outros encontraram maiores pontuações para os homens (Hunt & Evans, 2004; Fatt & Howe, 2003).

Slaski e Cartwright (2002) e Nikolaou e Tsaousis (2002) não encontraram diferenças de género na avaliação da IE. No entanto, podem verificar-se diferenças significativas em algumas sub-escalas. Por exemplo, segundo Slaski e Cartwright (2002), os homens pontuaram significativamente mais do que as mulheres, na subescala de auto-respeito. Os itens relativos à auto-estima enfatizam a satisfação com aspetos da aparência física para a qual pode haver maiores pressões sociais e/ou

expectativas para as mulheres do que para os homens. Já nos resultados de Nikolaou e Tsaousis (2002) as mulheres tiveram melhor desempenho na sub-escala de Percepção e Avaliação.

Apesar de toda a investigação apresentada, até ao que conseguimos apurar, pouca atenção tem sido dedicada a examinar a relação entre IE e *job stress* (Mikolajczak, Luminet & Menil, 2006), existindo, portanto, a necessidade de estudos adicionais sobre a IE em contexto organizacional real (Dulewicz & Higgs, 2000). Neste sentido, embora muitos teóricos se tenham interessado pelo tema, existem poucos estudos teóricos e empíricos que relacionem os dois constructos exclusivamente - IE e *job stress* (Ramesar, Koortzen, & Oosthuizen, 2009). O quadro 1 sintetiza a literatura publicada sobre a relação da IE com o *job stress*. Os artigos cuja informação foi sistematizada foram recolhidos nas bases de dados b-on, ESCOhost, ProQuest, Science Direct, Web of Science e Google Scholar, no período temporal de 14 de Outubro a 16 de Dezembro de 2015. Como se pode constatar, a maioria dos estudos adiciona outra variável (Burnett & Pettijohn, 2015; Chang & Chang, 2010; Wan, Downey, & Stough, 2014; Cha, Cichy, & Kim, 2009; Min, 2014; Rafiee, Kazemi, & Alimiri, 2013; Jorfi, Yaccob, & Shah, 2011; Slaski & Cartwright, 2003; Matthews, et al., 2006; Slaski & Cartwright, 2002; Mikolajczak, Luminet, & Menil, 2006; Ramos, Fernandez-Berrocal, & Extremera, 2007; Choubey, Singh, & Pandey, 2009; Chiarrochi, Deane, & Anderson, 2002; Yozgat, Yurtkoru, & Bilginoglu, 2013); ou estuda esta relação aplicada a um contexto específico, por exemplo, gestores (Ramesar, Koortzen, & Oosthuizen, 2009), estudantes (Garg & Rastogi, 2009), stress traumático (Hunt & Evans, 2004), estudantes de odontologia (Pau & Croucher, 2013); e respostas ao stress livres de cortisol (Mikolajczak, Roy, Luminet, Fillée, & Timary, 2007).

Quadro 1 - Sistematização de artigos sobre a relação entre inteligência emocional e *job stress*

Autor	Ano de Publicação	Publicação	Variáveis envolvidas	Especificidade do tópico em estudo
Slaski & Cartwright	2002	<i>Stress and Health</i>	Desempenho e Saúde	Gerentes de retalho
Chiarrochi, Deane, & Anderson	2002	<i>Personality and Individual Differences</i>	Saúde mental	
Slaski & Cartwright	2003	<i>Stress and Health</i>	Saúde e desempenho	
Pau & Croucher	2003	<i>Critical Issues in Dental Education</i>		Estudantes de odontologia
Hunt & Evans	2004	<i>Behaviour Research and Therapy</i>		Prevenção do stress traumático
Matthews, et al.	2006	<i>Journal of Experimental Psychology: Applied</i>	Personalidade	Stress induzido pela tarefa
Mikolajczak, Luminet, & Menil	2006	<i>Psicothema</i>	Otimismo e Aleximia	
Mikolajczak, Roy, Luminet, Fillée, & Timary	2007	<i>Psychoneuroendocrinology</i>		Respostas ao stress livres de cortisol
Ramos, Fernandez-Berrocal, & Extremera	2007	<i>Cognition and Emotion</i>	Pensamentos intrusivos	
Cha, Cichy, & Kim	2009	<i>Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism</i>	Aptidões sociais	Indústria de serviços de comida automatizados

Ramesar, Koortzen, & Oosthuizen	2009	<i>SA Journal of Industrial Psychology</i>		Gestores
Garg & Rastogi	2009	<i>International Journal of Educational Administration</i>		Estudantes
Choubey, Singh, & Pandey	2009	<i>Indian Journal Social Science Researches</i>	Saúde	
Chang & Chang	2010	<i>Quality and Quantity</i>	Traços de personalidade	Indústria de semicondutores em Taiwan
Jorfi, Yaccob, & Shah	2011	<i>International Journal of Managing Information Technology</i>	Eficácia da comunicação e Satisfação no trabalho	Gestão de Recursos Humanos
Rafiee, Kazemi, & Alimiri	2013	<i>Management Science Letters</i>	Desempenho no trabalho, Inteligência Moral e Inteligência Organizacional	
Yozgat, Yurtkoru, & Bilginoğlu	2013	<i>Procedia-Social and Behavioral Sciences</i>	Desempenho Organizacional	
Wan, Downey, & Stough	2014	<i>Personality and Individual Differences</i>	Tédio e Procrastinação	Absentismo
Min	2014	<i>Asia Pacific Journal of Tourism Research</i>	Qualidade de vida	Guias de Turismo
Burnett & Pettijohn	2015	<i>Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict</i>	Terapia baseada em mindfulness (MBST)	

Fonte: Elaboração própria

II. Objectivos e Hipóteses de investigação

Esta investigação tem com objetivos:

1) Confirmar se a estrutura fatorial da Escala de IE e da Escala de *job stress* propostas pelos autores têm um bom ajustamento aos dados.

2) Averiguar qual o impacto da IE no *job stress*. Como foi descrito na literatura, o stress é uma constante na vida e no trabalho de grande parte das pessoas. Tendo em conta, todos os efeitos nefastos provocados pelo stress que já foram descritos, todos os fatores que possam contribuir para reduzir o *job stress* devem ser estudados, principalmente aqueles que dependem da ação do indivíduo. Visto que, a IE é uma competência que pode ser desenvolvida, logo depende diretamente do indivíduo, é necessário esmiuçar até que ponto a IE tem um efeito “amortecedor” do stress percebido. Com base nos estudos de Burnett e Pettijohn (2015); Slaski e Cartwright (2002); Choubey, Singh e Pandey (2009); Oginska-Bulik (2005); Pau e Croucher (2003); Mikolajczak, Luminet e Menil (2006); Nikolaou e Tsaousis (2002), formulamos a seguinte hipótese:

H1: Uma elevada IE conduz a uma redução percebida do *job stress*.

3) Analisar o efeito da IE no *job stress*, controlando a influência das variáveis sociodemográficas que se mostrarem correlacionadas.

4) Na literatura é possível averiguar que algumas relações entre os constructos não são lineares. Desta forma, para além da pertinência de analisar efeitos antecedentes e consequentes que atuam na relação da IE no *job stress* é importante averiguar até que ponto existem fatores de moderação que atuam nesta relação. Como é o exemplo do estudo feito por Salguero, Extremera e Fernández-Berrocal (2012), que relaciona a IE e a depressão, tendo como moderador o género. Propomo-nos estudar de que forma é que essa variável atua nesta relação.

5) Averiguar a relevância da proposta de perfis de trabalhadores atendendo à relação entre IE e *job stress*. E em seguida analisar as diferenças ao nível do *job stress* em função dos perfis criados.

III. Metodologia

3.1. Caracterização da Amostra

A amostra utilizada neste estudo é constituída por 377 trabalhadores portugueses, com idades compreendidas entre os 19 e os 75 anos, envolvidos em diversas atividades profissionais. Excluimos 20 sujeitos por representarem *outliers* para a amostra, avaliados pela distância quadrática de Mahalanobis. Assim, a amostra passou a ser composta por 357 sujeitos. No Quadro 1 apresentamos a sua caracterização.

Quadro 2. Características da amostra

Género	
Masculino	$n = 160$ (44.8%)
Feminino	$n = 197$ (55.2%)
Idade	$M = 40.58$ anos ($DP = 11.270$)
Habilitações	
1 - Básico	$n = 120$ (33.6%)
2 - Secundário	$n = 133$ (37.3%)
3 - Superior	$n = 104$ (29.1%)
Tempo de Trabalho	$M = 11.87$ anos ($DP = 10.252$)
Ocupação	
1 - Empresário	$n = 44$ (12.3%)
2 - Profissional liberal	$n = 20$ (5.6%)
3 - Trabalhador do Estado	$n = 80$ (22.4%)
4 - Trabalhador por conta de outrém	$n = 188$ (52.7%)
5 - Trabalhador - Estudante	$n = 25$ (7%)
Desempenho de funções de Chefia	
1 - Sim	$n = 98$ (27.5%)
2 - Não	$n = 259$ (72.5%)
Dimensão da organização onde colabora	
1 - Até 10	$n = 130$ (36.4%)
2 - Entre 11 - 50	$n = 81$ (22.7%)
3 - Entre 51 - 200	$n = 63$ (17.6%)
4 - Mais de 200	$n = 83$ (23.2%)
Salário auferido	
1 - Até 500€	$n = 85$ (23.8%)
2 - Entre 501 - 1000€	$n = 162$ (45.4%)
3 - Entre 1001 - 1500€	$n = 76$ (21.3%)
4 - Entre 1501 - 2000€	$n = 24$ (6.7%)
5 - Superior a 2000€	$n = 10$ (2.8%)

Nota: Média (M); Desvio-Padrão (DP)

3.2. Instrumentos de medida

Escala de Inteligência Emocional. Para avaliar a IE recorreremos à escala proposta por Rego, Sousa, Pina e Cunha, Correia e Saur-Amaral

(2007), previamente desenvolvida por Rego e Fernandes (2005). Os participantes foram convidados a responder a 23 itens, numa escala do tipo Likert de sete pontos (de 1 = *a afirmação não se aplica rigorosamente nada a mim* a 7 = *a afirmação aplica-se completamente a mim*), alguns recolhidos da literatura de referência, outros desenvolvidos pelos próprios autores. Rego et al. (2007) realizaram uma análise fatorial confirmatória, para testar a aptidão do modelo de seis fatores de IE, tendo removido cinco itens de forma a serem melhorados os índices de ajustamento. Paralelamente removeram mais um item, por apresentar um valor de *lambda* muito baixo. O modelo final resultante desta análise compreende 17 itens, agrupados em seis fatores: (1) 'Compreensão das Próprias Emoções' (itens 1 - *Compreendo os meus sentimentos e emoções*, 9 - *Compreendo as causas das minhas emoções* e 17 - *Sei bem o que sinto*); (2) 'Autocontrolo Perante as Críticas' (itens 2 - *Não lido bem com as críticas que me fazem*, 5 - *Fico irritado quando me criticam - mesmo sabendo que as outras pessoas têm razão* e 15 - *É difícil para mim aceitar uma crítica*, todos com cotações invertidas); (3) 'Autoencorajamento' (itens 11 - *Normalmente encorajo-me a mim próprio para dar o meu melhor*, 14 - *Dou o melhor de mim para alcançar os objetivos a que me propus* e 16 - *De uma forma geral costumo estabelecer objetivos para mim próprio*); (4) 'Autocontrolo Emocional' (itens 4 - *Reajo com calma quando estou sob tensão*, 6 - *Consigo permanecer calmo mesmo quando os outros ficam zangados* e 8 - *Sou realmente capaz de controlar as minhas próprias emoções*); (5) 'Empatia e Contágio Emocional' (itens 3 - *Quando algum amigo meu ganha um prémio, sinto-me feliz por ele* e 7 - *Sinto-me bem quando um amigo meu recebe um elogio*; e (6) 'Compreensão das Emoções dos Outros' (itens 10 - *Empenho-me em compreender os pontos de vista das outras pessoas*, 12 - *Percebo bem os sentimentos das pessoas com quem me relaciono* e 13 - *Consigo compreender as emoções e sentimentos dos meus amigos vendo os seus comportamentos*).

Segundo Rego e Fernandes (2005), a 'Compreensão das Próprias Emoções' (fator 1) determina se os indivíduos compreendem as suas emoções e os seus sentimentos, bem como as suas causas; 'Autocontrolo Perante as Críticas' (fator 2) avalia a forma como os indivíduos lidam com as críticas dos outros; 'Autoencorajamento' (fator 3) diz respeito à capacidade de um indivíduo para se auto-motivar e encorajar; 'Autocontrolo Emocional' (fator 4) designa o grau em que o indivíduo consegue controlar as suas emoções, perante situações de elevada carga emocional, assim como a capacidade do indivíduo para redirecionar e priorizar o pensamento com base nos seus sentimentos e emoções associadas; 'Empatia e Contágio Emocional' (fator 5) avalia o grau em que os indivíduos se contagiam emocionalmente pelos outros e a sintonia do indivíduo com as pessoas com quem se relaciona; e, 'Compreensão das Emoções dos Outros' (fator 6) descreve a capacidade de compreender as emoções e sentimentos das outras pessoas.

Escala de *job stress*. Os níveis de *job stress* foram mensurados com recurso à escala de Rego e Souto (2004). Esta escala é composta por 7 itens,

3 dos quais se baseiam na Escala de *job stress* de Staples, Hulland e Higgins (1999) e os restantes foram desenvolvidos pelos autores. Estes 7 itens resultaram da submissão dos dados a uma análise das componentes principais, com rotação *varimax*, onde foram removidos 4 dos 11 iniciais. Cada indivíduo foi convidado a responder a uma escala do tipo Likert de sete pontos (1 = *não se aplica rigorosamente nada* a 7 = *aplica-se completamente*). Dos sete itens restantes, resultou a estrutura bifatorial, constituída pelo *Stress 1* (itens 3 - *Esta organização deixa-me bastante enfadado*, 4 - *O trabalho nesta organização provoca-me grande irritação*, 5 - *Fico de tal modo saturado do trabalho durante a semana que só me apetece prolongar o fim-de-semana*, 6 - *As minhas noites de Domingo ficam estragadas quando penso no trabalho que terei de realizar durante a semana* e 7 - *Fico nervoso se, durante o fim de semana, penso no trabalho*) e pelo *Stress 2* (itens 1 - *Trabalho sobre grande tensão* e 2 - *As funções que executo têm-me provocado nervosismo*). Atendendo ao conteúdo dos itens, decidimos nomear o *Stress 1* de 'Stress Vivenciado' e o *Stress 2* de 'Stress Antecipado', sendo posteriormente apresentados e desenvolvidos na secção dos resultados.

3.3. Procedimentos formais e éticos

Na recolha de dados, todos os procedimentos formais e éticos inerentes a uma investigação desta natureza foram assegurados, assim como o anonimato dos participantes e a confidencialidade dos dados.

Os dados foram recolhidos por um conjunto de alunos do Mestrado Integrado em Psicologia da Universidade de Coimbra. Para manter a fiabilidade em todo o processo de recolha, foi prestado o devido esclarecimento sobre a finalidade deste projeto de investigação, através de documentos escritos. Cada estudante distribuiu 3 questionários a colaboradores de várias zonas de Portugal e com ocupações profissionais diversas, de forma a obter-se um número de participantes, tão elevado quanto possível. Após a administração, cada aluno apresentou um relatório com algumas informações adicionais, por exemplo, a descrição do modo de administração de cada um dos questionários e a indicação sobre a pretensão ou não de cada respondente receber uma síntese dos resultados da investigação.

O presente estudo é transversal e não-experimental.

3.4. Análise estatística

Para o registo e processamento de dados foi usada a versão 22.0 do SPSS e do AMOS (IBM SPSS). Os *missing-values*, all MCAR (completely at random) e inferiores a 2% foram substituídos pelo método *Expectation Maximization* (Kline, 2011). A validade fatorial de ambas as escalas foi avaliada com análises fatoriais confirmatórias através do AMOS (Arbuckle, 2013), método de estimação da máxima verosimilhança (Jöreskog & Sörbom, 2004). A fiabilidade compósita e a variância média extraída de cada um dos fatores foram avaliadas como descrito em Fornell e Larcker (1981).

A assimetria e a curtose de todos os itens não mostraram valores que se afastassem excessivamente dos valores considerados ajustados para a assunção do pressuposto da normalidade (Finney & Distefano, 2006; Kline, 2011), dado termos obtido valores de $|sk| < 2$ e de $|ku| < 3$. A qualidade do ajustamento foi avaliada pelos índices χ^2 (Loehlin, 2004), FNI (Bentler & Bonett, 1980), CFI (Bentler, 1990), PNFI (Mulaik, James, Van Alstine, Bennett, & Stilwell, 1989), SRMR (Hu & Bentler, 1999) e RMSEA (Steiger, 1990), comparando com os valores de referência na literatura (Arbuckle, 2013; Brown, 2015; Kline, 2011; Schumacker & Lomax, 2010). A fiabilidade foi estimada pelo alfa de Cronbach (Cronbach, 1951).

IV. Resultados

4.1. Análises psicométricas e descritivas das escalas

Escala de *job stress*. Realizámos uma análise fatorial confirmatória através do programa AMOS à estrutura bi-fatorial proposta por Rego e Souto (2004). Os índices de ajustamento do primeiro modelo estimado foram os seguintes: $\chi^2/13 = 12.93$, $p < 0.001$, NFI = 0.854, TLI = 0.779, CFI = 0.863; RMSEA = 0.183 (IC = 0.159 - 0.208), SRMR = 0.086. No global, este modelo mostrou um mau ajustamento. Assim, recorremos aos índices de modificação calculados pelo AMOS, que mostraram problemas de ajustamento local. Após analisada a plausibilidade teórica das modificações, correlacionou-se as variabilidades residuais associadas às variáveis 3 e 4 e 5 e 7 (índices de modificação maiores do que 25). Após nova estimação do modelo, obtivemos os seguintes índices de ajustamento: $\chi^2/11 = 3.743$, $p < 0.001$, NFI = 0.964, TLI = 0.949, CFI = 0.973; RMSEA = 0.088 (IC = 0.060 - 0.117), SRMR = 0.0476. O modelo mostrou-se agora ajustado, atendendo a todos os índices de ajustamento.

A consistência interna foi estimada pelo coeficiente de Alpha de Cronbach. A escala global apresentou um $\alpha = 0.848$ ($\alpha = 0.813$ para o 'Stress Antecipado' e $\alpha = 0.839$ para o 'Stress Vivenciado'), mostrando uma boa consistência interna (ver quadro 3).

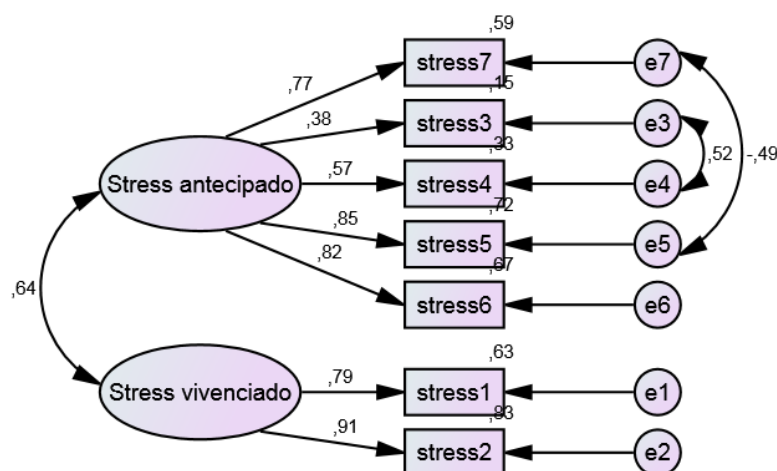


Figura 1. Análise confirmatória da Escala de *job stress*: modelo estimado

Escala da Inteligência Emocional. Efetuámos uma análise fatorial confirmatória através do programa AMOS à estrutura hexafatorial proposta por Rego et al. (2007). Os índices de ajustamento do modelo indicaram estarmos perante um modelo ajustado: $\chi^2/104 = 2.748$, $p < 0.000$, NFI = 0.878, TLI = 0.892, CFI = 0.917; RMSEA = 0.070 (IC = 0.060 - 0.080), SRMR = 0.0621.

A consistência interna foi estimada pelo coeficiente de Alpha de Cronbach. A Escala de IE apresentou uma boa consistência interna (ver quadro 3), sendo que os valores de α variam entre 0.710 e 0.843.

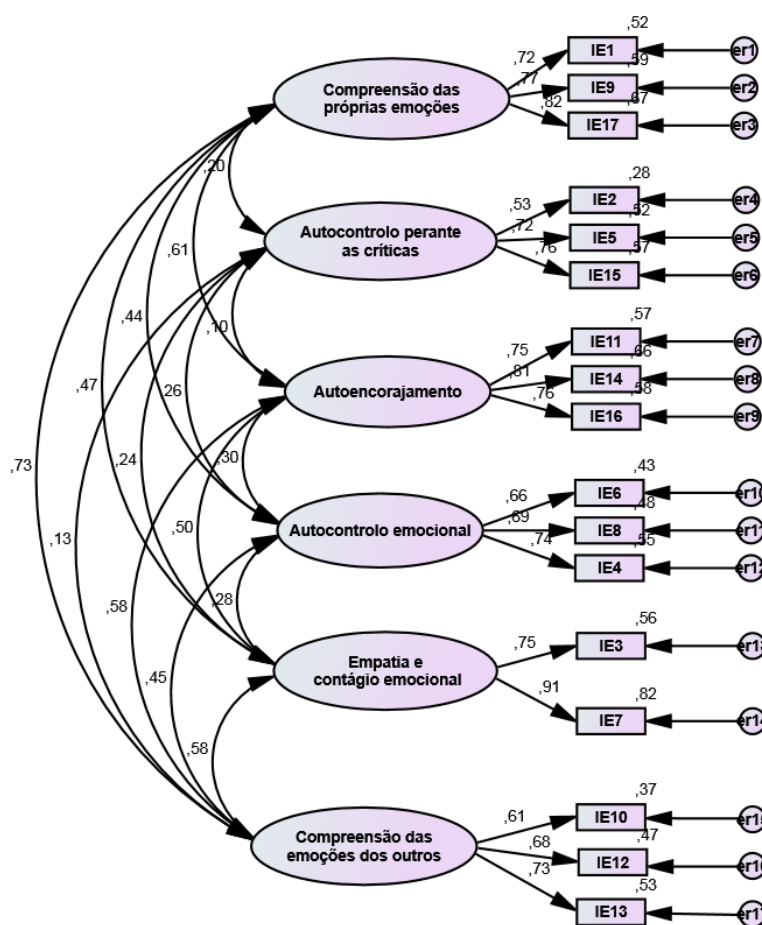


Figura 2. Análise confirmatória da Escala de IE: modelo estimado

Os índices de fidedignidade composta são aceitáveis (ver Quadro 3), visto serem iguais ou superiores a .70 (Hair, Anderson, Tatham, & Black, 2008). Na variância extraída, apesar dos fatores 2, 4 e 6 da IE e do fator 1 do stress se situarem abaixo de .50 [considerado o valor igual ou acima do qual, segundo Bagozzi e Yi (1988), se considera um valor aceitável para a variância extraída], os valores de variância extraída, no entanto, aproximam-se consideravelmente desse balizador, sendo superiores a 0.455.

Quadro 3 - Fiabilidade compósita (FC), variância média extraída (VE) e valores de consistência interna da Inteligência Emocional e do *job stress* e fatores constituintes

	FC	VE	α
IE Escala Global	0.952	-	0.843
IE F1: Compreensão das Próprias Emoções	0.813	0.593	0.810
IE F2: Autocontrolo Perante as Críticas	0.710	0.455	0.701
IE F3: Autoencorajamento	0.820	0.603	0.817
IE F4: Autocontrolo Emocional	0.741	0.488	0.737
IE F5: Empatia e Contágio Emocional	0.814	0.688	0.807
IE F6: Compreensão das Emoções dos Outros	0.714	0.455	0.702
Stress Escala Global	0.894	-	0.848
Stress F1: Stress Antecipado	0.819	0.490	0.813
Stress F2: Stress Vivenciado	0.844	0.730	0.839

Quadro 4. Matriz de inter-correlações entre a Inteligência Emocional e o *job stress* (coeficientes de determinação r^2 entre parêntesis)

	Min	Max	M	DP	IE Global	IE F1	IE F2	IE F3	IE F4	IE F5	IE F6	Stress Global	Stress F1	Stress F2
IE Global	2.59	6.82	5.06	0.65	1	-	-	-	-	-	-	- 0.187*** (0.03)	- 0.191*** (0.04)	- 0.123* (0.02)
IE F1	2.00	7.00	5.25	1.02		1	0.140** (0.02)	0.485*** (0.24)	0.343*** (0.12)	0.397*** (0.16)	0.576*** (0.33)	- 0.095 (0.01)	- 0.089 (0.01)	- 0.076 (0.01)
IE F2	1.67	7.00	4.50	1.02			1	0.06 (0.00)	0.187*** (0.03)	0.215*** (0.05)	0.087 (0.01)	- 0.215*** (0.05)	- 0.197*** (0.04)	- 0.184*** (0.03)
IE F3	1.67	7.00	5.63	0.99				1	0.232*** (0.05)	0.399*** (0.16)	0.466*** (0.22)	- 0.098 (0.01)	- 0.131* (0.02)	- 0.004 (0.00)
IE F4	1,33	7.00	4.30	1.11					1	0.225*** (0.05)	0.332*** (0.11)	- 0.079 (0.01)	- 0.076 (0.01)	- 0.061 (0.00)
IE F5	1.00	7.00	5.75	1.03						1	0.451*** (0.20)	- 0.177** (0.03)	- 0.199*** (0.04)	- 0.083 (0.01)
IE F6	2.33	7.00	5.18	0.86							1	- 0.077 (0.01)	- 0.071 (0.01)	- 0.066 (0.01)
Stress Global	1.00	5.57	2.88	1.04								1	-	-
Stress F1	1.00	7.00	3.04	1.40									1	0.563*** (0.32)
Stress F2	1.00	5.60	2.82	1.07										1
Gênero					- 0.112* (0.01)	- 0.108* (0.01)	- 0.085 (0.01)	- 0.017 (0.00)	- 0.250*** (0.06)	0.025 (0.00)	0.074 (0.01)	0.091 (0.01)	0.107* (0.01)	0.032 (0.00)
Idade					- 0.004 (0.00)	0.014 (0.00)	- 0.021 (0.00)	0.076 (0.01)	- 0.083 (0.01)	0.071 (0.01)	- 0.044 (0.00)	- 0.007 (0.00)	- 0.034 (0.00)	0.045 (0.00)

Chefia	- 0.083 (0.01)	- 0.076 (0.01)	- 0.020 (0.00)	- 0.106* (0.01)	- 0.085 (0.01)	- 0.056 (0.01)	0.036 (0.00)	0.076 (0.01)	0.143** (0.02)	- 0.077 (0.01)
Tempo de trabalho	0.004 (0.00)	0.030 (0.00)	- 0.016 (0.00)	0.029 (0.00)	0.021 (0.00)	0.007 (0.00)	- 0.063 (0.00)	0.036 (0.00)	0.007 (0.00)	0.082 (0.01)
Habilitações	0.116* (0.01)	0.051 (0.00)	0.059 (0.00)	0.056 (0.00)	0.104* (0.01)	0.099 (0.01)	0.058 (0.00)	- 0.024 (0.00)	- 0.065 (0.00)	0.050 (0.00)
Dimensão da empresa	0.070 (0.00)	0.015 (0.00)	0.041 (0.00)	0.038 (0.00)	0.098 (0.01)	- 0.042 (0.00)	0.032 (0.00)	0.086 (0.01)	0.071 (0.01)	0.079 (0.01)
Salário	0.102 (0.01)	0.089 (0.01)	0.049 (0.00)	0.141** (0.02)	0.033 (0.00)	0.005 (0.00)	0.008 (0.00)	0.003 (0.00)	- 0.065 (0.00)	0.128* (0.02)
Ocupação:	- 0.041 (0.00)	- 0.021 (0.00)	- 0.040 (0.00)	0.001 (0.00)	- 0.033 (0.00)	0.039 (0.00)	- 0.073 (0.01)	- 0.087 (0.01)	- 0.130* (0.02)	0.060 (0.00)
Empresário	- 0.070 (0.00)	- 0.056 (0.00)	0.018 (0.00)	- 0.043 (0.00)	- 0.063 (0.00)	- 0.077 (0.01)	- 0.093 (0.01)	- 0.070 (0.00)	- 0.083 (0.01)	- 0.033 (0.00)
Liberal	0.084 (0.01)	0.022 (0.00)	0.054 (0.00)	0.083 (0.01)	0.001 (0.00)	0.074 (0.01)	0.060 (0.00)	0.085 (0.01)	0.060 (0.00)	0.092 (0.01)
Trabalhador do Estado	- 0.060 (0.00)	0.012 (0.00)	- 0.058 (0.00)	- 0.059 (0.00)	- 0.015 (0.00)	- 0.098 (0.01)	0.024 (0.00)	0.042 (0.00)	0.099 (0.01)	- 0.082 (0.01)
Trabalhador por conta outrém	0.095 (0.01)	0.016 (0.00)	0.059 (0.00)	0.018 (0.00)	0.128* (0.02)	0.089 (0.01)	0.032 (0.00)	- 0.045 (0.00)	- 0.050 (0.00)	- 0.036 (0.00)
- Estudante										

Nota: *** $p \leq .001$, ** $p < .01$, * $p < .05$; Mínimo (Min); Máximo (Max); Média (*M*); Desvio-Padrão (*DP*); IE Global: Escala Global de Inteligência Emocional; IE F1: Compreensão das Próprias Emoções; IE F2: Autocontrole Perante as Críticas; IE F3: Autoencorajamento; IE F4: Autocontrolo Emocional; IE F5: Empatia e Contágio Emocional; IE F6: Compreensão das Emoções dos Outros; Stress Global: Escala Global de Stress; Stress F1: Stress Antecipado; Stress F2: Stress Vivenciado.

O Quadro 4 contém as estatísticas descritivas obtidas para as escalas de IE e *job stress* e os respetivos fatores. Em relação à Escala de IE, os valores das respostas variaram entre 1 (*A afirmação não se aplica rigorosamente nada a mim*) e 7 (*Aplica-se completamente a mim*), tendo como média de respostas 5.06. Na Escala de *job stress*, os valores das respostas variaram entre 1 (*Não se aplica rigorosamente nada*) e 7 (*Aplica-se completamente*), tendo como média de respostas 2.88. Podemos inferir que os participantes, em média, autopercecionaram-se como dotados de IE (uma vez que a opção 5 equivale a *Aplica-se bastante*) e com níveis baixos de *job stress* (a opção 3 equivale a *Aplica-se muito pouco*).

A dimensão de IE com maior pontuação média foi a 'Empatia e Contágio Emocional', seguida de 'Autoencorajamento', 'Compreensão das Próprias Emoções', 'Compreensão das Emoções dos Outros', 'Autocontrolo Perante as Críticas' e 'Autocontrolo Emocional'. A dimensão de *job stress* com maior pontuação média foi o 'Stress Antecipado', seguida do 'Stress Vivenciado'.

O Quadro 4 ilustra também a matriz de intercorrelações entre a IE, o *job stress* e os fatores constituintes. Entre parêntesis encontram-se os coeficientes de determinação (R^2), que indicam a proporção de variabilidade partilhada entre as variáveis. Observámos que nem todas as correlações entre as variáveis analisadas foram estatisticamente significativas ($p < .05$).

Apesar de termos encontrado uma correlação de magnitude baixa (Cohen, 1988), refira-se a correlação negativa entre as escalas globais de IE e de Stress ($r = -0.187$, $p \leq .001$), com uma variabilidade partilhada de 0.03, indicando que a IE e o *job stress* partilham entre si 3% de variabilidade.

Verificaram-se correlações baixas ($0.10 \geq r < 0.24$, atendendo à classificação de Cohen, 1988) entre a escala global de stress e o 'Autocontrolo Perante as Críticas' (5% de variabilidade partilhada); entre o 'Stress Antecipado' e a 'Empatia e Contágio Emocional' (4% de variabilidade partilhada), 'Autocontrolo Perante as Críticas' (4% de variabilidade partilhada), escala global de IE (4% de variabilidade partilhada), 'Autoencorajamento' (2% de variabilidade partilhada); e entre o 'Stress Vivenciado' e o 'Autocontrolo Perante as Críticas' (3% de variabilidade partilhada) e a escala global de IE (2% de variabilidade partilhada).

Relativamente às correlações entre os fatores da escala de IE, as mais elevadas encontraram-se entre a 'Compreensão das Emoções dos Outros' e a 'Compreensão das Próprias Emoções' e entre o 'Autoencorajamento' e a 'Compreensão das Próprias Emoções' (respetivamente, $r = 0.58$, 33%; $r = 0.49$, 24%). O 'Stress Antecipado' e o 'Stress Vivenciado' partilharam entre si 32% da variância.

Como se pode verificar, as correlações da IE e *job stress* com as variáveis sociodemográficas foram maioritariamente não significativas. Apesar de baixas ($0.10 \geq r < 0.24$, atendendo à classificação de Cohen, 1988), destacam-se as seguintes correlações: género e IE escala global (1% de variabilidade partilhada), 'Compreensão das próprias emoções' (1% de variabilidade partilhada), 'Autocontrolo Emocional' (6% de variabilidade partilhada) e 'Stress Antecipado' (1% de variabilidade partilhada); Chefia e

'Autoencorajamento' (1% de variabilidade partilhada) e 'Stress Antecipado' (2% de variabilidade partilhada); Habilitações e IE escala global (1% de variabilidade partilhada) e 'Autocontrolo Emocional' (1% de variabilidade partilhada); Salário e 'Autoencorajamento' (2% de variabilidade partilhada) e 'Stress Vivenciado' (2% de variabilidade partilhada); Empresário e 'Stress Antecipado' (2% de variabilidade partilhada); e Trabalhador-Estudante e 'Autocontrolo Emocional' (2% de variabilidade partilhada). O cálculo das correlações entre as variáveis sociodemográficas e a IE e o *job stress* pretendeu averiguar quais as que se mostraram significativas, no sentido de proceder ao seu controlo estatístico no modelo de previsão do *job stress* a partir da IE. Assim, a análise prossegue com o controlo estatístico da influência do género, salário, desempenho de funções de chefia e a ocupação profissional de empresário).

4.2. Efeito preditivo da IE no *job stress*

Com o objetivo de avaliar até que ponto a IE pode atuar como fator de proteção do *job stress*, após o controlo das variáveis sociodemográficas que se mostraram associadas ao *job stress*, foram realizadas análises de regressão (uma análise da regressão múltipla com a escala global de stress e duas análises da regressão hierárquica com cada um dos fatores dessa escala). Considerámos como variáveis predictoras os seis fatores da IE e como variável critério a escala global do stress.

Nas regressões múltiplas hierárquicas, na primeira etapa introduzimos as variáveis sociodemográficas que se mostraram significativamente correlacionadas com as variáveis critério: género, chefia, ocupação profissional de empresário (para o 'Stress Antecipado') e salário (para o 'Stress Vivenciado'). Na segunda etapa, controlando essa influência, analisámos se os preditores foram significativos na previsão da variável critério, utilizando as seis dimensões da IE como variável independente e como variável critério o 'Stress Antecipado' e o 'Stress Vivenciado'. Os pressupostos do modelo foram previamente testados, nomeadamente o da distribuição normal e homogeneidade (validados graficamente) e a independência dos erros (validado com a estatística de Durbin-Watson). Para diagnosticar a multicolinearidade foi utilizado o VIF e nenhuma das variáveis se mostrou colinear (valores entre 1.001 e 1.751). Considerou-se para todas as análises uma probabilidade de erro de tipo I de .05. No Quadro 5 apenas apresentamos o passo 2 das regressões múltiplas hierárquicas, onde já controlámos o efeito das variáveis sociodemográficas.

Quadro 5. Análise de Regressão Múltipla e Múltipla Hierárquica da Inteligência Emocional na predição do *job stress*

Stress global								
Preditores:	R	R ²	R ² adj	ΔR ²	b	SE	β	t
Passo 1	0.256	0.066	0.050	-				
IE F1					- 0.008	0.069	- 0.008	- 0.122
IE F2					- 0.189	0.055	- 0.184	- 3,425**
IE F3					- 0.043	0.066	- 0.040	- 0.647
IE F4					- 0.011	0.053	- 0.011	- 0.200
IE F5					- 0.128	0.062	- 0.126	- 2.063*
IE F6					0.028	0.083	0.023	0.335
Stress antecipado								
Preditores:	R	R ²	R ² adj	ΔR ²	b	SE	β	t
Passo 2	0.298	0.089	0.066	0.061				
Chefia					0.153	0.168	0.053	0.913
Ocupação: Empresário					-0.403	0.238	-0.102	-1.694
Gênero					0.069	0.141	0.027	0.486
IE F1					0.040	0.080	0.032	0.497
IE F2					-0.257	0.065	-0.206	-3.965***
IE F3					-0.134	0.075	-0.105	-1.785
IE F4					0.030	0.064	0.026	0.478
IE F5					-0.080	0.074	-0.065	-1.079
IE F6					0.010	0.095	0.007	0.105
Stress Vivenciado								
Preditores:	R	R ²	R ² adj	ΔR ²	b	SE	β	t
Passo 2	0.243	0.059	0.040	0.043				
Salário					0.204	0.076	0.141	2.678**
IE F1					- 0.073	0.093	- 0.053	- 0.780
IE F2					- 0.243	0.074	- 0.177	- 3.273**
IE F3					0.050	0.090	0.035	0.559
IE F4					- 0.014	0.072	- 0.011	- 0.200
IE F5					- 0.039	0.083	- 0.029	- 0.468
IE F6					- 0.039	0.111	- 0.024	- 0.348

Nota: Os coeficientes de regressão são baseados na última etapa do processo de regressão: Coeficientes não-padronezados de regressão (b), Erro Padrão (SE), Coeficiente de Regressão Padronizada (β), valor t (t) e significância (p). ** p < 0.01, *** p < 0.001; IE F1: Compreensão das Próprias Emoções; IE F2: Autocontrole Perante as Críticas; IE F3: Autoencorajamento; IE F4: Autocontrole Emocional; IE F5: Empatia e Contágio Emocional; IE F6: Compreensão das Emoções dos Outros

Verificámos que após o controlo das variáveis sociodemográficas, em termos globais, as variáveis preditoras explicaram 6.6% do stress global, 8.9% do 'Stress Antecipado' e 5.9% do 'Stress Vivenciado'. O 'Autocontrolo Perante as Críticas' revelou-se um preditor significativo e negativo para o stress global ($\beta = -.184$) e as suas duas dimensões constituintes ($\beta = -.206$ para o 'Stress Antecipado' e $\beta = -.177$ para o 'Stress Vivenciado'). Assim, um maior 'Autocontrolo Perante as Críticas' antecipa níveis mais baixos de stress, tanto a nível geral como, em particular, o 'Stress Antecipado' e o 'Stress Vivenciado', após controlo das variáveis sociodemográficas influentes. A comparação entre os coeficientes de regressão estandardizados permitiu-nos verificar que o 'Autocontrolo Perante as Críticas' prevê numa magnitude ligeiramente maior o 'Stress Antecipado' comparativamente ao 'Stress Vivenciado'. Constatámos ainda que salários mais elevados preveem de forma significativa níveis mais elevados de 'Stress Vivenciado' ($\beta = .141$). Verificámos ainda, que o fator 5 da IE (Empatia e o Contágio Emocional) prevê de forma negativa o stress global ($\beta = -.126$).

4.2.1. Efeitos de Moderação das variáveis sociodemográficas na redução do *job stress* pela Inteligência Emocional

Pretendemos ainda averiguar a existência de efeitos de moderação do género no modelo de previsão do *job stress* a partir da IE. O efeito de moderação (interação) foi testado através da técnica de regressão linear múltipla hierárquica. Efetuámos a análise com as variáveis preditoras centradas, em vez de usar as variáveis independentes originais, de modo evitar problemas de colinearidade entre as variáveis independentes (Aiken & West, 1991; Marôco, 2014). Tomando o *job stress* como variável critério, inserimos num primeiro momento as variáveis preditoras (dimensões da IE), seguidas do género; num terceiro momento inserimos o termo de interação entre as dimensões da IE e o género, de modo a testar o efeito de interação e avaliar a sua significância estatística.

Verificámos que, na previsão do *job stress*, existiu uma interação significativa entre o género e o 'Autocontrolo Perante as Críticas' (Fator 2 da IE), o 'Autoencorajamento' (Fator 3 da IE) e a 'Empatia e Contágio Emocional' (Fator 5 da IE). Especificamente, a relação entre o 'Autocontrolo Perante as Críticas' e o 'Stress Antecipado' foi moderada pelo género ($b = 0.115$; $\beta = 0.108$; $t = 2.081$; $p = .038$). Este modelo de interação explica uma proporção de 5.1% da variabilidade no 'Stress Antecipado', $R^2 = 0.055$, $R^2 a = 0.051$, $R^2 \text{ change} = 0.012$; $F(1, 353) = 4.329$, $p = .038$. A relação entre o 'Autoencorajamento' e o 'Stress Vivenciado' foi também moderada pelo género ($b = 0.152$; $\beta = 0.109$; $t = 2.059$; $p = .040$), embora este modelo explique apenas 1.3% da variabilidade do 'Stress Vivenciado', $R^2 = 0.013$, $R^2 a = 0.005$, $R^2 \text{ change} = 0.012$; $F(1, 353) = 4.239$, $p = .040$. Verificámos ainda que a relação entre a 'Empatia e Contágio Emocional' e o 'Stress Vivenciado' foi também moderada pelo género ($b = 0.150$; $\beta = 0.106$; $t = 1.968$; $p = .050$), explicando este modelo uma proporção de 1.9% da variabilidade no 'Stress Vivenciado', $R^2 = 0.019$, $R^2 a = 0.011$, $R^2 \text{ change} = 0.011$; $F(1, 353) = 3.871$, $p = .050$. As Figuras 3 a 6 representam graficamente os efeitos de moderação ou interação encontrados.

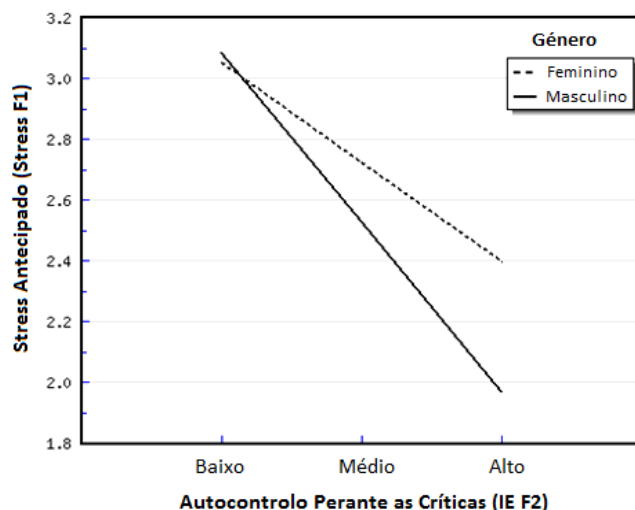


Figura 3. Efeito de interação entre 'Autocontrolo perante as Críticas' e Gênero na previsão do 'Stress Antecipado'

Na Figura 3 representam-se os efeitos principais e de interação na previsão do 'Stress Antecipado' (Stress F1). Verificou-se que tanto o género masculino como o feminino apresentaram níveis mais baixos de 'Stress Antecipado' quando o seu 'Autocontrolo Perante as Críticas' (IE F2) é alto (efeito principal do 'Autocontrolo Perante as Críticas'). Considerando o efeito de interação, refira-se que quando o 'Autocontrolo Perante as Críticas' é alto, o sexo feminino apresenta níveis mais elevados de 'Stress Antecipado' comparativamente ao género masculino. Já quando o 'Autocontrolo Perante as Críticas' é baixo, os géneros tendem a não se diferenciar na previsão do 'Stress Antecipado'. No entanto, como se verificou um cruzamento das linhas do gráfico, o género masculino tende a mostrar níveis mais altos de 'Stress Antecipado', comparativamente ao sexo feminino, quando os níveis de 'Autocontrolo Perante as Críticas' são baixos.

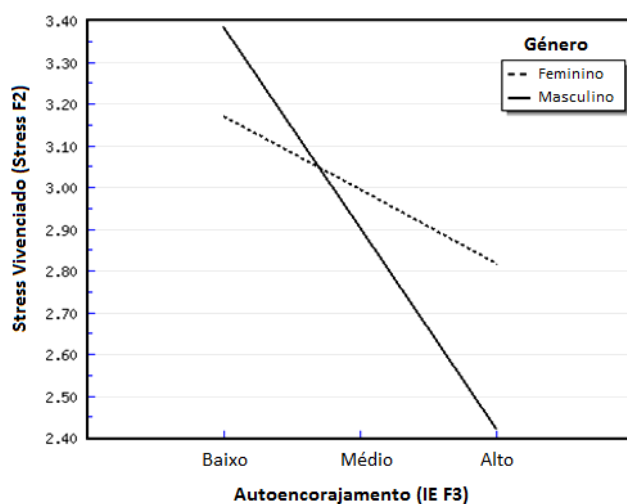


Figura 4. Efeito de interação entre 'Autoencorajamento' e Gênero na previsão do 'Stress Vivenciado'

Na Figura 4 verificámos que quando o 'Autoencorajamento' (IE F3) é elevado, os homens experienciam menos 'Stress Vivenciado' (Stress F2) em relação às mulheres. Porém, quando o 'Autoencorajamento' é baixo, o efeito de género inverte-se, sendo que os homens vivenciam níveis mais elevados de stress, em relação às mulheres. Um olhar para a representação gráfica mostrou ainda que, as mulheres tendem a mostrar-se mais estáveis na vivência do 'Stress Vivenciado' em função dos níveis de 'Autoencorajamento', ao passo que nos homens a vivência de 'Stress Vivenciado' foi mais afetada pelo 'Autoencorajamento'. Homens com um 'Autoencorajamento' elevado vivenciaram níveis significativamente mais baixos de 'Stress Vivenciado' do que homens com baixo 'Autoencorajamento', que experienciaram os níveis mais elevados de 'Stress Vivenciado'.

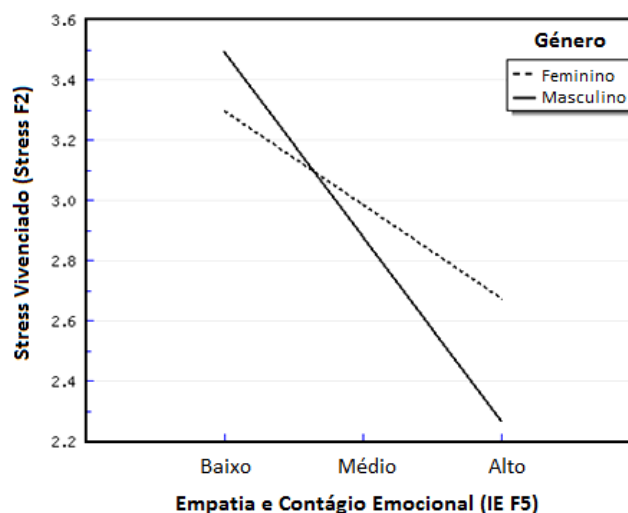


Figura 5. Efeito de interação entre 'Empatia e Contágio Emocional' e Género na previsão do 'Stress Vivenciado'

Quando a 'Empatia e Contágio Emocional' (IE F5) são elevados, os homens experienciam menos 'Stress Vivenciado' (Stress F2) do que as mulheres (ver Figura 5). Porém, quando a 'Empatia e Contágio Emocional' são baixos, o efeito de género inverte-se, sendo que os homens experienciam mais 'Stress Vivenciado', relativamente às mulheres. Uma vez mais, as mulheres parecem mostrar-se mais estáveis na vivência do 'Stress Vivenciado' em função dos níveis de 'Empatia e Contágio Emocional' comparativamente à vivência de 'Stress Vivenciado' dos homens, que parecer ser mais afetada pela 'Empatia e Contágio Emocional'. Homens com 'Empatia e Contágio Emocional' elevados vivenciaram os níveis mais baixos de 'Stress Vivenciado', ao passo que os homens com baixa 'Empatia e Contágio Emocional' experienciaram os níveis mais elevados de 'Stress Vivenciado'.

4.2.2. Criação de perfis de IE: Análise de Clusters

Por último, avaliámos se existem perfis distintos de indivíduos com base nas suas pontuações nas dimensões de IE, a partir da análise de clusters. Os resultados (medida da distância log-likelihood; Schwarz's bayesian criterion) apontaram para dois clusters com uma qualidade moderada (ver pontuação da contribuição de cada dimensão da IE para a criação dos dois clusters). O cluster 1 agrupa 52.9% dos participantes e corresponde à IE baixa. O cluster 2 reúne um menor grupo de participantes (41.7%) e corresponde à IE alta.

Quadro 6. Contribuição de cada dimensão da Inteligência Emocional para a criação de clusters

	IE baixa		IE alta	
	Importância na definição do clusters	Média	Importância na definição do clusters	Média
IE F1: Compreensão das Próprias Emoções	1.00	4.61	1.00	5.98
IE F6: Compreensão das Emoções dos Outros	0.88	4.66	0.88	5.76
IE F3: Autoencorajamento	0.72	5.09	0.72	6.24
IE F5: Empatia e Contágio Emocional	0.56	5.24	0.56	6.32
IE F4: Autocontrolo Emocional	0.35	3.85	0.35	4.80
IE F2: Autocontrolo Perante as Críticas	0.08	4.31	0.08	4.72

Analisando as pessoas que constituem cada perfil, podemos observar que o perfil das pessoas com IE alta caracteriza-se por englobar, maioritariamente, homens dos 19 aos 75 anos (destacando-se os indivíduos com 50 anos), com ensino superior, com cargos de chefia, que ganham salários elevados e que trabalham em grandes organizações, podendo-se destacar os trabalhadores do estado e os trabalhadores-estudantes. Por outro lado, o perfil das pessoas com IE baixa caracteriza-se por englobar, maioritariamente, mulheres dos 20 aos 67 anos (destacando-se os 45 anos), com ensino básico e secundário, sem cargos de chefia, que ganham salários até 1500€ e que trabalham em pequenas e médias empresas, podendo-se destacar os empresários, profissionais liberais e trabalhadores por conta de outrém, sendo que algumas delas nunca trabalharam. No entanto, apurou-se que existem diferenças significativas ($p < 0.05$) apenas quanto à chefia e quanto ao salário. Para o género, nível de escolaridade e ocupação não existiram diferenças significativas ($p > 0.05$).

Após definidas estas duas configurações de participantes em função das pontuações na escala de IE, passámos a analisar se se diferenciam em termos de *job stress*. O teste das diferenças no *job stress* em função dos dois perfis de clusters efetuou-se através de uma análise multivariada da variância (MANOVA, procedimento General Linear Model), cujos resultados se indicam no Quadro 7.

Quadro 7. Job stress em função dos dois perfis de Inteligência Emocional: Análise Multivariada da Variância

	Cluster							
	IE baixa		IE alta		Total			
	(n = 189)		(n = 168)		(n = 357)			
	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>F</i>	η^2
Stress Antecipado	2.989	1.080	2.621	1.032	2.816	1.072	10.761**	0.029
Stress Vivenciado	3.124	1.280	2.946	1.513	3.041	1.396	1.447	0.004

Nota: ** $p < 0.01$

Podemos constatar que os dois perfis (IE alta e baixa) se revertem em diferenças significativas ao nível do 'Stress Antecipado', sendo quem tem IE alta antecipa menos stress (proporção de variância explicada de 2.9%).

V. Discussão

Como já foi referido, esta investigação tem como objetivo confirmar se a estrutura fatorial da Escala de IE e da Escala de *job stress* propostas pelos autores apresentam um bom ajustamento aos dados. Posteriormente, averiguar em que medida a IE impacta o *job stress*, sendo que formulámos a hipótese que uma elevada IE leva a uma redução percebida do *job stress*. Para além disso, foi nosso objetivo analisar o efeito da IE no *job stress*, controlando a influência das variáveis sociodemográficas que se mostrassem correlacionadas; averiguar até que ponto existem fatores de moderação que atuam nesta relação, através de um estudo ao papel exercido pela variável género; averiguar a relevância da proposta de perfis de trabalhadores atendendo à relação entre IE e *job stress* e analisar as diferenças ao nível do *job stress* em função dos perfis criados. Para tal, foi aplicada a Escala de IE (Rego et al., 2007) e a Escala de *job stress* (Rego & Souto, 2004) a uma amostra de 357 trabalhadores portugueses envolvidos em atividades profissionais diversas.

Em relação à IE, globalmente considerada, os resultados indicam que os colaboradores, em média, se percebem como emocionalmente inteligentes, destacando-se aqui as percepções relativas ao 'Autoencorajamento' e à 'Empatia e Contágio Emocional'. No que concerne ao *job stress*, globalmente considerado, os resultados parecem sugerir que as pessoas se autoavaliam como vivenciando níveis baixos de *job stress*.

Procedeu-se à validação da Escala de IE e da Escala de *job stress*, que se revelaram ajustadas e com boa consistência interna. A estrutura fatorial proposta pelos autores evidenciou ter um bom ajustamento aos dados.

Observámos que existe uma correlação negativa baixa, mas estatisticamente significativa, entre a escala global da IE e a escala global do *job stress*. Isto permite-nos afirmar que, tal como outros autores sustentam nas suas investigações (Burnett & Pettijohn, 2015; Slaski & Cartwright,

2002; Choubey, Singh & Pandey, 2009; Oginska-Bulik, 2005; Pau & Croucher, 2003; Mikolajczak, Luminet & Menil, 2006; Nikolaou & Tsaousis, 2002), quanto mais os indivíduos percebem que a sua IE é alta, mais os níveis de *job stress* são baixos. Assim sendo, parece poder afirmar-se que se uma organização pretender reduzir o *job stress* dos seus colaboradores pode investir em formação e desenvolvimento na área da IE, tal como sugerem Slaski e Cartwright (2003). Considerando que os estudos têm vindo a sustentar que as pessoas com níveis elevados de IE são mais propensas a ter alto desempenho (Burnett & Pettijohn, 2015; Slaski & Cartwright, 2002), a IE pode ser vista pelos gestores como um potenciador do rendimento dos colaboradores e do desempenho das organizações. O facto de se associar ainda, a IE a maior satisfação no trabalho, maior comprometimento organizacional (Burnett & Pettijohn, 2015; Nikolaou & Tsaousis, 2002), melhor adaptação a situações desafiadoras, resolução de problemas de forma mais eficaz (Min, 2014), melhor saúde física e mental (Choubey, Singh & Pandey, 2009; Mikolajczak, Roy, Luminet, Fillée & Timary, 2007; Slaski & Cartwright, 2002; Martins, Ramalho & Morin, 2010) e menor ansiedade e depressão (Choubey, Singh & Pandey, 2009), pode reforçar a inferência de que ao investir em acções promotoras da IE, os gestores contribuem igualmente para a promoção da qualidade de vida dos seus colaboradores, do clima organizacional e do desempenho organizacional.

Controlando a influência das variáveis sociodemográficas que se mostraram correlacionadas [Chefia, Empresário (Ocupação), Género e Salário], analisámos o efeito da IE no *job stress*. Concluímos que o preditor de influência mais elevada, obtida através de regressões múltiplas e múltiplas hierárquicas, refere-se ao 'Autocontrolo Perante as Críticas'. Assim, um maior 'Autocontrolo Perante as Críticas' antecipa níveis mais baixos de *job stress*, tanto a nível geral como, em particular, ao nível do 'Stress Antecipado' e do 'Stress Vivenciado'. Destaca-se, também, o papel preditor da 'Empatia e Contágio Emocional' no stress global. Os resultados apresentados permitem-nos considerar que, nem todas as dimensões caracterizadoras da IE têm a mesma importância na redução do *job stress*. Tendem a destacar-se o 'Autocontrolo Perante as Críticas' e a 'Empatia e Contágio Emocional'. Uma explicação possível para este resultado talvez resida no facto de a capacidade de integrar e responder adequadamente a situações de repreensão, chamadas de atenção, alertas, previsivelmente presentes no quotidiano organizacional, seja protetora dos indivíduos no que diz respeito ao *job stress*. Por outro lado, a 'Empatia e Contágio Emocional', também podem ser facilitadores da redução do *job stress* nos colaboradores, visto que, quando um colaborador se coloca na posição de outro mais facilmente consegue perceber melhor as suas circunstâncias. Esta capacidade contribui para a criação e manutenção de relações profissionais menos stressantes.

Constatou-se que o género tem um efeito moderador na relação entre o *job stress* e a IE ('Autocontrolo Perante as Críticas', 'Autoencorajamento' e 'Empatia e Contágio Emocional'). Quando a IE ('Autocontrolo Perante as

Críticas', 'Autoencorajamento' e 'Empatia e Contágio Emocional') é alta, os participantes do género feminino apresentam níveis mais elevados de *job stress*, comparativamente aos do género masculino. No entanto, quando a IE ('Autocontrolo Perante as Críticas', 'Autoencorajamento' e 'Empatia e Contágio Emocional') é baixa o efeito do género inverte-se. A explicação para este resultado pode residir no facto da IE ('Autocontrolo Perante as Críticas', 'Autoencorajamento' e 'Empatia e Contágio Emocional') parecer funcionar como um fator tendencialmente mais protetor face ao *job stress* nos participantes do género masculino.

A análise de clusters permitiu identificar dois perfis distintos de indivíduos com base nas pontuações de IE: IE alta e IE baixa. O perfil relativo à IE alta é constituído, maioritariamente, por homens dos 19 aos 75 anos (destacando-se os indivíduos com 50 anos), com ensino superior, com cargos de chefia, que ganham salários elevados e que trabalham em grandes organizações, podendo-se destacar os trabalhadores do Estado e os trabalhadores-estudantes. O perfil de IE baixa engloba, maioritariamente, mulheres dos 20 aos 67 anos (destacando-se os 45 anos), com ensino básico e secundário, sem cargos de chefia, que ganham salários até 1500€ e que trabalham em pequenas e médias empresas, podendo-se destacar os(as) empresários(as), profissionais liberais e trabalhadores por conta de outrem. No entanto, apurou-se que existem diferenças significativas apenas quanto à chefia e ao salário. Estes perfis não possuem diferenças estatisticamente significativas quanto ao género, nível de escolaridade e ocupação. Nos perfis estudados, indivíduos emocionalmente mais inteligentes tendem a ocupar cargos de chefia e auferir salários mais elevados.

Ao analisar as diferenças ao nível do *job stress* em função dos perfis criados, podemos constatar que o 'Stress Antecipado' é menor em quem tem IE alta.

Concluindo, a hipótese proposta neste estudo foi sustentada empiricamente, isto é, os resultados que obtivemos, apontam para a existência de um impacto da IE no *job stress*. Efetivamente, uma elevada IE conduz a uma redução do *job stress*.

VI. Conclusão

É importante realçar que o estudo pretendia, principalmente, averiguar em que medida a IE impacta o *job stress*, sendo que era esperado que uma elevada IE levasse a uma redução percebida do *job stress*. Com efeito, salienta-se o facto de a hipótese formulada ter sido confirmada. Constatou-se que a IE tem um impacto negativo no *job stress*, isto é, quanto mais IE, menos *job stress*. Este era um resultado esperado, já que toda a literatura apontava nesse sentido. Nesta relação, destacaram-se duas dimensões da IE - o 'Autocontrolo Perante as Críticas' e a 'Empatia e Contágio Emocional' - como preditores significativos.

Por outro lado, a Escala de IE e a Escala de *job stress* mostraram um bom ajustamento aos dados.

Em relação aos efeitos moderadores, os resultados apontam para

algumas diferenças de género em função da relação entre IE ('Autocontrolo Perante as Críticas', 'Autoencorajamento' e 'Empatia e Contágio Emocional') e *job stress*. A IE ('Autocontrolo Perante as Críticas', 'Autoencorajamento' e 'Empatia e Contágio Emocional') parece funcionar como um fator tendencialmente mais protetor face ao *job stress* nos participantes do género masculino.

Nos perfis estudados (IE alta e IE baixa), indivíduos emocionalmente mais inteligentes tendem a ocupar cargos de chefia e auferir salários mais elevados. Ao analisar as diferenças ao nível do *job stress* em função dos perfis criados, podemos constatar que o 'Stress Antecipado' é menor em quem tem IE alta.

O estudo realizado apresenta algumas limitações que importa referir. Em primeiro lugar, a técnica de recolha de dados utilizada, o questionário autoadministrado, apresenta desvantagens. Não descurando as vantagens que esta técnica possui, este método tem o inconveniente de permitir estabelecer relações causais entre as variáveis em análise, o que pode assim afetar a validade interna da investigação (Alferes, 1997).

A segunda limitação concerne ao efeito de tendência central que as escalas de Likert podem conduzir. Os indivíduos optam, muitas vezes, por respostas intermédias de não opinião, ou de não implicação, evitando os extremos das escalas.

A terceira limitação prende-se com a possibilidade de poderem ocorrer erros na inserção de dados no programa SPSS, apesar de terem sido tomados todos os cuidados e terem sido seguidos todos os procedimentos e normas recomendadas.

Em último lugar, a quarta limitação está relacionada com a baixa magnitude dos resultados. É necessário, em trabalhos futuros, testar a razão(ões) que explicam o facto de esta relação não ser mais forte.

Propomos ainda, para futuras investigações, estudar mais aprofundadamente o papel das variáveis relativas ao género, à chefia e ao salário, por forma a melhor compreender as diferenças encontradas.

Para finalizar, realçamos a relevância dos resultados alcançados do ponto de vista da intervenção. Efetivamente, estes podem contribuir para a maior sensibilização dos gestores e líderes para a importância da promoção de acções organizacionais que desenvolvam a capacidade de gestão das questões relacionadas com a IE por parte dos seus colaboradores.

Bibliografia

- Abdullah, N., Ali Raza, S., Akhtar, S., & Mohammad, M. (2015). Measuring work stress of marketing professionals. *IBA Business Review*, 10(1).
- Aiken, L. S., & West, S. G. (1991). *Multiple regression: Testing and interpreting interactions*. Newbury Park: Sage.
- Alferes, V. R. (1997). *Investigação científica em psicologia: Teoria e prática*. Coimbra: Almedina.
- Arbuckle, J. L. (2013). *Amos 22 user's guide*. Chicago, IL: SPSS Inc.
- Bagozzi, R., & Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 16(1), 74-94.
- Bar-On, R. (2010). Emotional intelligence: an integral part of positive psychology. *South African Journal of Psychology*, 40(1), 54-62.
- Beehr, T. A. & Newman, J. E. (1978). Job Stress, Employee Health, and Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model, and Literature Review. *Personnel Psychology*, 31(4), 665-699.
- Bentler, P. (1990). Quantitative methods in psychology: Comparative fit indexes in structural models. *Psychological Bulletin*, 107, 238-246.
- Bentler, P. M., & Bonett, D. G. (1980). Significance tests and goodness-of-fit in the analysis of covariance structures. *Psychological Bulletin*, 88, 588-606.
- Brown, T. (2015). *Confirmatory factor analysis for applied research*. New York: The Guilford Press.
- Burnett, M., & Pettijohn, C. (2015). Investigating the Efficacy of Mind-Body Therapies and Emotional Intelligence on Worker Stress in an Organizational Setting: An Experimental Approach. *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*, 19(1), 146-158.
- Cha, J., Cichy, R. F., & Kim, S. H. (2009). The contribution of emotional intelligence to social skills and stress management skills among automated foodservice industry executives. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 8(1), 15-31.
- Chang, C. P., & Chang, F. J. (2010). Relationships among traditional Chinese personality traits, work stress, and emotional intelligence in workers in the semiconductor industry in Taiwan. *Quality & Quantity*, 44(4), 733-748.
- Charbonneau, D., & Nicol, A. A. (2002). Emotional intelligence and prosocial behaviors in adolescents. *Psychological Reports*, 90(2), 361-370.
- Choubey, A. K., Singh, S. K., & Pandey, R. (2009). Role of emotional intelligence in stress and health. *Indian Journal of Social Science Researches*, 6(1), 122-134.
- Ciarrochi, J. V., Chan, A. Y., & Caputi, P. (2000). A critical evaluation of the emotional intelligence construct. *Personality and Individual Differences*, 28(3), 539-561.
- Ciarrochi, J., Deane, F. P., & Anderson, S. (2002). Emotional intelligence moderates the relationship between stress and mental health. *Personality and Individual Differences*, 32(2), 197-209.

- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioural sciences* (2nd ed.). New York: Academic Press.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient Alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 6(13), 297-334.
- Dulewicz, V., & Higgs, M. (2000). Emotional intelligence - A review and evaluation study. *Journal of managerial Psychology*, 15(4), 341-372.
- Elangovan, A. R. (2001). Causal ordering of stress, satisfaction and commitment, and intention to quit: a structural equations analysis. *Leadership & Organization Development Journal*, 22(4), 159-165.
- Epel, E. S., Blackburn, E. H., Lin, J., Dhabhar, F. S., Adler, N. E., Morrow, J. D., & Cawthon, R. M. (2004). Accelerated telomere shortening in response to life stress. *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America*, 101(49), 17312-17315.
- Fatt, J. P. T., & Howe, I. C. K. (2003). Emotional intelligence of foreign and local university students in Singapore: Implications for managers. *Journal of Business and Psychology*, 17(3), 345-367.
- Finney, S. J., & Distefano, C. (2006). Non-normal and categorical data in structural equation modeling. In G.R. Hancock & R. O. Mueller (Eds.), *Structural equation modeling: a second course* (pp. 269–314). Greenwich, CT: Information Age Publishing.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Garg, P., & Rastogi, R. (2009). Emotional intelligence and stress resiliency: A relationship study. *International Journal of Educational Administration*, 1(1), 1-16.
- Goleman, D. (1996). *Emotional Intelligence: Why it can matter more than IQ*. London: Bloomsbury.
- Grout, J. (1994). Executive stress and how to survive it. *Executive Development*, 7(4), 29-30.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (2008). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Pearson Prentice-Hall.
- Hu, L., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling*, 6, 1–55.
- Hunt, N., & Evans, D. (2004). Predicting traumatic stress using emotional intelligence. *Behaviour Research and Therapy*, 42(7), 791-798.
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1980). Optimizing human resources: A case for preventive health and stress management. *Organizational Dynamics*, 9(2), 5-25.
- Jöreskog, K. G., & Sörbom, D. (2004). *LISREL 8.7 for Windows [Computer Software]*. Lincolnwood, IL: Scientific Software International, Inc.
- Jorfi, H., Yaccob, H. F. B., & Shah, I. M. (2011). Human Resource Management-Emotional Intelligence: Communication Effectiveness mediates the Relationship between Stress Management and Job Satisfaction. *International Journal of Managing Information*

- Technology*, 3(4), 1-7.
- Kline, R. B. (2011). *Principles and practice of structural equation modeling* (3rd ed). New York: The Guilford Press.
- Loehlin, J. C. (2004). *Latent variable models: An introduction to factor, path, and structural analysis* (4th ed.). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Mandell, B., & Pherwani, S. (2003). Relationship between emotional intelligence and transformational leadership style: A gender comparison. *Journal of Business and Psychology*, 17(3), 387-404.
- Marôco, J. (2014). *Análise estatística com o SPSS Statistics* (6ª ed). Pêro Pinheiro: ReportNumber.
- Martins, A., Ramalho, N., & Morin, E. (2010). A comprehensive meta-analysis of the relationship between emotional intelligence and health. *Personality and Individual Differences*, 49(6), 554-564.
- Matthews, G., Emo, A. K., Funke, G., Zeidner, M., Roberts, R. D., Costa Jr, P. T., & Schulze, R. (2006). Emotional intelligence, personality, and task-induced stress. *Journal of Experimental Psychology: Applied*, 12(2), 96.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1995). Emotional intelligence and the construction and regulation of feelings. *Applied and Preventive Psychology*, 4(3), 197-208.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (2000). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27(4), 267-298.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). Emotional intelligence: Theory, findings, and implications. *Psychological Inquiry*, 197-215.
- Mikolajczak, M., Luminet, O., & Menil, C. (2006). Predicting resistance to stress: Incremental validity of trait emotional intelligence over alexithymia and optimism. *Psicothema*, 18, 79-88.
- Mikolajczak, M., Nelis, D., Hansenne, M., & Quoidbach, J. (2008). If you can regulate sadness, you can probably regulate shame: Associations between trait emotional intelligence, emotion regulation and coping efficiency across discrete emotions. *Personality and Individual Differences*, 44(6), 1356-1368.
- Mikolajczak, M., Roy, E., Luminet, O., Fillée, C., & de Timary, P. (2007). The moderating impact of emotional intelligence on free cortisol responses to stress. *Psychoneuroendocrinology*, 32(8), 1000-1012.
- Min, J. (2014). The Relationships Between Emotional Intelligence, Job Stress, and Quality of Life Among Tour Guides. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 19(10), 1170-1190.
- Mirela, B., & Madalina-Adriana, C. (2011). Organizational Stress and Its Impact on Work Performance. *The Annals of the University of Oradea*, 333.
- Mulaik, S. A., James, L. R., Van Alstine, J., Bennett, N., Lind, S., & Stilwell, C. D. (1989). Evaluation of goodness-of-fit indices for structural equation models. *Psychological Bulletin*, 105, 430 – 435.
- Nikolaou, I., & Tsaousis, I. (2002). Emotional intelligence in the workplace:

- Exploring its effects on occupational stress and organizational commitment. *The International Journal of Organizational Analysis*, 10(4), 327-342.
- Noorbakhsh, S. N., Besharat, M. A., & Zarei, J. (2010). Emotional intelligence and coping styles with stress. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 5, 818-822.
- Oginska-Bulik, N. (2005). Emotional intelligence in the workplace: Exploring its effects on occupational stress and health outcomes in human service workers. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 18(2), 167-175.
- Parker, D. F., & DeCotiis, T. A. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32(2), 160-177.
- Pau, A. K., & Croucher, R. (2003). Emotional intelligence and perceived stress in dental undergraduates. *Journal of Dental Education*, 67(9), 1023-1028.
- Rafiee, M., Kazemi, H., & Alimiri, M. (2013). Investigating the effect of job stress and emotional intelligence on job performance. *Management Science Letters*, 3(9), 2417-2424.
- Ramesar, S., Koortzen, P., & Oosthuizen, R. M. (2009). The relationship between emotional intelligence and stress management. *SA Journal of Industrial Psychology*, 35(1), 39-48.
- Ramos, N. S., Fernandez-Berrocal, P., & Extremera, N. (2007). Perceived emotional intelligence facilitates cognitive-emotional processes of adaptation to an acute stressor. *Cognition and Emotion*, 21(4), 758-772.
- Rego, A. & Souto, S., (2004). Como os climas organizacionais autenticizantes explicam o estresse, a saúde, o bem-estar afetivo no trabalho e a produtividade. *III Encontro Nacional de Estudos Organizacionais*, São Paulo, Brasil.
- Rego, A., & Fernandes, C. (2005). Inteligência emocional: Contributos adicionais para a validação de um instrumento de medida. *Psicologia*, 19, 139-167.
- Rego, A., Sousa, F., Pina e Cunha, M., Correia, A., & Saur-Amaral, I. (2007). Leader Self-Reported Emotional Intelligence and Perceived Employee Creativity: An Exploratory Study. *Creativity and Innovation Management*, 16(3), 250-264.
- Salguero, J. M., Extremera, N., & Fernández-Berrocal, P. (2012). Emotional intelligence and depression: The moderator role of gender. *Personality and Individual Differences*, 53(1), 29-32.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211.
- Schumacker, R. E. & Lomax, R. G. (2012). *A beginner's guide to structural equation modeling*. New York: Routledge Academic.
- Siegrist, J., Peter, R., Cremer, P., & Seidel, D. (1997). Chronic work stress is associated with atherogenic lipids and elevated fibrinogen in middle-aged men. *Journal of Internal Medicine*, 242(2), 149-156.

- Singh, S. K. (2009). Leveraging Emotional Intelligence for Managing Executive's Job Stress: A Framework. *Indian Journal of Industrial Relations*, 45(2), 255-264.
- Siu, O. L., Cooper, C. L., & Donald, I. (1997). Occupational stress, job satisfaction and mental health among employees of an acquired TV company in Hong Kong. *Stress Medicine*, 13(2), 99-107.
- Slaski, M., & Cartwright, S. (2002). Health, performance and emotional intelligence: an exploratory study of retail managers. *Stress and Health*, 18(2), 63-68.
- Slaski, M., & Cartwright, S. (2003). Emotional intelligence training and its implications for stress, health and performance. *Stress and Health*, 19(4), 233-239.
- Staples, D. S., Hulland, J. S., & Higgins, C. A. (1999). A self-efficacy theory explanation for the management of remote workers in virtual organizations. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 3(4).
- Steiger, J. H. (1990). Structural model evaluation and modification: An interval estimation approach. *Multivariate Behavioral Research*, 25, 173-180.
- Wan, H. C., Downey, L. A., & Stough, C. (2014). Understanding non-work presenteeism: Relationships between emotional intelligence, boredom, procrastination and job stress. *Personality and Individual Differences*, 65, 86-90.
- Yozgat, U., Yurtkoru, S., & Bilginoğlu, E. (2013). Job stress and job performance among employees in public sector in Istanbul: examining the moderating role of emotional intelligence. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 75, 518-524.
- Zhang, Y., LePine, J. A., Buckman, B. R., & Wei, F. (2014). It's not fair... or is it? The role of justice and leadership in explaining work stressor-job performance relationships. *Academy of Management Journal*, 57(3), 675-697.
- Zhou, H., Jin, M., & Ma, Q. (2015). Remedy for work stress: the impact and mechanism of ethical leadership. *Central European Journal of Public Health*, 23(2), 176-180.

Anexos

Anexo A – Escala de Inteligência Emocional

Anexo B – Escala de *job stress*

Anexo C – Questionário das variáveis sociodemográficas

Anexo A – Escala de Inteligência Emocional

Leia atentamente e rodeie com um círculo o grau em que cada uma das seguintes afirmações se aplica no seu caso, na escala de 7 pontos que lhe é apresentada.

	1	2	3	4	5	6	7					
<i>A afirmação não se aplica rigorosamente nada a mim</i>	<i>Não se aplica</i>	<i>Aplica-se muito pouco</i>	<i>Aplica-se alguma coisa</i>	<i>Aplica-se bastante</i>	<i>Aplica-se muito</i>	<i>A afirmação aplica-se completamente a mim</i>						
1. Compreendo os meus sentimentos e emoções						1	2	3	4	5	6	7
2. Não lido bem com as críticas que me fazem						1	2	3	4	5	6	7
3. Quando algum amigo meu ganha um prémio, sinto-me feliz por ele						1	2	3	4	5	6	7
4. Reajo com calma quando estou sob tensão						1	2	3	4	5	6	7
5. Fico irritado quando me criticam – mesmo sabendo que as outras pessoas têm razão						1	2	3	4	5	6	7
6. Consigo permanecer calmo mesmo quando os outros ficam zangados						1	2	3	4	5	6	7
7. Sinto-me bem quando um amigo meu recebe um elogio						1	2	3	4	5	6	7
8. Sou realmente capaz de controlar as minhas próprias emoções						1	2	3	4	5	6	7
9. Compreendo as causas das minhas emoções						1	2	3	4	5	6	7
10. Empenho-me em compreender os pontos de vista das outras pessoas						1	2	3	4	5	6	7
11. Normalmente encorajo-me a mim próprio para dar o meu melhor						1	2	3	4	5	6	7
12. Percebo bem os sentimentos das pessoas com quem me relaciono						1	2	3	4	5	6	7
13. Consigo compreender as emoções e sentimentos dos meus amigos vendo os seus comportamentos						1	2	3	4	5	6	7
14. Dou o meu melhor de mim para alcançar os objectivos a que me propus						1	2	3	4	5	6	7
15. É difícil para mim aceitar uma crítica						1	2	3	4	5	6	7
16. De uma forma geral costumo estabelecer objectivos para mim próprio						1	2	3	4	5	6	7
17. Sei bem o que sinto						1	2	3	4	5	6	7

Anexo B – Escala de *job stress*

Rodeie com um círculo o grau em que cada uma das seguintes afirmações se aplica à organização onde trabalha, na escala de 7 pontos que lhe é apresentada.

	1	2	3	4	5	6	7
A afirmação não se aplica rigorosamente nada a mim		Não se aplica	Aplica-se muito pouco	Aplica-se alguma coisa	Aplica-se bastante	Aplica-se muito	A afirmação aplica-se completamente a mim
1. Trabalho sobre uma grande tensão	1	2	3	4	5	6	7
2. As funções que executo têm-me provocado nervosismo	1	2	3	4	5	6	7
3. Esta organização deixa-me bastante enfadado	1	2	3	4	5	6	7
4. O trabalho nesta organização provoca-me grande irritação	1	2	3	4	5	6	7
5. Fico de tal modo saturado do trabalho durante a semana que só me apetece prolongar o fim de semana	1	2	3	4	5	6	7
6. As minhas noites de Domingo ficam estragadas quando penso no trabalho que terei que realizar durante a semana	1	2	3	4	5	6	7
7. Fico nervoso se, durante o fim de semana, penso no trabalho	1	2	3	4	5	6	7

Anexo C – Questionário das variáveis sociodemográficas

Por fim, complete os espaços ou coloque um X no quadrado respectivo

Género: Masculino Feminino

Há quantos anos trabalha nesta organização? _____ anos

Qual o seu nível de escolaridade?

- Ensino básico (até ao 9º ano de escolaridade)
- Ensino secundário
- Ensino superior

Qual a(s) sua(s) situação(ões) profissional(ais) (pode assinalar mais de uma situação):

- Empresário
- Profissional liberal
- Trabalhador do Estado
- Trabalhador por conta de outrem
- Trabalhador-estudante

Idade: _____ anos

Desempenha alguma função de chefia?

- Sim Não

Qual a dimensão da organização onde trabalha?

- Até 10 colaboradores
- Entre 11 e 50 colaboradores
- Entre 51 e 200 colaboradores
- Mais de 200 colaboradores

Indique, por favor, o seu vencimento líquido mensal:

- Até 500€
- Entre 501€ e 1000€
- Entre 1001€ e 1500€
- Entre 1501€ e 2000€
- Superior a 2000€