



UC/FPCE_2014

Universidade de Coimbra
Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação

**O papel moderador da inteligência emocional na
relação entre regulação emocional e bem-estar: Um
estudo com trabalhadores portugueses**

Ana Rita Cunha Mendes (e-mail: aritamendess@gmail.com)

Dissertação de Mestrado em Psicologia das Organizações e do
Trabalho sob a orientação da Professora Doutora Carla Maria Santos
de Carvalho.

O papel moderador da inteligência emocional na relação entre regulação emocional e bem-estar: Um estudo com trabalhadores portugueses

As emoções são consideradas um aspecto fundamental do comportamento humano, uma vez que influenciam o modo como actuamos e interagimos em diversas situações, incluindo no trabalho. Por este motivo, é relevante estudar de que forma os indivíduos gerem e regulam as suas emoções em contexto laboral, analisando e compreendendo os efeitos dessa gestão no seu comportamento e no dos outros com os quais interagem. A área de estudo que se refere aos processos pelos quais as pessoas influenciam as suas emoções denomina-se de regulação emocional.¹

Com esta investigação pretendeu-se averiguar o impacto de diferentes estratégias de regulação emocional no bem-estar dos trabalhadores, analisando também o papel moderador da inteligência emocional nessa mesma relação. De modo a cumprir este objectivo, foram utilizadas as escalas *Emotion Regulation Profile-Revised* de Nelis, Quoidbach, Hansenne, e Mikolajczak (2011), adaptada numa versão reduzida de Gondim et al. (*in press*) – que avalia a regulação emocional; *Medida de Inteligência emocional* de Siqueira, Barbosa, e Alves (1999) – que avalia a inteligência emocional; e a *Escala de Bem-Estar Subjectivo* de Albuquerque e Tróccoli (2004), que mede o bem-estar. Estes instrumentos foram traduzidos e adaptados para a cultura portuguesa, tendo sido aplicados em formato de questionário *online*, numa amostra de 310 trabalhadores portugueses.²

Tal como previsto, os resultados encontrados sugerem que as estratégias de *down-regulation* de emoções negativas e *up-regulation* de emoções positivas estão associadas a maiores níveis de bem-estar e que as competências de inteligência emocional estão também associadas a maiores níveis de bem-estar. Os resultados também evidenciam que quanto menores forem os níveis de *motivação* (competência de inteligência emocional) maior é o impacto que a não utilização de estratégias adaptativas de *up-regulation* terá no incremento da componente do bem-estar *afecto negativo*. Perante o estudo desenvolvido, reforça-se a visão de que as emoções têm um papel preponderante nas organizações, quer ao nível do comportamento dos que nelas trabalham, quer ao nível do seu bem-estar, sendo sugeridas intervenções organizacionais que optimizem as competências dos trabalhadores ao nível da avaliação, interpretação, regulação e gestão das suas emoções em diferentes situações requeridas pelo seu trabalho, por forma a potenciar os resultados desejados.

Palavras-Chave: Regulação Emocional, Inteligência Emocional, Bem-Estar, Emoções

¹ Esta dissertação foi redigida ao abrigo do acordo ortográfico de 1945.

² Este estudo foi realizado no âmbito de o projecto de investigação “*Emoções, Sentimentos e Afetos em Contexto de Trabalho*” que está a ser desenvolvido em parceria entre a Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra e a Universidade Federal da Bahia (Brasil).

The moderating role of emotional intelligence on the relationship between emotion regulation and well-being: A study of portuguese workers.

Emotions are a fundamental aspect of human behavior, since they influence how we act and interact in various situations, including at work. For this reason, it is relevant to study how individuals manage and set their emotions especially at work, by analyzing and understanding the effects of that management on their behavior and on the others with whom they interact. The field of study that refers to the processes by which people influence their emotions is called emotional regulation.

With this research we sought to investigate the impact of different strategies of emotional regulation on the well-being of workers, also analyzing the moderating role of emotional intelligence within that relationship. In order to meet this goal, the following scales were used: *Emotion Regulation Profile - Revised* developed by Nelis, Quoidbach, Hansenne, and Mikolajczak (2011), adapted into a reduced version by Gondim et al. (*in press*) - that evaluates the emotional regulation; *Measurement of Emotional Intelligence* developed by Siqueira, Barbosa, and Alves (1999) - which assesses emotional intelligence; and the *Subjective Well-Being Scale* of Albuquerque and Tróccoli (2004), which measures well-being. These instruments were translated and adapted to the Portuguese culture, having been applied by online questionnaire, to a sample of 310 Portuguese workers.³

As expected, the results suggest that the strategies of *down-regulation* of negative emotions and *up-regulation* of positive emotions are associated with higher levels of well-being, and the competencies of emotional intelligence are related as well with higher levels of well-being. The results also show that the smaller the levels of *motivation* (emotional intelligence competence) higher will be the impact that the use of adaptive strategies of *up-regulation* will have on increasing the well-being component *negative affect*. This study reinforces the view that emotions have an important role in organizations, both in the behavior of those who work in them, both in terms of their well-being. Therefore, this study also suggests organizational interventions that optimize employees' skills in the evaluation, interpretation, regulation and management of their emotions in different situations required by their work so as to maximize the desired results.

Key-Words: Emotion Regulation, Emotional Intelligence, Well-Being, Emotions

³ This study was conducted within the investigation projected called “Emoções, Sentimentos e Afectos em Contexto de trabalho” (Emotions, Feelings and Affect at Work) that is being developed in partnership between the Faculty of Psychology and Educational Sciences of the University of Coimbra (Portugal) and the Federal University of Bahia (Brazil).

Agradecimentos

À **Universidade de Coimbra**, por me ter tornado na Mulher que sou hoje. Muitíssimo obrigada por estes formidáveis 5 anos. Nunca os esquecerei.

À Professora Doutora Carla Carvalho, pela dedicação, orientação, acompanhamento e ensinamentos que me fizeram prosseguir num tema de dissertação tão fascinante e complexo.

À Fátima, companheira de corrida nesta maratona, tenista, desportista de alta competição de inteligência, de amizade e de carinho, por me ter ajudado a trilhar este caminho. Fazer campanhas publicitárias para recolha de dados *online* nunca mais vai ser a mesma coisa.

A todos os Professores que me fizeram apaixonar por aprender, por Psicologia e pela área das Organizações. Um especial agradecimento à Professora Sónia Seco e ao Professor Paulo Ribeiro, que, mesmo sem saberem, foram meus mentores nas minhas escolhas e no meu caminho. Também um especial agradecimento aos Professores POTs que, mais do que tutores, são amigos e família.

A todos aqueles que me ajudaram a desenvolver esta dissertação. Um especial agradecimento à Professora Doutora Sónia Gondim, à Gisa e à restante equipa de investigação no Brasil, pelo apoio e pelas constantes trocas de conhecimento. Um beijinho ao Professor Bruno cujos benditos *insights* me ajudaram nas Estatísticas. Agradeço de igual forma a todos aqueles que participaram no estudo, bem como a todos que me ajudaram a rever a tese.

Ao Coro Misto da Universidade de Coimbra, que me envolveu em seus braços e que, no meio de alegrias, lágrimas, desilusões, surpresas, sentidos de comprometimento, folhas de assiduidade, amizades, e experiências estéticas sonoras, me fizeram crescer e ser uma pessoa cada vez melhor. Um especial agradecimento ao Zé Francisco pela amizade, pela compreensão, pela capacidade de estar lá quando era difícil, pela capacidade de ouvir, e de me fazer aprender. Obrigada também ao Rodrigo por tudo o que me ensinou. *Lux Aurumque!*

Ao NEPCESS/AAC, que me fez reapaixonar pela Faculdade e por Psicologia. Obrigada por terem feito renascer em mim a vontade de lutar por causas! Seremos para sempre Felinos! Adorei conhecer-vos.

Aos POTs, essa melhor turma de sempre e tão estatisticamente significativa. Tão obrigada pela amizade, pelos Jantares, pelas melhores aulas que tive na vida, por me compreenderem, por sermos nós. “*Ah pois quer!*”

Ao Espalha-Factos, por querermos mudar o Mundo, porque queremos chamar a atenção para aquilo que realmente é importante: Arte. Entretenimento. Vida. Obrigada por me terem dado a certeza que a minha vida é Psicologia das Organizações e do Trabalho. Um especial agradecimento ao Pedro, ao Gonçalo e à Raquel. #efiel

À Margarida, por ter crescido comigo nestes 5 anos. Pela amizade, pela companhia, pela compreensão, pela massa com atum, por ouvir os meus monólogos sem pedir nada em troca. Por ser quem é.

À minha Ornela, pelos conselhos, pelo carinho, pela reciprocidade, pela amizade. Por ser uma das pessoas mais talentosas que conheço. Ajudaste-me a ser uma pessoa melhor, mais tolerante, mais ávida em saber mais. Obrigada! Ao Rui, uma das pessoas mais dedicadas que conheço, e, de igual modo, mais queridas e calorosas.

Ao grupo do lado esquerdo do anfiteatro: à Ágata, por ser a pessoa mais honesta, sincera e simples que conheço; e à Clarinha, por ainda ser a "açoriana lá de casa" e por me fazer sorrir tanta vez.

Por fim e, em especial, aos meus pais, por me lembrarem todos os dias quem sou, por sempre terem acreditado em mim e por terem feitos os sacrifícios que fizeram para me verem feliz e realizada. À minha Sis, a minha melhor amiga, e que adoro incondicionalmente. Às pessoas da minha família que mesmo à distância me apoiam, me suportam e me fazem sentir a pessoa mais acarinhada do mundo.

Enfim, à **Vida**, que me ensinou que *"cada paragem que faço é só p'ra descansar"*.

Índice

Introdução	1
I – Enquadramento Conceptual	3
1. Regulação Emocional.....	3
1.1. Emoções, Afectos e Sentimentos.....	3
1.2. Regulação emocional: Definição.....	4
1.3. Regulação emocional e trabalho.....	6
1.4. Estratégias de regulação emocional.....	8
2. Bem-Estar.....	12
2.1. As componentes de bem-estar.....	14
2.2. Bem-estar e trabalho.....	15
3. Inteligência emocional.....	15
3.1. A inteligência emocional nas organizações.....	18
4. Regulação emocional, bem-estar e inteligência emocional.....	19
4.1. Regulação emocional e bem-estar: A inteligência emocional como variável moderadora.....	20
II – Objectivos	21
III – Metodologia	22
1. Participantes.....	22
2. Instrumentos.....	23
2.1. Questionário Sociodemográfico.....	23
2.2. ERP-R – <i>Emotion Regulation Profile-Revised</i>	23
2.3. EBES – <i>Escala de Bem-Estar Subjectivo</i>	24
2.4. MIE – <i>Medida de Inteligência Emocional</i>	24
3. Procedimentos.....	24
3.1. Recolha de Dados.....	24
3.2. Análises relativas à qualidade psicométrica dos instrumentos.....	25
3.3. Análises relativas às hipóteses de investigação....	26
IV – Resultados	27
1. Análises relativas à qualidade psicométrica dos instrumentos.....	27
1.1. ERP-R – <i>Emotion Regulation Profile-Revised</i>	27
1.2. EBES – <i>Escala de Bem-Estar Subjectivo</i>	28
1.3. MIE – <i>Medida de Inteligência Emocional</i>	30
2. Análises relativas às hipóteses de investigação.....	32
2.1. Correlações.....	32
2.2. Análise da moderação.....	33
V – Discussão	34
Considerações sobre as estratégias de regulação emocional e os seus correlatos ao nível do bem-estar.....	36
Considerações sobre as competências de inteligência emocional e os seus correlatos ao nível do bem-estar.....	37
O papel moderador das competências de inteligência emocional.....	39
VI – Limitações e Direcções Futuras	42
VII – Conclusões e Implicações	43
Bibliografia	45
Anexos	54

Índice de Figuras

Figura 1. Diagrama conceptual do modelo de moderação descrito pelas hipóteses de investigação	21
Figura 2. O efeito moderador da competência de IE <i>motivação</i> na relação entre as estratégias de regulação emocional <i>up-regulation</i> e a componente de bem-estar <i>afecto negativo</i>	34

Índice de Quadros

Quadro 1. Estratégias de regulação emocional segundo Nelis et al. (2011)	9
Quadro 2. Saturações Factoriais para a Rotação Oblíqua Promax de uma Solução para Dois Factores para a <i>Emotion Regulation Profile-Revised</i> (versão reduzida)	28
Quadro 3. Saturações Factoriais para a Rotação Oblíqua Oblimin de uma Solução para Três Factores para a <i>Escala de Bem-Estar Subjectivo</i>	29
Quadro 4. Saturações Factoriais para a Rotação Ortogonal Varimax de uma Solução para Cinco Factores para a <i>Medida de Inteligência Emocional</i>	31
Quadro 5. Médias, Desvios-Padrão e Correlações de Pearson das Variáveis em Estudo	32

Introdução

As emoções desempenham um papel essencial na compreensão do comportamento humano, incluindo em domínio organizacional. Se no passado as organizações eram vistas como um meio pautado pela lógica e racionalidade, no qual os fenómenos emocionais eram desvalorizados e evitados, actualmente as emoções são vistas sob outro prisma. Com efeito, elas são agora consideradas não só como um aspecto importante na vida organizacional, como também, um factor determinante e relevante no desempenho organizacional, sendo, por isso mesmo, uma área emergente de investigação, principalmente para o campo da gestão das pessoas no trabalho (Fox & Spector, 2002; Grandey, 2000; Muchinsky, 2000).

Segundo Lam e Kirby (2002), não são as emoções, no sentido estrito do termo, que influenciam o desempenho no trabalho, mas o modo como estas são experienciadas pelas pessoas, isto é, como elas são interpretadas, reguladas e geridas. Torna-se, por isso, fulcral um esforço progressivo na concepção de novas abordagens no estudo das emoções (Thompson, 1994), para que as mesmas possam ser verdadeiramente compreendidas. No seguimento desta preocupação em compreender melhor as emoções e o seu papel, surge a área de estudo da *regulação emocional*, que se debruça sobre o modo como os indivíduos regulam as suas emoções e os processos que utilizam para “influenciar as emoções que têm, quando as têm, como as experienciam e como as expressam” (Gross 1998b, p.275, trad.).

Conforme os estudos de diversos autores (e.g., Fisher, Manstead, Evers, Timmers & Valk, 2004; Gross & Thompson, 2007) a regulação emocional é um processo que pode ser essencial nas mais diversas vertentes do quotidiano – desde que ocorra um estímulo capaz de desencadear uma emoção. No entanto, destaca-se a sua importância especialmente no contexto de trabalho, onde, por excelência, a comunicação e interacção humanas são essenciais (Beal & Trougakos, 2013). De facto, Côté, Van Kleef, e Sy (2013) defendem que os trabalhadores procuram regular as suas emoções no trabalho, com o intuito de alcançarem quer os seus objectivos pessoais, quer também os resultados organizacionalmente desejáveis.

A regulação emocional pode ser realizada através do recurso a diferentes estratégias que se podem subdividir segundo Nelis, Quoidbach, Hansenne, e Mikolajczak (2011) em estratégias que visam aumentar/amplificar as emoções positivas – *up-regulation* – e estratégias que visam diminuir/suprimir as emoções negativas – *down-regulation*.

Neste sentido, a literatura sugere que a regulação emocional pode estar associada ao bem-estar, dependendo, portanto, da forma como tal regulação é feita e do tipo de estratégias a que se recorre para o fazer (Nelis et al., 2011). Com efeito, vários estudos comprovam esta relação, indicando, por exemplo, a existência duma associação positiva entre a utilização de estratégias de regulação emocional com o bem-estar (e.g., Gable, Reis, Impett, & Asher, 2004; Livingstone & Srivastava, 2012). Contudo, as referidas investigações circunscrevem-se ao estudo da regulação emocional numa determinada profissão/função específicas, como é o caso da investigação levada a cabo por Quoidbach, Berry, Hansenne, e Mikolajczak (2010). De facto, a falta de estudos sobre o impacto específico que os

diferentes tipos de estratégias de regulação emocional podem ter no bem-estar dos trabalhadores constitui um desafio e estímulo à investigação. Consideramos, por isso, pertinente contribuir para o avanço da investigação neste âmbito, analisando se, na população de trabalhadores portugueses, as diferentes estratégias de regulação emocional estão associadas ao bem-estar.⁴

Partindo do pressuposto de que existe uma associação positiva entre *regulação emocional* e o *bem-estar*, torna-se ainda importante compreender de que modo é que esta associação pode ser incrementada, favorecendo, assim, a emergência de resultados positivos, quer para os trabalhadores, quer para as organizações onde estes trabalham. De facto, alguns estudos têm apontado para a existência de um possível efeito moderador da *inteligência emocional* na relação entre estes dois constructos (e.g., Śmieja, Kobylińska, & Mrozowicz, 2011; Rusk, Tamir, & Rothbaum, 2011). Definida por Goleman (1998, 2001) como a capacidade de reconhecer e gerir as próprias emoções e dos demais, bem como de se auto-motivar, a *inteligência emocional* parece estar associada positivamente a vários aspectos, nomeadamente, à gestão de situações emocionais difíceis (Mikolajczak, Balon, Ruosi, & Kotson, 2012), à leitura de situações sociais, à gestão das emoções em contexto social, à tomada de decisão e à capacidade de estabelecer objectivos (Goleman, 1998; Siqueira, Barbosa, & Alves, 1999). Para alguns autores (e.g., Burrus et al., 2012), a inteligência emocional também tem impacto no bem-estar, sobretudo em duas das suas dimensões: *afecto positivo* e *satisfação com a vida* (Zeidner & Olmick-Shwmes, 2010).

Pelo exposto, consideramos pertinente investigar esta relação. Assim, a nossa investigação também tem como objectivo averiguar a presença de um efeito moderador da inteligência emocional na relação entre a regulação emocional e o bem-estar. Para o fazer, serão avaliadas as estratégias de regulação emocional propostas por Nelis et al. (2011), bem como as competências emocionais que Goleman (1998) defende.

A ser provada a relação supramencionada, será pertinente conceber programas de formação e de desenvolvimento para os trabalhadores que se debrucem sobre as estratégias de regulação emocional e a inteligência emocional, com vista a uma gestão das emoções mais funcional, eficaz e associada a maiores níveis de bem-estar.

Tendo em conta os objectivos que propomos, esta dissertação está organizada em duas grandes partes. A primeira constitui a revisão da literatura, onde será desenvolvida uma contextualização e reflexão teórica sobre as emoções, bem como uma revisão da literatura em torno das variáveis em estudo – *regulação emocional*, *bem-estar* e *inteligência emocional*. Posteriormente, a partir da investigação que suporta o nosso estudo, desenvolveremos a sua componente empírica, onde enunciaremos as análises estatísticas efectuadas e respectivos resultados, sobre os quais, subsequentemente teceremos considerações críticas e enunciaremos algumas pistas para investigações futuras.

⁴ A nossa investigação segue, assim, as recomendações de Diefendorff, Richard, e Yang (2008) que sugerem que são necessários estudos sobre a regulação emocional que incidam sobre uma população mais alargada (em comparação com investigações em funções/profissões).

*Felix qui potuit rerum cognoscere causas
(Feliz é aquele que pode conhecer a causa das coisas,
Virgílio, Georgica 2.490)*

I – Enquadramento conceptual

1. Regulação emocional

1.1. Emoções, Afectos e Sentimentos

Associado ao crescente interesse que as Emoções reúnem na literatura (Grandey, 2000), é de mencionar o problema da conceptualização e da clarificação daquilo que se pode denominar efectivamente de *emoção* (Silva, Carvalho, & Lourenço, 2012). O conceito é frequentemente utilizado para denominar outras manifestações afectivas (Gross, 1998b; Gross & Thompson, 2007), como *afecto*, *humor* (Gray & Watson, 2004) e *sentimentos* (Damásio, 1994, 2010). Neste sentido, é fulcral que estas questões conceptuais sejam elucidadas, a fim de se estabelecer uma comunicação mais profícua e clara na investigação sobre esta temática (Gross & Thompson, 2007).

Apesar de existirem diferentes perspectivas sobre as emoções, elas são geralmente definidas como um conjunto de respostas desencadeadas que se traduzem em reacções biorreguladas (padrões de respostas químicas e neurais) [Damásio, 1999]. Estas reacções promovem diversos estados fisiológicos no nosso corpo (Damásio, 2004a, 2004b). Além disto, a emoção pode ser vista como tendo vários componentes (Frijda, 2008), envolvendo tanto reacções fisiológicas e consequentes comportamentos, como experiências subjectivas (Barsade & Gibson, 2007; Frijda, 1986; Gross & Thompson, 2007; Salovey & Mayer, 1990).

É também reconhecido às emoções um valor adaptativo importante na promoção da sobrevivência (Gray & Watson, 2004; von Scheve, 2012). Estas são, segundo Mesquita e Frijda (2011), propensões para a acção (e.g., ter medo/fugir), facilitando a ocorrência de respostas adaptativas às alterações do contexto (Gray & Watson, 2004). Os autores anteriores defendem que a interacção humana e a comunicação também são promovidas pelas emoções, uma vez que lhes está associado um poder informativo sobre o estado actual do indivíduo (e.g., pela expressão facial) [Ekman, 1993].

Comparativamente ao *humor*, as emoções podem ser caracterizadas, por exemplo, como sendo curtas, intensas e discretas (em oposição a contínuas) [Barsade & Gibson, 2007; Frijda, 2008; Gross & Thompson, 2007]. Em contraste, o *humor* é algo mais geral e difuso a nível temporal, podendo durar entre minutos a dias (Briner, 1999; Gray & Watson, 2004; Gross & Thompson, 2007).

A *emoção*, por outro lado, é desencadeada por um dado estímulo/situação, que é avaliado como significativo para o indivíduo (Côté & Morgan, 2002; Stanley & Burrows, 2004), contrariamente ao *humor* que não tem associação com um desencadeador (Barsade & Gibson, 2007). Outros autores (e.g., Frijda, 1987; Lazarus, 1991) destacam a importância da *avaliação* na emoção, referindo que um evento desencadeia uma emoção

quando este é avaliado como significativo para as suas preocupações e motivações. Damásio (1994, 2004b) refere que as emoções ocorrem após ser detectado pelo cérebro um estímulo emocionalmente competente, isto é, um evento/situação que de forma real ou lembrada (via imagem mental) desencadeia automaticamente a resposta emocional.

Por outro lado, o *afecto* é maioritariamente apresentado como um constructo que está posicionado hierarquicamente de modo superior às emoções e ao *humor*, bem como a outros estados afectivos, nomeadamente respostas gerais de stresse e outros impulsos motivacionais relacionados com as necessidades básicas (Barsade & Gibson, 2007; Gray & Watson, 2004; Gross, 1998a, 1998b, 1999; Gross & Thompson, 2007).

Por fim, a distinção entre *sentimentos* e *emoções* é igualmente relevante de ser compreendida. Segundo Damásio (1994, 2004a, 2010), os *sentimentos* são constituídos por duas partes *justapostas*: 1) uma representação mental das mudanças fisiológicas que são desenvolvidas durante a emoção e o mapeamento das alterações no processamento cognitivo e 2) as imagens mentais e pensamentos que desencadearam a emoção e que, portanto, são congruentes com o estado emocional. Em suma, os *sentimentos* são as *percepções*⁵ do corpo a funcionar de determinado modo, juntamente com a *percepção* do modo de pensar durante a *emoção*, correspondendo ao acompanhamento e experiência contínuos das alterações que se vão desenrolando ao longo da *emoção* (Damásio, 1994, 2004b). Os *sentimentos* são privados, dirigidos por interior, não sendo observáveis; enquanto as *emoções*, dirigidas para o exterior, ao serem expressas de diversas formas, são públicas e visíveis (Damásio, 1999).

Apesar destas distinções, no quotidiano ou mesmo no campo da investigação, é frequente atribuir às emoções o papel agregador que abarca as outras manifestações afectivas existentes, nomeadamente as *emoções* propriamente ditas, o *afecto*, os *sentimentos* e o *humor* (Ashforth & Humphrey, 1995).⁶

1.2. Regulação emocional: Definição

As emoções são fenómenos influentes em diversos indicadores, nomeadamente na optimização do processamento cognitivo, da tomada de decisão, ou como fonte de motivação, ao direccionar a acção (Salovey, Detweiler-Bedell, Detweiler-Bedell, & Mayer, 2008; von Scheve, 2012), desempenhando uma função adaptativa, com impacto na sobrevivência do indivíduo ao meio (e.g., Frijda, 2008; Gray & Watson, 2004; Thompson, 1994). No entanto, graças às novas exigências do tempo moderno (e.g., derivadas de alterações do foro tecnológico, social, entre outros), as respostas emocionais outrora eficazes, podem agora tornar-se disfuncionais

⁵ A itálico neste parágrafo encontram-se as expressões que Damásio (2004a, p. 50) utilizou na sua definição e explicação do que são as emoções. Julgamos, tendo em conta o contexto, a utilização destas palavras mais pertinente, sendo a sua substituição passível de retirar significado ao que o autor pretendia transmitir.

⁶ Goleman (1995) refere-se às emoções num sentido lato, englobando na sua conceptualização, sentimentos, cognições desencadeadas, estados biopsicológicos e a propensão para a acção, não distinguindo, por conseguinte, emoções e sentimentos.

perante as novas situações e contextos que os indivíduos enfrentam no seu quotidiano (Nelis et al., 2011). A disfuncionalidade das emoções a que nos referimos pode ocorrer ao nível da sua intensidade, do seu tipo, e do momento em que são desencadeadas certas emoções (Gross & Thompson, 2007; Livingstone & Srivastava, 2012), havendo, por conseguinte, a necessidade de os indivíduos as gerirem e *regularem*.

Assim, segundo Gross (1998b, p.275, trad.), “o conjunto de processos através dos quais os indivíduos influenciam as emoções que têm, quando as têm, como as experienciam e como as expressam” denomina-se de regulação emocional (RE)⁷. O estudo sobre este processo tem precursores na perspectiva psicodinâmica de Freud, na investigação em torno do stress e das estratégias de *coping* (Gross, 2008; Gross & Thompson, 2007), bem como na Psicologia do Desenvolvimento (e.g., Thompson, 1994). Embora inicialmente a RE fosse estudada apenas com foco nas emoções negativas, posteriormente foi alargado o seu âmbito de investigação para as emoções positivas, o que contribuiu para o alargamento do estudo da RE no que diz respeito, por exemplo, às diferenças individuais (Gross, 2008; Koole, 2009; Southam-Gerow, 2013).

As emoções podem ser reguladas a vários níveis, nomeadamente na sua intensidade, duração e magnitude (Gross & Thompson, 1997; Thompson, 1994), existindo segundo Koole (2009) e Nelis et al. (2011) principalmente dois tipos de processos regulatórios: 1) de diminuição/supressão de emoções negativas e 2) de aumento de emoções positivas⁸.

Além do elencado anteriormente, existem, segundo diversos autores (e.g, Frijda, 1986; Gross & Thompson, 2007; Nelis et al., 2011; Thompson, 1994) três dialécticas que caracterizam a regulação emocional: 1) o seu factor intrapessoal/extrínseco, 2) a existência de dois tipos de regulação: a funcional e a disfuncional e, 3) a RE como processo inconsciente/consciente.

Em primeiro lugar, embora existam autores que defendam que a regulação emocional é um fenómeno que também visa estudar as acções externas que influenciam as emoções (e.g., Thompson, 1994)⁹, o maior foco da literatura centra-se na *auto-regulação* das emoções (Gross & Thompson, 2007), sendo esta a linha da nossa investigação.

Relativamente ao carácter funcional da RE, vários estudos (e.g., Gross, 1998b; 2002; Gross & Thompson, 2007) não defendem uma diferenciação entre regulação adaptativa e desadaptativa, considerando que essa atribuição depende do contexto em que a regulação for desenvolvida, não sendo possível, *a priori*, aplicar essa categorização. Nelis et al. (2011),

⁷ Doravante será usada a sigla RE para designar regulação emocional.

⁸ Embora uma parcela significativa da investigação aponte para uma regulação emocional focada essencialmente no aumento de emoções positivas e diminuição de emoções negativas, existem estudos que demonstraram que, apesar de haver claramente uma tendência, pode ocorrer aumento/diminuição/manutenção dos dois tipos de emoções (Koole, 2009; Thompson, 1994). Por exemplo, existem pessoas que aplicam estratégias de forma a diminuir emoções positivas, porque perceberam que socialmente será mais aceitável (Gross, Richards, & John, 2006).

⁹ Segundo Thompson (1994), que estudou a RE enquadrada na Psicologia do Desenvolvimento, os cuidadores/pais actuam de forma activa na monitorização e gestão das emoções das crianças.

O papel moderador da inteligência emocional na relação entre regulação emocional e bem-estar: Um estudo com trabalhadores portugueses
Rita Mendes (e-mail: aritamendess@gmail.com) 2014

por outro lado, defendem que é possível classificá-la como adaptativa ou desadaptativa, sugerindo que existe um tipo de RE que promove o bom funcionamento mental, físico e social – RE *adaptativa/funcional* – e aquela que tem efeitos negativos nesses domínios – RE *desadaptativa/disfuncional*. Apesar da ausência de consenso no que diz respeito a esta matéria, é importante para os objectivos desta investigação a existência de um critério para classificar os processos regulatórios como adaptativos ou desadaptativos, o que não existe na explicação de Gross e Thompson (2007) sobre a temática. Com efeito, os referidos autores também não distinguem entre processos regulatórios conscientes e inconscientes de forma discreta (distinção essa defendida por Frijda [1986]), preferindo, em seu lugar, uma abordagem contínua¹⁰. Com isto, estes autores explicam que nem sempre é fácil avaliar até que ponto é que um processo de regulação é consciente, uma vez que, por exemplo, numa mesma situação, pode despoletar-se deliberadamente um processo de regulação, mas, posteriormente, pode surgir uma actividade regulatória automática, sem o envolvimento da consciência do indivíduo (Gross, 1998b; Gross & Thompson, 2007).

Por fim, a regulação emocional é enquadrável como uma subforma de regulação de afecto, que, por sua vez, se traduz numa categoria supraordenada que além da RE, engloba fenómenos regulatórios como a regulação de humor e *coping* (Gross, 1998b). Apesar disto, persistem algumas sobreposições conceptuais entre estes processos, sendo definidos na literatura de forma muito semelhante (Koole, 2009; Webb, Gallo, Miles, Gollwitzer, & Sheeran, 2012). Ainda assim, estes processos distinguem-se da RE, pois o *coping* diz respeito à regulação prolongada no tempo de emoções negativas (Garnefski, Kraaij, & Spinhoven, 2001) e a regulação de humor refere-se à regulação da experiência emocional (Gross, 1998b).

1.3. Regulação emocional e trabalho

Segundo alguns autores (e.g., Koole, 2009; von Scheve, 2012), inicialmente supunha-se que a RE fosse realizada somente por motivos hedónicos, isto é, para a obtenção de um estado de prazer. No entanto, os indivíduos também regulam as suas emoções por outras razões, como por exemplo, quando estas são um obstáculo ao alcance dos seus objectivos pessoais (Côté et al., 2013; Nelis et al., 2011) ou para facilitar a concretização de tarefas (Koole, 2009). Contudo, é de salientar, que a RE não tem como objectivo eliminar emoções que comumente são vistas como *desadaptativas* (como a tristeza ou a raiva) e substituí-las por emoções positivas (como a alegria), mas sim alterar o modo como a emoção está a ser sentida pelo indivíduo para que o mesmo possa reagir de forma mais adaptativa (Aldao, 2013)¹¹.

¹⁰ Segundo Koole (2009), apesar de os termos *regular e estratégia* sugerirem um sentido deliberado na regulação emocional, que está patente, por exemplo, na tomada de decisão relativa quanto à melhor estratégia regulatória a aplicar, estes fenómenos não são sempre conscientes.

¹¹ A título ilustrativo, podem ser desencadeadas emoções como o medo (ansiedade) perante o facto de ter que ser necessário realizar uma apresentação de um projecto para uma plateia. O papel moderador da inteligência emocional na relação entre regulação emocional e bem-estar: Um estudo com trabalhadores portugueses
Rita Mendes (e-mail: aritamendess@gmail.com) 2014

Além disso, os efeitos positivos da RE são vários, podendo estes verificarem-se em níveis distintos da vida (Nelis et al., 2011), incluindo o inter e intrapessoal (Southam-Gerow, 2013). Para alguns autores (e.g., Gross & Levenson, 1997) regular emoções está associada à saúde mental, à qualidade das relações interpessoais (e.g., Lopes, Salovey, Côté, & Beers, 2005), à promoção da auto-confiança, da produtividade e até da saúde física (Mikolajczak, Tran, Brotheridge, & Gross, 2009).

Desta forma, a RE pode ocorrer em várias dimensões do quotidiano, pois está presente nas mais diversas situações de interacção social, em que é exigido a cada indivíduo que consiga regular o modo como exprime e experiencia a emoção (Fisher et al., 2004; Gross & Thompson, 2007). Aqui inclui-se o contexto de trabalho, no qual a interacção com os outros é essencial, e, por conseguinte, se torna fundamental regular as emoções (Beal & Trougakos, 2013). Com efeito, no local de trabalho, regular emoções torna-se necessário quando existem, por exemplo, problemas não relacionados com a função ou o trabalho em si (e.g., problemas de origem familiar e/ou pessoais), que podem influenciar negativamente a execução de tarefas, ou quando surgem problemas com origem em contexto laboral, como trabalho aversivo, sobre ou subcarga de trabalho (Diefendorff, Richard, & Yang, 2008; Mikolajczak et al., 2009). Regular Emoções também pode ser útil para permitir o estabelecimento de relações positivas com colegas e superiores e, a nível da tarefa, para manter níveis de desempenho adequados (e.g., regular a ansiedade) [Mikolajczak et al., 2009].

Na literatura centrada sobre o estudo da emoção, para além da regulação emocional, existe outra linha de investigação que se debruça sobre a gestão de emoções no trabalho, sendo este campo designado por *trabalho emocional* (TE)¹².

Inicialmente desenvolvido por Hochschild (1979), o termo *emotional labor* (trabalho emocional) emerge ligado especificamente ao campo organizacional e ao mundo do trabalho. O trabalho emocional é um processo que se traduz na expressão de emoções apropriadas a um dado contexto/situação ou evento, estipuladas pelas *display rules*¹³ de uma determinada organização (Ashforth & Humphrey, 1993; Hochschild, 1979, 1983), a fim de garantir a expressão adequada, quer facial, quer corporal da emoção, ou de comportamentos (Ashforth & Humphrey, 1993; Hochschild, 1979, 1983¹⁴).

Embora para alguns autores o TE não é mais do que uma *forma de*

objectivo da RE será colocar o indivíduo numa situação em que as suas emoções não sejam intensas ao ponto de bloquear o indivíduo para a tarefa.

¹² Doravante será usada a sigla TE para designar trabalho emocional.

¹³ As *display rules* (inicialmente denominadas por Hochschild, como *feeling rules*) são regras ou normas organizacionais implícitas ou explícitas que indicam que emoções devem ser expressas durante as interacções sociais, bem como, qual a intensidade, a diversidade e a duração que lhes devem estar associadas (Ashforth & Humphrey, 1993; Hochschild, 1983)

¹⁴ Hochschild (1979, 1983) defende a existência de dois grandes tipos de estratégias de gestão das emoções no trabalho: *surface acting* – alteração das expressões visíveis das emoções, sem mudança nas emoções a nível interno (fingir emoções que na verdade não se sentem para agradar, por exemplo, a um cliente); e *deep acting* – esforço consciente de modificação de emoções (interno), a fim de exibir a emoção apropriada.

O papel moderador da inteligência emocional na relação entre regulação emocional e bem-estar: Um estudo com trabalhadores portugueses
Rita Mendes (e-mail: aritamendess@gmail.com) 2014

regulação emocional aplicada em contexto organizacional (e.g., Gross, 2013), outros estudos, como o de Grandey, Diefendorff, e Rupp (2013), defendem que ambos os fenómenos se tratam de realidades distintas, pois a RE é um processo mais abrangente¹⁵, englobando um maior leque de características. Segundo estes autores, contrariamente ao TE, a regulação emocional pode ser desenvolvida noutros contextos para além do organizacional, não tendo que estar associada ao desempenho e a uma recompensa (e.g., salário), bem como pode ser realizada com qualquer pessoa da organização (e.g., colegas, supervisores e clientes).¹⁶ Porém, a maior diferença reside no facto de que o TE é estudado como parte integrante de uma função – principalmente em funções de prestação de serviços –, tendo a finalidade de maximizar o desempenho de um colaborador e de otimizar a relação com o cliente (e.g., sorrir sempre a um cliente de uma loja, para que seja mais provável que a relação comercial se concretize) [Ashforth & Humphrey, 1993; Grandey, 2000; Hochschild, 1979, 1983; Morris & Feldman, 1996, 1997; Zapf, 2002]. Além disso, a maioria da investigação defende que o TE pode ter consequências negativas a vários níveis: na satisfação no trabalho; no bem-estar (Morris & Feldman, 1996); e está associado à emergência de fenómenos como o *burnout* ou o stress (Brotheridge & Grandey, 2002; Grandey, 2000; Morris & Feldman, 1996; Zapf, 2002). Por oposição, a RE – no corpo das estratégias adaptativas – está relacionada com o bem-estar (Nelis et al., 2011).

Apesar desta diferenciação, existem vários autores (e.g., Grandey, 2000; Gross, 2013; von Sheve, 2012) a apontar a necessidade de que a investigação evolua no sentido de integrar ambas as perspectivas, a fim de permitir uma maior compreensão acerca do TE e da RE e do modo como eles se podem relacionar. Já existem estudos que sugerem essa mesma direcção, nomeadamente o de Grandey (2000) que, tendo em conta a premissa de que para realizar TE é necessário regular emoções (Totterdell & Holman, 2003), utiliza a perspectiva de Gross (1998b) sobre RE como grelha de leitura para interpretar o modo como os indivíduos realizam trabalho emocional.

1.4. Estratégias de regulação emocional (ERE)

Segundo Webb et al. (2012), a variabilidade humana é enorme no que se refere ao modo como cada um procede à regulação emocional. Neste domínio, tendo em conta a sua *perspectiva processual de emoção*, Gross (1998a, 1998b, 2008) propõe categorizar os tipos de RE em cinco estratégias que têm como objectivo regular cada etapa do processo da emoção. Deste modo, divide a emoção em *antecedentes* (situação, atenção, avaliação) e *consequentes* (a resposta), apresentando um modelo processual de regulação emocional dividido em cinco grandes categorias de estratégias: a) de foco

¹⁵ O facto de a RE ser um constructo mais abrangente do que o TE não é consensual: von Sheve (2012) enquadra o trabalho emocional ao nível da sociedade e a RE ao nível individual.

¹⁶ Embora realizem esta distinção, Grandey et al. (2013) esclarecessem que a a TE e a RE não são dois fenómenos dos quais seja possível realizar uma distinção objectiva e clara, uma vez que defendem que ambos se localizam em extremos de um contínuo explicativo da regulação das emoções em contexto de trabalho.

nos antecedentes: *selecção de situação; modificação da situação, reorientação do foco de atenção; reavaliação cognitiva*; b) e de foco nos consequentes: *modulação de resposta* (Gross, 1998b, 1999, 2002; Gross & Thompson, 2007)¹⁷. Apesar de Gross ser um autor de referência no que concerne à RE, é criticado, por exemplo, por Rimé (2007), que refere que esta concepção é muito restritiva ao processo de emoção, em virtude de esquecer certos aspectos emocionais, como as memórias de emoções que ficam activas. Este é um dos exemplos que revela a falta de consenso existente na literatura neste campo da taxonomia das estratégias de regulação emocional (Koole, 2009).¹⁸ Por outro lado, as estratégias designadas por Nelis et al. (2011) têm uma base empírica muito significativa, aliada a uma exaustiva revisão de literatura sobre o tema, que permite também definir o designado perfil de regulação emocional individual.

Nelis et al. (2011), na linha de Gross et al. (2006), defendem que a regulação ocorre fundamentalmente por necessidade de diminuição das emoções negativas – *down-regulation* – e aumento das emoções positivas – *up-regulation*¹⁹. A primeira, por ser mais frequente; a segunda pelos efeitos positivos que promove na saúde, bem-estar, relações interpessoais, produtividade, entre outros. Os autores distinguem, desse modo, entre estratégias regulatórias específicas para as emoções positivas e negativas, bem como, em consonância com o referido na secção I.1.2, estratégias funcionais e disfuncionais, contabilizando-se um total de 16 estratégias de regulação emocional propostas (Quadro 1).

Quadro 1. Estratégias de regulação emocional segundo Nelis et al. (2011)

Estratégias	<i>Up-Regulation</i> de Emoções	<i>Down-Regulation</i> de
	Positivas	Emoções Negativas
Adaptativas/Funcionais	- Manifestação do Comportamento - Saborear o Momento Presente - Capitalização - Viagem Mental Positiva	- Modificação da Situação - Reorientação da Atenção - Reavaliação Positiva - Expressão da Emoção
Desadaptativas/ Disfuncionais	- Inibição da expressão da emoção - Desatenção - Identificação de Falhas - Viagem Mental Negativa	- Desamparo Aprendido - Ruminação - Recurso a Substâncias - <i>Acting out</i>

¹⁷ A 1) *selecção de situação* prende-se com a influência por parte do indivíduo no decorrer dos acontecimentos, das situações que vai enfrentar, de modo a aumentar ou diminuir a probabilidade de desencadear determinada emoção; 2) A *modificação de situação* está relacionada com a alteração das características da situação de modo a que tenha impacto na emoção; 3) *reorientação do foco de atenção*, como o próprio nome indica, relaciona-se com a alteração do foco de atenção, para que a resposta emocional seja alterada; 4) *reavaliação cognitiva*, com ênfase nas cognições do indivíduo, relaciona-se com a alteração do significado da situação e, a 5) *modulação de resposta* que se centra na mudança das componentes da resposta emocional (quer fisiológicas, comportamentais, ou de expressão) (Gross, 1998b, 2013).

¹⁸Para mais estudos com diferentes taxonomias de estratégias de regulação emocional, consultar, por exemplo, Parkinson e Totterdell (1999) e Livingstone e Srivastava (2012).

¹⁹ Ainda que as autoras reconheçam estas duas formas regulatórias como mais frequentes, sublinham também a existência, embora menos frequente, do aumento de emoções negativas e a diminuição de emoções negativas (Nelis et al., 2011).

O papel moderador da inteligência emocional na relação entre regulação emocional e bem-estar: Um estudo com trabalhadores portugueses
Rita Mendes (e-mail: aritamendess@gmail.com) 2014

Contrariamente a Gross (1998b) que estipula estratégias que regulam uma dada fase do processo da emoção, as estratégias enumeradas por Nelis et al. (2011) centram-se na emoção propriamente dita, isto é, nas estratégias que são usadas para regular uma determinada emoção como um todo.

Desta forma, segundo os referidos autores, dentro da categoria *up-regulation* de emoções positivas existem quatro estratégias consideradas adaptativas: 1) manifestação do comportamento; 2) saborear o momento presente; 3) capitalização; 4) viagem mental positiva; e quatro estratégias consideradas não adaptativas: 1) inibição da expressão da emoção, 2) identificação de falhas; 3) desatenção; 4) viagem mental negativa.

A *manifestação de comportamento* refere-se à estratégia de expressar as emoções com comportamentos não-verbais (e.g., expressões faciais) (Nelis et al., 2011). *Saborear o momento presente*, por outro lado, efectiva-se quando o indivíduo se foca de forma deliberada nas experiências positivas que está a ter (e.g., aproveitar e saborear uma vitória). A *capitalização* refere-se à partilha com os outros da ocorrência de eventos positivos na vida do próprio, celebrando-os ou comunicando-os, permitindo ao indivíduo reviver a experiência positiva, prolongando-a (e.g., fazer uma festa para amigos depois de uma promoção) [Gable et al., 2004; Langston, 1994]. A *viagem mental positiva* traduz a capacidade de lembrar experiências positivas ou antecipá-las, numa projecção no futuro (e.g., uma vez concretizado um projecto com sucesso, nos dias posteriores lembrar-se de como foi uma vitória importante) [Nelis et al., 2011; Quoidbach, Hansenne, & Mottet, 2008].

Por outro lado, a *inibição de expressão da emoção* está relacionada com a supressão deliberada da expressão de emoções positivas (e.g., conter alegria em público por vergonha) [Gross & John, 2003]. A *desatenção* ocorre quando o indivíduo, apesar de estar a experienciar uma emoção positiva, não consegue afastar-se de preocupações com aspectos não relacionados com a situação (e.g., preocupar-se com uma tarefa não terminada quando está feliz com o término de um projecto). A *identificação de falhas* traduz-se na tendência de encontrar aspectos negativos em situações positivas (e.g., apresentar com sucesso um trabalho, mas continuar a pensar que podia ter corrido muito melhor). A *viagem mental negativa* corresponde à reflexão negativa sobre as causas ou o futuro de determinada situação positiva, i.e., atribuir externamente as causas de uma determinada situação positiva – e.g., o indivíduo julga que teve sucesso numa tarefa porque ela era muito fácil; – ou acreditar que tal situação não se repetirá – e.g., conseguir concretizar um objectivo pessoal e pensar que nunca mais vai conseguir repetir o mesmo (Nelis et al., 2011).

Quanto às estratégias funcionais de *down-regulation* de emoções negativas, Nelis et al. (2011) apresentam quatro estratégias possíveis: 1) modificação da situação, 2) reorientação da atenção, 3) reavaliação positiva e 4) expressão da emoção. A *modificação de situação* implica modificar directa ou indirectamente uma situação a fim de alterar a sua carga emocional (e.g., estar triste por ter perdido um cliente importante, e estabelecer um plano de acção para recuperá-lo ou para compensar a perda). Esta estratégia pode aplicar-se de duas maneiras: *directamente*, o que

implica executar acções que influenciam a situação propriamente dita, ou *indirectamente*, na qual é necessária a acção de um terceiro elemento (e.g., fazer um plano para compensar o cliente perdido ou pedir a ajuda a um colega para concluir esse plano). A *reorientação da atenção* está relacionada com a alteração do foco atencional, que tanto pode ser *interna* – pensar em algo positivo, como uma boa memória – ou *externa* – fazer alguma actividade que seja agradável, como ouvir música ou ir ao cinema. (Gross, 1998b; Mikolajczak et al., 2009; Nelis et al., 2011). A *reavaliação positiva* traduz a alteração do modo com se avalia uma determinada situação, a fim de modificar o significado emocional que lhe subjaz (e.g., “ver o lado positivo”, ou seja, pensar que um determinado projecto, apesar de se ter desenvolvido de forma negativa, representa uma boa oportunidade de aprendizagem) [Gross & John, 2003; Gross & Thompson, 2007; Livingstone & Srivastava, 2012; Nelis et al., 2011]. A *expressão da emoção* refere-se à partilha das emoções com outrem, em que o indivíduo descreve a outras pessoas o facto relacionado com o desencadear da emoção e os pensamentos e sentimentos que lhes estão associados (Rimé, 2007).

As estratégias disfuncionais de *down-regulation* de emoções negativas propostas por este modelo são: 1) desamparo aprendido, 2) ruminação, 3) recurso a substâncias e 4) *acting out* (Nelis et al., 2011). O *desamparo aprendido* diz respeito a um comportamento passivo por parte do indivíduo, que tem a crença que não tem poder para conseguir alterar a situação negativa em que está envolvido (e.g., não ser bem sucedido num trabalho e julgar que isso aconteceu porque é uma pessoa incapaz e não fazer nada porque acredita que essa sua característica não se vai alterar). Deste modo, a pessoa não executa nenhuma acção para lidar e modificar uma situação negativa. A *ruminação*, segundo Garnefski, Kraaij, e Spinhoven (2001) e Nelis et al. (2011), traduz-se numa atenção excessiva em sentimentos e pensamentos de índole negativa, aumentando a duração e intensidade de emoções negativas (e.g., pensar de forma incessante sobre os aspectos que podem/poderão desenvolver-se de forma negativa num determinado projecto) [Bushman, 2002]. O *recurso a substâncias* trata-se duma estratégia de evitamento, enfatizando a gratificação imediata (Livingstone & Srivastava, 2012), isto é, o indivíduo recorre a substâncias como álcool, ansiolíticos, comida, para evitar pensamentos e emoções negativas, de forma temporária (Nelis et al., 2011). A estratégia designada por *acting out* pode ser vista como um modo de diminuir uma determinada emoção negativa, reagindo comportamentalmente da forma associada à tendência de acção dessa mesma emoção (e.g., gritar/agredir um colega quando está zangado com ele) [Nelis et al., 2011]. De salientar que, contrariamente ao esperado comumente, esta estratégia não está associada a uma diminuição da emoção experienciada, mas ao seu aumento, nomeadamente ao nível da activação fisiológica sentida (Schum, Jorgensen, Verhaeghen, Sauro, & Thibodeau, 2003).

Pese embora Nelis et al. (2011) categorizem e discriminem as diferentes estratégias de regulação emocional, consideram que elas não se excluem mutuamente, pois, segundo Webb et al. (2012), cada indivíduo pode reagir com recurso a mais do que uma estratégia para um mesmo

evento ou situação, consoante os seus objectivos, as suas competências e até as suas experiências passadas.

Por esta razão, e para Nelis et al. (2011), é possível determinar o *perfil de regulação emocional* de cada indivíduo, identificando quais são as estratégias que um dado indivíduo usa mais frequentemente para gerir as suas emoções em diferentes situações. Tal pressuposto levou aos autores a construir uma escala específica para esse efeito (cuja versão adaptada será instrumento de avaliação nesta investigação), a *Emotion Regulation Profile-Revised*.

2. Bem-Estar (BE)

A promoção do bem-estar (BE)²⁰ nas pessoas não é um tópico de interesse exclusivo da psicologia; também o é para a investigação em outras áreas científicas, tratando-se de um fenómeno que suscita muito interesse em múltiplos domínios, áreas científicas e contextos (Larsen & Eid, 2008). Em 1974, Andrews (p.279, trad.) considerou que “existe um consenso quase universal de que a promoção do bem-estar individual, pelo menos a longo prazo, é um dos objectivos legítimos – senão talvez o mais importante objectivo – do Estado moderno”²¹. O mesmo autor mencionou que o BE representa o nível de qualidade de vida de uma pessoa, ou seja, até que ponto a vida de determinada de um indivíduo pode ser caracterizada por satisfação e por ausência de acontecimentos nefastos.

O BE refere-se *ao funcionamento e experiência psicológicos óptimos* (Ryan & Deci, 2001), sendo visto também como um fenómeno que pode ser considerado como abrangente, envolvendo vários domínios da vida. Com efeito, e tendo em conta o indivíduo como um todo, o seu bem-estar abarca a sua satisfação com a vida social, familiar e, em destaque, com a satisfação com questões relacionadas com o trabalho (e.g., remuneração, *job design*, oportunidades de promoção) [Danna & Griffin, 1999].

No entanto, o bem-estar nem sempre foi considerado como um objecto de estudo a ter em conta quando se pensa o comportamento e a vida humana (Andrews, 1974). Assim, a mudança de paradigma sobre o pensamento do BE começou, deste modo, no Iluminismo, quando houve uma alteração drástica no modo como se percebia o propósito da existência humana, em que o foco deixou de ser o serviço ao Rei ou a Deus, mas, sim a vida em si mesma (Galinha & Ribeiro, 2005). Posteriormente, já no século XX tornou-se num aspecto fulcral a proteger com a expansão dos Estados Providência. Durante este período, o próprio conceito de BE foi alargado: antes perspectivado numa forma material, ligado às questões monetárias, passou a englobar conceitos imateriais como a qualidade de vida (Galinha & Ribeiro, 2005).

Nos últimos anos, o interesse em torno da qualidade de vida e da experiência de BE tem vindo a crescer consideravelmente (Pavot, 2013),

²⁰ Doravante será usada a sigla BE para designar bem-estar.

²¹ Em Portugal, a promoção do BE está prevista na Constituição da República Portuguesa, como uma tarefa fundamental do Estado (ver Artigo 9.º, d)).

O papel moderador da inteligência emocional na relação entre regulação emocional e bem-estar: Um estudo com trabalhadores portugueses
Rita Mendes (e-mail: aritamendess@gmail.com) 2014

através do aumento do desenvolvimento de medidas e de indicadores que permitem avaliar os seus níveis (Andrews, 1974). Segundo o autor anterior, para medir o BE existem dois tipos de medidas: *objectivas* – isto é, que se baseiam em medir directamente o BE, através de determinados indicadores sociais (e.g., níveis de desemprego ou níveis de depressão numa população); e *perceptivas*, ou seja, medidas que se baseiam no relato de cada indivíduo sobre os seus sentimentos e percepções acerca do seu BE. Apesar de os indicadores objectivos protagonizarem um papel de relevo e de preferência metodológica (em detrimento das perceptuais), o autor defende que os indicadores perceptuais proporcionam um conhecimento mais rico sobre as causas e as consequências do BE nos indivíduos, sendo sensíveis às idiosincrasias individuais, como expectativas, valores, experiências prévias, *et cetera*, que tornam como únicas as vivências de situações para cada indivíduo (Diener, Suh, Lucas, & Smith, 1999).

Dentro das medidas que se baseiam nas percepções de cada indivíduo sobre o BE, existem duas linhas de investigação principais: as de tradição eudaimónicas (aristotélica) e as de dimensão hedónica (Galinha, 2008; Novo, 2009). Defendida principalmente por Ryff e Keyes (1995), a tradição eudaimónica tem uma dimensão focada no desenvolvimento humano, traduzindo aquilo a que estes autores denominaram de *Bem-Estar Psicológico* (BEP). Ao BEP corresponde essencialmente à satisfação de determinadas necessidades psicológicas, que, por sua vez, dão forma às seis dimensões do BEP (auto-aceitação, relações positivas com os outros, domínio do meio, crescimento pessoal, objectivos de vida e autonomia) [Ryff, 1989; Ryff & Keyes, 1995]. No entanto, esta linha teórica não esclarece a associação entre a satisfação de necessidades e o bem-estar. Segundo Tiberius (2006), o BEP avalia as causas do bem-estar, em detrimento da avaliação do que é efectivamente o BE.

Por outro lado, a tradição hedónica, baseada essencialmente nos estudos de Diener sobre o Bem-Estar Subjectivo (BES), assenta numa tónica baseada no prazer e na felicidade, e, desta forma, numa componente afectiva. No entanto, a esta perspectiva é acrescentada uma vertente cognitiva relacionada com a satisfação com a vida, tornando o constructo mais abrangente (Pavot, 2013).

Assim, um indivíduo percebe o bem-estar quando elabora uma avaliação sobre a sua própria vida (Albuquerque & Tróccoli, 2004; Diener, 2000; Lucas & Diener, 2008; Schwarz & Strack, 1999), incluindo percepções tanto cognitivas como emocionais, focando-se no modo como as pessoas experienciam de forma positiva a sua vida.

Diener (1984) refere que esta avaliação é caracterizada fundamentalmente por: 1) depender da experiência do indivíduo; 2) ter uma vertente positiva, não se baseando somente na ausência de aspectos negativos na vida; e 3) avaliar normalmente os aspectos da vida de um indivíduo de forma global, ainda que se consiga avaliar por períodos de tempo mais específicos (Schwarz & Strack, 1999). Desta forma, quando o BE se encontra em níveis elevados, os indivíduos experienciam muitas emoções positivas e poucas emoções negativas, sentem-se satisfeitos com a sua vida e, regra geral, estão envolvidos em actividades interessantes para si

próprios (Diener, 2000).

2.1 As componentes do bem-estar

A percepção de bem-estar consiste numa avaliação individual multidimensional (Diener, Scollon, & Lucas, 2003), que inclui as dimensões cognitiva e afectiva (Diener & Lucas, 2000). A estas correspondem três diferentes componentes: *afecto positivo* e *afecto negativo* (dimensão afectiva) e *satisfação com a vida* (dimensão cognitiva) [Diener, 1984; Galinha & Ribeiro, 2005].

A avaliação da dimensão afectiva reflecte a avaliação *contínua* de situações e circunstâncias da vida (Diener et al., 2003), englobando as componentes *afecto positivo* – emoções e humor positivos experimentados num dado momento (e.g., alegria e o orgulho) – e *afecto negativo* – emoções e humor negativos experimentados num dado momento (e.g., tristeza, medo) [Diener, 2000; Schimmack, 2008].

Existem algumas dúvidas na literatura no que concerne à independência, enquanto constructos, das componentes *afecto positivo* e *afecto negativo*, isto é, no que diz respeito ao facto de que a ausência de *afecto negativo* não corresponder necessariamente à presença de *afectivo positivo* (Schimmack, 2008). Com isto, embora algumas pesquisas apontem como possível a co-ocorrência num dado momento de valores altos ou baixos de afecto positivo e negativo, (Lucas & Diener, 2008), o tipo de independência mais comprovada empiricamente é a que ocorre a longo prazo. Assim, numa janela temporal mais alargada, ocorre a coexistência entre estas duas componentes em níveis elevados (Diener et al., 2009). O *afecto negativo* e o *afecto positivo* também detêm uma independência causal (Lucas & Diener, 2008), no sentido em que existem estudos que mostram que a cada um dos tipos de afecto correspondem variáveis preditivas diferentes.²²

Relativamente à dimensão cognitiva, a *satisfação com a vida* corresponde a uma avaliação *global* da qualidade de vida, e trata-se de um juízo cognitivo (Diener, 1984). Esta avaliação é realizada através da análise de vários domínios de *satisfação com a vida* (e.g., trabalho, saúde, lazer, relações, entre outros), sobre os quais o indivíduo faz um balanço entre a importância que cada um tem para si próprio e entre a avaliação que concretiza para cada. Esta avaliação é cognitiva e é efectuada ao nível da satisfação/insatisfação, significado, sucesso, *et cetera*, que cada domínio tem para o sujeito (Diener, 1984; Diener et al., 2003).

Esta estrutura do bem-estar tem sido avaliada, maioritariamente, a partir de instrumentos como o inquérito com recurso a auto-relatos (questionários auto-administrados), uma vez que estes constituem formas mais rápidas e fáceis de aplicar (Diener et al., 2003). Embora, os instrumentos avaliem normalmente ou o domínio afectivo de bem-estar (*afecto positivo* e *afecto negativo*) ou o domínio cognitivo (*satisfação com a*

²² A título de exemplo destacam-se os estudos da relação entre a personalidade e o bem-estar, que associam, por um lado, uma maior extroversão a valores superiores de *afecto positivo* e, por outro, neuroticismo a valores elevados de *afecto negativo* (Lucas & Diener, 2008).

O papel moderador da inteligência emocional na relação entre regulação emocional e bem-estar: Um estudo com trabalhadores portugueses
Rita Mendes (e-mail: aritamendess@gmail.com) 2014

vida), já é possível encontrar na literatura instrumentos que avaliem as três componentes do bem-estar, sendo este tipo de medida o mais indicado (Pavot, 2008)²³. Além disso, as medidas de bem-estar apresentam consideráveis níveis de consistência interna e estabilidade temporal (Diener & Lucas, 2000), ainda que estejam construídas de modo a serem sensíveis às alterações da vida dos indivíduos (Diener et al., 2003).

2.2. Bem-estar e trabalho

O BE tem assumido um lugar de destaque em diversas áreas de investigação (Larsen & Eid, 2008). Para além da sua aplicabilidade nas vertentes da saúde mental e física, o seu estudo também se tem mostrado como pertinente no campo económico, social e político, como por exemplo, na avaliação de medidas e de tomadas de decisão a nível da população de um país (Galinha, 2008; Helliwell & Barrington-Leigh, 2010).

Não obstante a associação do bem-estar com maiores níveis de saúde e longevidade (Diener & Chan, 2011), também são vários os indicadores organizacionais que se relacionam positivamente com este constructo. Sobre isto, Lyubomisky, King, e Diener (2005) mostraram, por exemplo, que o afecto positivo está associado a diversos aspectos, nomeadamente a uma maior autoconfiança, às crenças de auto-eficácia, a um aumento da energia e actividade, *coping* face ao *stress* , originalidade e flexibilidade. Estas características reflectem aquilo que é a expansão de recursos psicológicos e o aumento de pensamento criativo que está associado ao *afecto positivo* (Fredrickson, 1998).

Outros estudos sugerem que o BE relaciona-se positivamente com a *performance* individual e com produtividade e, negativamente com o *burnout* (Lyubomisky et al., 2005). A capacidade de negociação e de gestão de conflitos surgiu como estando associada positivamente com o BE, provando-se que um grupo com valores elevados de *afecto positivo* tem maior probabilidade de conseguir um acordo, numa perspectiva colaborativa, e menor de se avançar na negociação, usando, em seu lugar, táticas agressivas (Carnevale & Isen, 1986). O afecto positivo também está associado tanto directamente, como variável mediadora, com indicadores organizacionais, incluindo a criatividade e atitudes no trabalho (como o comprometimento) [Rego, Sousa, Marques, & Cunha, 2012].

3. Inteligência emocional (IE)

A investigação tem evoluído na compreensão de como a emoção e a razão se podem equilibrar e influenciar mutuamente. Em 1994, Damásio demonstra que a emoção e o raciocínio não são duas realidades dicotómicas, defendendo que a emoção pode ter efeitos benéficos no processamento de informação e na tomada de decisão. Segundo Zeidner, Matthews, e Roberts

²³ A escala – EBES – *Escala de Bem-Estar Subjectivo* (Albuquerque & Tróccoli, 2004) - utilizada no nosso estudo é um exemplo de um instrumento que avalia as três componentes do bem-estar.

O papel moderador da inteligência emocional na relação entre regulação emocional e bem-estar: Um estudo com trabalhadores portugueses
Rita Mendes (e-mail: aritamendess@gmail.com) 2014

(2004), os estudos de Thorndike sobre a inteligência social e os de Gardner, com o desenvolvimento da Teoria das Inteligências Múltiplas, contribuíram igualmente para a investigação em torno da importância das emoções no funcionamento cognitivo.

Apesar de estes estudos, os autores responsáveis pela conceptualização formal de um constructo que relaciona inteligência e emoção foram Salovey e Mayer que, em 1990, definiram inteligência emocional (IE)²⁴ como "a capacidade do indivíduo de monitorizar as emoções e sentimentos próprios e dos outros, saber distingui-las e usar essa informação para guiar as suas acções e pensamentos" (Salovey & Mayer, 1990, p.189, trad.), traduzindo, em suma, *a capacidade de perceber, usar, compreender e regular as emoções* (Mayer & Salovey, 1997).

No entanto, além do modelo de Salovey e Mayer, focado essencialmente na capacidade de perceber e gerir as emoções, existem outros modelos que se destacam no estudo a IE, nomeadamente o de Goleman (1995, 1997) e o de Bar-On (2006). Autores como Mayer, Salovey, e Caruso (2008) definem estes dois modelos de IE como *modelos mistos*, uma vez que expandem o constructo para além das capacidades, englobando outro tipo de fenómenos, como questões motivacionais, funcionamento social, comunicação, inovação, entre outros (Correia, Dimas, & Lourenço, 2011).

O modelo misto de Goleman (1995, 1998, 2001) destaca-se, pois tem tido um papel relevante nas intervenções em contexto organizacional (Silva, Lourenço, Peralta, & Carvalho, 2010). Goleman (1998, p.323) define a IE como "a capacidade de reconhecer os nossos sentimentos e os dos outros, de nos motivarmos e de gerirmos bem as emoções em nós e nas nossas relações". De facto, a IE corresponde ao conjunto de competências que visam reconhecer, gerir e influenciar as nossas emoções e dos demais, e, de igual forma, utilizar essa informação para nos motivarmos e alcançarmos os objectivos pessoais (Goleman, 1995, 1998, 2001).

Segundo Boyatzis (2008), é cada vez mais relevante estudar, em contexto organizacional, competências emocionais e sociais, pois, contrariamente a outros fenómenos (e.g., personalidade), estas podem ser alteradas, desenvolvidas e melhoradas com planos de formação adequados. O modelo de Goleman encontra-se alinhado com esta premissa, pois refere-se à IE como o *potencial para aprender determinadas competências ou capacidades emocionais*²⁵ (Goleman, 2001).

Segundo o modelo de Goleman (1995, 1998), as competências emocionais são a *autoconsciência, auto-regulação, motivação, empatia e competências sociais*. A primeira, a *autoconsciência*, refere-se à percepção do eu, isto é, ao reconhecimento dos estados internos, das preferências, dos recursos, das emoções e seus efeitos, e como se devem usar essas preferências para a tomada de decisão. A *auto-regulação*, por outro lado, traduz-se na gestão e controlo dos impulsos internos e no auto-controlo;

²⁴ Doravante será usada a sigla IE para designar inteligência emocional.

²⁵ O autor usa de forma indiferenciada os termos *competências* e *capacidades emocionais* (Silva, Lourenço, Peralta, & Carvalho, 2011), para se referir às diferentes dimensões ou factores do referido constructo.

O papel moderador da inteligência emocional na relação entre regulação emocional e bem-estar: Um estudo com trabalhadores portugueses
Rita Mendes (e-mail: aritamendess@gmail.com) 2014

também engloba a capacidade de inovação e de adaptação à mudança e às novas ideias, bem como de adiar recompensas, a fim de se conseguir obter um determinado objectivo ou recuperar de situações negativas a nível emocional. A *motivação* está relacionada com a perseverança perante obstáculos, e com o uso das emoções a fim de energizar o comportamento para um objectivo pessoal, bem como ultrapassar frustrações. A *empatia* corresponde à capacidade de reconhecer o que é que os outros indivíduos sentem, conseguindo antecipar necessidades e preocupações nos mesmos. As *competências sociais*, por fim, dizem respeito à capacidade de gerir as emoções em relacionamentos, sabendo negociar, persuadir, cooperar com a equipa, acompanhada com uma leitura correcta das diferentes situações sociais (Goleman, 1998; Muchinsky, 2000; Siqueira, Barbosa, & Alves, 1999).

Não obstante a existência destas competências emocionais, Goleman, em 2001, apresenta uma grelha de leitura refinada estatisticamente da IE, em que discrimina quatro domínios de IE, a saber – *autoconsciência, consciência social, auto-regulação e competência social* –, onde se incluem 20 competências específicas e focadas no contexto organizacional (Goleman, 2001). Embora Zeidner, Matthews, e Roberts (2004) considerem que um modelo misto com competências específicas e possivelmente relacionadas poderá ser útil para tornar a investigação mais profícua na área da IE, os autores referem igualmente que esta grelha de leitura apresentada por Goleman em 2001 é tendencialmente menos clara do que a anterior no que concerne ao enquadramento das competências específicas, tanto no constructo da IE, como no domínio a que pertencem.

Outro tópico de interesse, no que diz respeito à inteligência emocional, corresponde ao tipo de medida que deve ser utilizado para a avaliar. Segundo vários autores, a IE, apesar da multiplicidade de estudos e de pontos de vista sobre este domínio, ainda compreende um conjunto de dúvidas e de ausência de consensos, relativamente à conceptualização do constructo, à sua capacidade preditiva e à forma de ser avaliada (Lam & Kirby, 2002; Landy, 2005; Zeidner & Olmick-Shemesh, 2010).

Assim, na literatura sobre o tema, existem duas formas mais frequentes de avaliação da IE: as medidas com base no desempenho/*performance* e as medidas de auto-relato (Côté, 2014).

Segundo a autora, as *medidas de performance* são as mais comuns na investigação sobre inteligência²⁶, e avaliam o máximo desempenho que um indivíduo pode apresentar para a aptidão em causa, sendo a medida MSCEIT (*Mayer-Caruso Emotional Intelligence Test*) a mais usada pelos investigadores. No entanto, este tipo de medida levanta algumas questões relativamente à sua aplicabilidade, derivada das limitações conceptuais e empíricas que envolvem o constructo (Silva et al., 2010), nomeadamente, pelo facto de o sistema de pontuações se basear na concordância de respostas de uma grande amostra e no que é determinado por um conjunto de especialistas na área (Côté, 2014), pelos problemas a nível de validade

²⁶ Embora sejam de utilização mais frequente na investigação, segundo Silva et al. (2010) as medidas de performance estão presentes em número muito reduzido.

O papel moderador da inteligência emocional na relação entre regulação emocional e bem-estar: Um estudo com trabalhadores portugueses
Rita Mendes (e-mail: aritamendess@gmail.com) 2014

externa e a fidelidade que lhes está associada (Maul, 2012).

Por outro lado, existem as *medidas de auto-relato* que, segundo Côté (2014), à semelhança do que acontece com as medidas deste tipo em geral, são susceptíveis às questões de desejabilidade social, e de sub ou sobrestimação dos valores de IE, bem como também apresentam dúvidas no que concerne à validade.

Face ao exposto, apesar das susceptibilidades apontadas, na presente investigação foi utilizado um instrumento de auto-relato, a *Medida de Inteligência Emocional* (MIE) de Siqueira, Barbosa, e Alves (1999), pois a referida medida apresenta boas qualidades psicométricas, para além do facto de ser um instrumento mais parcimonioso do que, por exemplo, a MSCEIT.²⁷ Além disso, o instrumento tem suporte no modelo de cinco competências de IE de Goleman (1995, 1998), modelo este muito relevante na investigação neste campo.

3.1 A inteligência emocional nas organizações

Actualmente, a IE assume particular relevância na promoção da *performance* das organizações, uma vez que estas estão incluídas num contexto histórico-social que promove a mudança contínua, a competitividade e a partilha de conhecimento à escala global (Caruso, Bienn, & Kornacki, 2006; Cherniss, 2000; Correia et al., 2011; Jacobs, 2001). Estas características exigem aos colaboradores que sejam emocionalmente inteligentes, isto é, que utilizem as diferentes competências de IE, o que terá, previsivelmente, impacto directo no seu desempenho no trabalho (Goleman, 1998).

Neste seguimento, a investigação tem demonstrado que as competências ligadas à IE são cada vez mais essenciais para um desempenho óptimo nas organizações (incluindo em funções que envolvem uma interacção com os clientes²⁸), estando relacionadas positivamente com diversos indicadores organizacionais, nomeadamente o desempenho individual, a liderança, a eficácia grupal (Caruso et al., 2006; Goleman, 2001) e a satisfação com o trabalho (Kafetsios & Zampetakis, 2008). Também, segundo Zeidner, Matthews, e Roberts (2006) está associada a uma maior capacidade de *coping* perante situações de stresse.

O reconhecimento da influência da IE nas organizações tem suscitado um aumento de intervenções a este nível, nomeadamente no que concerne ao recrutamento e à selecção (em que a IE é tida em conta nas técnicas utilizadas na selecção dos colaboradores) [Mikolajczak et al., 2012; Nelis, Quoidbach, Mikolajczak, & Hansenne, 2009], à avaliação de desempenho (Jacobs, 2011) e às práticas de desenvolvimento de recursos humanos, muito pelo facto de a IE poder ser uma competência que pode ser aprendida e

²⁷ Uma vez que, para a realização desta investigação será necessário aplicar três instrumentos, a fim de diminuir a taxa de desistências no decurso do processo de respostas por parte dos participantes, foi importante seleccionar um instrumento que fosse simultaneamente simples, de dimensão reduzida e com qualidades psicométricas de relevo.

²⁸ Estas conclusões foram formadas através de estudos empíricos realizados com polícias, profissionais de saúde, lojistas, supervisores de loja (Caruso et al., 2006).

O papel moderador da inteligência emocional na relação entre regulação emocional e bem-estar: Um estudo com trabalhadores portugueses
Rita Mendes (e-mail: aritamendess@gmail.com) 2014

desenvolvida (Nelis et al., 2009).

Assim, apesar da ausência de consenso em torno do que é e como pode ser medida a IE, a pertinência do seu estudo é defendida por inúmeros autores, incluindo em contexto organizacional (Cherniss, 2000; Correia et al., 2011). Com efeito, é necessário um esclarecimento da temática ao nível do papel específico que a IE pode ter no domínio organizacional. Por outras palavras, apesar de existirem estudos que se debruçaram sobre as consequências e correlatos da IE, é necessário compreender mais aprofundadamente de que forma é que essas relações se concretizam (e.g., assumindo que a IE está associada à liderança (Goleman, 1998), o que é que um líder, que apresenta elevados níveis de IE, executa, a nível comportamental, de forma diferente em comparação com um líder com níveis mais reduzidos de IE, para que seja melhor sucedido na prática de liderança) [Caruso et al., 2006].

4. *Regulação emocional, bem-estar e inteligência emocional*

Embora estudos anteriores sugiram que os indivíduos que regulam as suas emoções adaptativamente tendem a apresentar níveis mais elevados de bem-estar (Gross & John, 2003; Nelis et al., 2011), o estudo da regulação emocional é relativamente recente, sendo importante que se desenvolva mais investigação em torno da clarificação da sua eficácia e das consequências que produz a vários níveis, incluindo ao nível do bem-estar (Diefendorff et al., 2008).

Desta forma, acredita-se que as estratégias de regulação emocional poderão ter um impacto positivo no bem-estar individual. Esta premissa é suportada por diversos estudos, nomeadamente os de Quoidbach et al. (2010) e de Livingstone e Srivastava (2012)²⁹, onde os resultados encontrados apontam para a existência de um efeito positivo da utilização das estratégias *up-regulation* de emoções positivas nos componentes de bem-estar *afecto positivo* e *satisfação com a vida*. Outros estudos sugerem a existência de uma relação entre a utilização de diversas estratégias de *up-regulation* de emoções positivas adaptativas com o bem-estar, como por exemplo, a de *capitalização* (Gable et al., 2004; Shiota, Campos, Keltner, & Hertenstein, 2013), *saborear o momento presente* (Meehan, Durlak, & Bryant, 1993) e *viagem mental positiva* (Bryant, Smart, & King, 2005). Por outro lado, a não utilização destas estratégias parece estar associada ao aumento do *afecto negativo* – uma das dimensões do bem-estar (Gross & John, 2003).

O recurso às estratégias *down-regulation* de emoções negativas apresenta igualmente relação com o bem-estar, mais especificamente, as

²⁹Livingstone e Srivastava (2012), após uma análise factorial, identificaram três grandes grupos de estratégias de regulação de emoções positivas com vista ao seu aumento, o *Envolvimento* – que se associa ao saborear e à partilha com outrem das emoções; *Melhoramento* – expressão das emoções positivas, concentração nas coisas positivas que estão a acontecer ao sujeito e *Indulgência* – relacionada com a gratificação imediata, através de, por exemplo, consumo de bebidas alcoólicas, que têm custos a nível social, psicológico e físico a médio e longo prazos. As duas primeiras agrupam as estratégias identificadas por Nelis et al. (2011) como estratégias de regulação de emoções positivas adaptativas.

O papel moderador da inteligência emocional na relação entre regulação emocional e bem-estar: Um estudo com trabalhadores portugueses
Rita Mendes (e-mail: aritamendess@gmail.com) 2014

estratégias de *modificação da situação* (Billings & Moos, 1981) e a *expressão da emoção* (Stanton et al., 2000) estão associadas positivamente com o bem-estar e a saúde mental.

Apesar de a literatura indicar a presença de uma relação entre ambos os tipos de estratégias de regulação emocional e o bem-estar, existem estudos que, por outra perspectiva, sugerem a presença de um efeito mais robusto e visível, especificamente no que se refere ao uso das estratégias *up-regulation*. Segundo Fredrickson (2000), as emoções positivas têm a capacidade de alargar o repertório de tendências de acção, aumentando a flexibilidade de pensamento, conferindo aos indivíduos mais recursos intelectuais, tendo um impacto positivo ao nível do aumento de respostas adaptativas, incluindo as estratégias de *up-regulation*. Por exemplo, Côté e Morgan (2002) estudaram o impacto de estratégias de regulação emocional na satisfação no trabalho, e os resultados indicaram a presença de um efeito positivo no caso do aumento das emoções positivas; contudo, evidenciaram um efeito negativo no que se refere à redução de emoções negativas e à satisfação no trabalho.

Além da relação entre as estratégias de RE e aspectos como o bem-estar e a satisfação no trabalho, outros autores defendem a hipótese de que a IE se possa relacionar com o bem-estar (e.g., Burrus et al., 2012). De facto, segundo alguns estudos (e.g., Koydemir, Şimşek, Schütz, & Tipandjan, 2013; Zeidner & Olmick-Shwmes, 2010), a IE tem efeitos positivos nas componentes de bem-estar *afecto positivo* e *satisfação com a vida*. Porém, o campo de investigação neste domínio ainda é escasso no concerne a estudos que relacionam especificamente cada competência da IE com o bem-estar.

4.1. Regulação emocional e bem-estar: A inteligência emocional como variável moderadora

Os estudos em torno do desenvolvimento de modelos explicativos de bem-estar têm evoluído no sentido de esclarecer quais as variáveis que influenciam o bem-estar (Warr, 2007), incluindo-se neste âmbito o estudo de potenciais variáveis moderadoras que influenciam a relação entre a regulação emocional e o bem-estar (e.g., Rodrigues, 2014). Com efeito, a investigação tem sugerido a possibilidade da presença de um efeito moderador da IE na associação entre a RE e o bem-estar (e.g., Mikolajczak et al., 2012). Segundo estes autores, é sugerido que gestores com maiores níveis de IE conseguem regular as suas emoções de forma funcional, mesmo quando envolvidos em situações em que essa regulação seria, supostamente, mais difícil de se desenvolver (e.g. quando é necessário tomar decisões que poderão ter consequências negativas), sugerindo, deste modo, que níveis elevados de IE irão contribuir para que os indivíduos sejam capazes de regular adaptativamente as suas emoções em situações mais exigentes e adversas (Mikolajczak et al., 2012). De igual modo, os resultados do estudo de Śmieja, Kobylńska, e Mrozowicz (2011) apontam para que pessoas com maiores níveis de IE regulem as suas emoções de forma mais eficiente. Rusk, Tamir, e Rothbaum (2011) referem, por outro lado, que os objectivos

individuais influenciam a regulação emocional e, conseqüentemente, o bem-estar, sugerindo que a *motivação*, por estar associada à capacidade de estabelecer objectivos (Goleman, 1998), poderá ter um efeito nesta relação. De tudo isto é possível concluir que há indícios, de que a IE possa ter um papel moderador na condução de uma RE mais funcional, estando, paralelamente e conseqüentemente, associada a maiores níveis de BE. Todavia, apesar dos estudos elencados, a possibilidade da IE (e respectivas competências) se traduzir numa variável moderadora na relação entre RE e BE, não se encontra clarificada de forma consistente na investigação.

II - Objectivos

Tendo em conta a análise de literatura realizada, o objectivo geral desta investigação é estudar o papel moderador das competências de inteligência emocional na relação entre as estratégias de regulação emocional e o bem-estar nos trabalhadores portugueses.

A partir deste objectivo, e tendo em conta a revisão de literatura enunciada no ponto I.4, as nossas hipóteses para esta investigação são as seguintes:

H1: As estratégias de RE (*up-regulation* e *down-regulation*) estão associadas positivamente ao bem-estar dos trabalhadores,

a) As estratégias *up-regulation* para emoções positivas associam-se positivamente com o bem-estar dos trabalhadores,

b) As estratégias de *down-regulation* para emoções negativas associam-se positivamente com o bem-estar dos trabalhadores,

H2: As competências de inteligência emocional estão associadas positivamente ao bem-estar,

H3: As competências de inteligência emocional moderam a relação entre as estratégias de RE e o bem-estar:

a) As competências de IE interagem com as estratégias de RE *up-regulation* para influenciar os níveis de bem-estar (cf. Figura 1),

b) As competências de IE interagem com as estratégias de RE *down-regulation* para influenciar os níveis de bem-estar (cf. Figura 1).

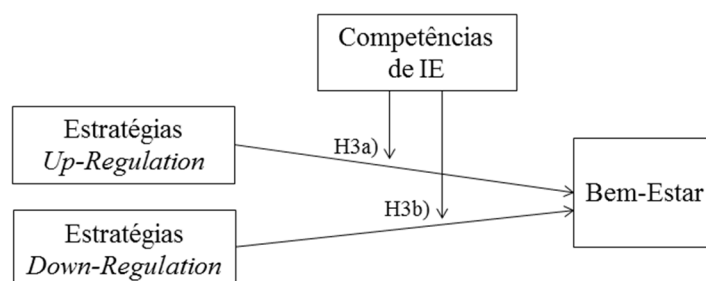


Figura 1. Diagrama conceptual do modelo de moderação descrito pelas hipóteses de investigação H3a) e H3b)

Adicionalmente, e porque alguns autores (e.g., Webb et al., 2012) defendem o papel da cultura no perfil de regulação emocional, o segundo objectivo deste estudo, que por virtude de constrangimentos temporais será elaborado posteriormente à apresentação e defesa da nossa investigação, corresponde à comparação *cross-cultural* dos nossos resultados com os obtidos junto da amostra recolhida no Brasil, pela equipa de investigação da qual fazemos parte.

III - Metodologia

1. Participantes

A amostra utilizada neste estudo é constituída por 310 trabalhadores portugueses (Continente e Ilhas), envolvidos nas mais diversas actividades profissionais, tendo sido construída através do método de amostragem por conveniência ou acessibilidade (Hill & Hill, 2012), com recurso a questionário *online*³⁰.

A idade média dos indivíduos que compõem a amostra situa-se nos 35,61 anos (DP = 11.609), tendo o sujeito mais novo 17 anos e o sujeito mais velho 68. A amostra é constituída por 62.3% de mulheres e 37.7% de homens. No que concerne ao estado civil dos respondentes, 48.4% são casados ou encontram-se em união de facto, 44.5% são solteiros, 6.5% estão divorciados e 0.6% são viúvos.

Relativamente à origem geográfica dos participantes no estudo, por distrito/arquipélago, 36.5% são oriundos de Lisboa, 21.6% de Coimbra, 9.7% do Porto, 9.3% pertencem ao arquipélago da Madeira e dos Açores, 5.2% são originários de Setúbal, 4.8% de Aveiro, 3.2% de Braga e 2.3% de Santarém. 6.4% dos respondentes pertencem aos restantes distritos (ver o Anexo 1 para uma análise mais detalhada da amostra). Quanto à variável escolaridade, 2.9% dos respondentes têm um nível educacional inferior ou igual ao 3.º Ciclo do Ensino Básico, 18.4% completou o Ensino Secundário, 44.2% tem o grau de Licenciatura, 26.1% dos participantes é Mestre, 4.5% completou o grau de Doutoramento e 3.9% completou Outro ciclo de Estudos não elencado.

Sobre as questões profissionais dos participantes no estudo, a maioria, 52.6%, pertence à categoria socioprofissional das Profissões Intelectuais e Científicas (e.g., Psicólogo, Biólogo), 14.7% está enquadrado na categoria de Empresários e Quadros Superiores, 11.8% inclui-se em Pessoal Administrativo e Similares (e.g., Secretários, Bibliotecários), 8.5% corresponde ao Pessoal dos Serviços e Vendedores (e.g., Assistentes de Bordo, Empregados de Mesa, Agentes da Polícia, Cabeleireiros), 7.8% são Técnicos e Profissionais de Nível Intermédio (e.g., técnico de gás,

³⁰ A ferramenta utilizada para a aplicação do questionário *online* foi www.unipark.de, desenvolvido através do *software Enterprise Feedback Suite* (EFS) produzido pela Globalpark. Esta ferramenta foi disponibilizada pela equipa do Brasil, da Universidade Federal da Bahia.

O papel moderador da inteligência emocional na relação entre regulação emocional e bem-estar: Um estudo com trabalhadores portugueses
Rita Mendes (e-mail: aritamendess@gmail.com) 2014

operadores de TV, técnico de electricidade) e 4.6% corresponde às restantes categorias (e.g., Agricultores, trabalhadores não qualificados, operários e artífices). De salientar que 29.7% dos participantes no estudo ocupa uma função de chefia e que 46.4% teve na organização alguma formação no âmbito da gestão das emoções. A maioria dos sujeitos, 67.7%, desempenha a sua actividade profissional há menos de 10 anos.

2. Instrumentos

2.1. Questionário sociodemográfico

De modo a caracterizar melhor a nossa amostra, foi construído um questionário que englobou as seguintes variáveis: Idade, Sexo, Estado Civil, Distrito/Arquipélago, Antiguidade na Função, Antiguidade na Instituição onde Trabalha, Escolaridade Completa, desempenho de funções de chefia ou não, presença ou ausência de interacção com pessoas e de que modo; presença, no local de trabalho, de instruções/formação sobre o modo como o indivíduo deve exprimir emoções; e categoria socioprofissional.

2.2. ERP-R – *Emotion Regulation Profile-Revised*

Para avaliar as estratégias de regulação emocional, utilizou-se a escala de *Emotion Regulation Profile-Revised* (ERP-R) desenvolvida por Nelis et al. (2011) mas na sua versão reduzida adaptada e validada para a população brasileira por Gondim et al. (*in press*), de forma a reduzir a taxa de desistências³¹. Esta escala tem como principal característica ser construída com base em cenários que ilustram situações em que as pessoas necessitam de regular emoções e às quais correspondem oito possíveis opções de estratégias de regulação emocional – quatro estratégias consideradas funcionais e quatro disfuncionais. A versão reduzida de ERP-R de Gondim et al. (*in press*) tem apenas seis cenários (contra os 15 de Nelis et al. (2011)) e é constituída por duas dimensões que correspondem aos dois tipos de estratégias de regulação emocional apresentados por Nelis et al. (2011): *up-regulation* de emoções positivas - alegria, admiração e orgulho (três itens, $\alpha = .60$) - e *down-regulation* de emoções negativas - tristeza, ciúme e medo (três itens, $\alpha = .60$) [Gondim et al., *in press*].

Os dois factores apontados são medidos através da pontuação obtida em cada cenário. Desta forma, em cada cenário são fornecidas oito opções de resposta, e o indivíduo obtém 1 ponto por cada estratégia funcional seleccionada, e obtém -1 ponto por cada estratégia disfuncional seleccionada. Com isto, em cada cenário uma pessoa pode pontuar entre -4 a 4 pontos, sendo que quanto maior seja o valor encontrado, maior o número de estratégias adaptativas/funcionais utilizadas.

Em virtude de esta escala (tanto a versão original como a reduzida) ainda não ter sido estudada junto da população portuguesa, foi necessário

³¹ Gondim et al. (*in press*) defendem que uma escala reduzida da ERP-R amplia o leque de possibilidades para estudos que se debruçam na relação da regulação emocional com outras variáveis.

O papel moderador da inteligência emocional na relação entre regulação emocional e bem-estar: Um estudo com trabalhadores portugueses
Rita Mendes (e-mail: aritamendess@gmail.com) 2014

efectuar estudos de validação e de fiabilidade para esta nova população (Hill & Hill, 2012).

2.3. EBES – Escala de Bem-Estar Subjectivo

A fim de avaliar o bem-estar foi aplicada a *Escala de Bem-Estar Subjectivo* (EBES) validada por Albuquerque e Tróccoli (2004). É uma escala com 69 itens ($\alpha = .86$) distribuídos pelos seguintes factores: *afecto positivo* (21 itens, $\alpha = .95$), *afecto negativo* (26 itens, $\alpha = .95$) e *satisfação com a vida* (15 itens, $\alpha = .90$). Os factores *afecto positivo* e *afecto negativo* foram medidos numa escala de cinco pontos - 1 (*quase nada*) a 5 (*extremamente*) - e o factor *satisfação com a vida* foi medido igualmente numa escala de seis pontos, numa escala de resposta tipo *Likert* que variava entre de 1 (*discordo totalmente*) a 6 (*concordo totalmente*), a fim de evitar respostas neutras (i.e., nem concordo nem discordo).

Nesta escala é possível encontrar itens como: “*Amável*” ou “*Ativo*” (dimensão *afecto positivo*), “*Angustiado*” ou “*Transtornado*” (dimensão *afecto negativo*), “*Estou satisfeito com a minha vida*” (dimensão *satisfação com a vida*). Nesta última dimensão estão presentes cinco itens invertidos (e.g., “*A minha vida é monótona*”).

Pelo referido anteriormente, foi necessário testar a validade e a fiabilidade desta escala junto da população em estudo, uma vez que esta ainda não foi aplicada na mesma (Hill & Hill, 2012).

2.4. MIE - Medida de Inteligência emocional

Esta escala foi construída por Siqueira, Barbosa, e Alves (1999) com o objectivo de aferir as cinco capacidades da inteligência emocional mais referidas na literatura. A MIE é, deste modo, constituída por cinco sub-escalas, coincidentes com as cinco capacidades da IE: *empatia* (14 itens; $\alpha = .87$); *competências sociais* (13 itens; $\alpha = .82$); *motivação* (12 itens; $\alpha = .82$); *auto-regulação* (10 itens; $\alpha = .82$); e *autoconsciência* (10 itens; $\alpha = .78$). É uma escala de quatro pontos: 1 (*nunca*) a 4 (*sempre*).

Como itens exemplo desta escala, temos “*Ajo com otimismo em relação aos meus projetos*” (dimensão *motivação*) ou “*Digo aquilo que me vem à cabeça*” (dimensão *auto-regulação*). Esta escala tem doze itens invertidos, como “*Abandono projectos importantes para a minha vida*” (dimensão *motivação*).

Uma vez que esta escala foi validada utilizando uma amostra brasileira, desconhecemos o seu comportamento com a população em análise neste estudo, pelo que foi necessário efectuar estudos de validação e de fiabilidade para esta nova população (Hill & Hill, 2012).

3. Procedimentos

3.1 Recolha de Dados

De forma a concretizar os objectivos desta investigação, os dados foram recolhidos com recurso a questionários auto-administrados (Hill &

O papel moderador da inteligência emocional na relação entre regulação emocional e bem-estar: Um estudo com trabalhadores portugueses
Rita Mendes (e-mail: aritamendess@gmail.com) 2014

Hill, 2012)³², tendo sido necessário fazer um trabalho prévio de adaptação para português de Portugal dos itens dos instrumentos (os instrumentos utilizados podem ser consultados no Anexo 2).³³

Esta preparação relativa aos instrumentos surge no seguimento do objectivo de replicação da investigação conduzida pela equipa do Brasil, equipa nossa parceira nesta investigação. Desta forma, os procedimentos de recolha e os instrumentos utilizados foram similares, para que se possam realizar, *a posteriori*, análises *cross-cultural* dos resultados com ambas as culturas (portuguesa e brasileira). Para o efeito, procedeu-se à tradução e retroversão das escalas: *Emotion Regulation Profile-Revised* (originais em Francês/Português do Brasil³⁴) [Gondim et al., *in press*; Nelis et al., 2011], *Escala de Bem-Estar Subjectivo* (Português do Brasil) [Albuquerque e Tróccoli, 2004] e *Medida de Inteligência Emocional* (Português do Brasil) [Siqueira, Barbosa, & Alves, 1999]. Para realizar o processo de tradução, foram requisitados os contributos de peritos nas línguas das escalas originais (Hill & Hill, 2012), foi pedido o parecer a especialistas em Psicologia, bem como foi requisitado a membros da população-alvo que respondessem aos instrumentos para que fossem analisados aspectos de semântica e de linguagem.

Na fase de recolha de dados, o contacto com os participantes foi realizado de forma *online*, através de várias plataformas, incluindo redes sociais e *email*. Esta fase compreendeu o período de tempo estabelecido entre Janeiro a Abril de 2014.

3.2. Análises relativas à qualidade psicométrica dos instrumentos

De forma a analisar os instrumentos seleccionados para realizar a análise dos dados, recorrer-se-á à Análise Factorial que tem como finalidade analisar as inter-relações entre um espectro grande de variáveis, de forma a identificar um menor número de dimensões latentes (ou factores) que lhes subjazem (Leary, 2001; Tinsley & Tinsley, 1987).

Além disso, dado que os instrumentos a usar nesta investigação não têm associados a si estudos na população portuguesa, recorreremos à Análise

³² Apesar de o método de recolha de dados utilizado para esta investigação seja o inquérito com recurso a questionários auto-administrados, derivado da sua aplicabilidade a um leque amplo de indivíduos, ao seu baixo custo e tempo de resposta, a optimização da estandardização da linguagem que permite a comparação dos resultados, é necessário ter em atenção que estes têm associadas algumas desvantagens de utilização (Leary, 2001). Segundo o mesmo autor, a título de exemplo, podem ser apontadas como desvantagens, as questões de desejabilidade social, ou as próprias características dos participantes (e.g., memória).

³³ Os documentos em anexo integram instrumentos para além dos utilizados no nosso estudo, em virtude desta investigação ter sido desenvolvida enquadrada numa equipa de investigação. Para o nosso estudo, são de salientar somente os instrumentos relativos à *regulação emocional*, ao *bem-estar* e à *inteligência emocional*.

³⁴ Como a escala utilizada para o efeito da investigação foi a versão reduzida da ERP-R de Gondim et al. (*in press*), de modo a optimizar o processo de adaptação foram tidas em conta, tanto a versão reduzida dos autores anteriores, como a versão original na Língua Francesa de Nelis et al. (2011).

O papel moderador da inteligência emocional na relação entre regulação emocional e bem-estar: Um estudo com trabalhadores portugueses
Rita Mendes (e-mail: aritamendess@gmail.com) 2014

Factorial Exploratória (AFE)³⁵, mais especificamente à Análise de Componentes Principais. Posteriormente, com o intuito de averiguar a fiabilidade das escalas e respectivas dimensões, será estimada a consistência interna, tendo em conta o *alpha* de Cronbach.

Para que seja realizada a AFE é necessário atentar ao pressuposto da adequação da amostra (Ho, 2006), verificando-se a presença de cinco a dez sujeitos por item de cada variável estudada, significando que a nossa amostra se encontra adequada³⁶. Como o estudo foi elaborado *online* e um dos requisitos do processo era que, para se concluir a resposta ao questionário, era necessário que os participantes respondessem, de forma completa, aos instrumentos, não foram encontradas respostas omissas.³⁷ Para testar a adequação da amostra foram paralelamente aplicados os testes *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy* (KMO)³⁸ e o *Teste da Esfericidade de Bartlett*³⁹.

3.3. Análises relativas às hipóteses de investigação

Com a finalidade de estudar as hipóteses de investigação enunciadas, iremos analisar num primeiro momento as correlações entre as variáveis em estudo, a fim de compreender a magnitude e a direcção da associação entre elas (Tabachnick & Fidell, 2007).

Num segundo momento, iremos recorrer ao estudo da moderação, para analisar o efeito moderador das competências de inteligência emocional na relação entre a regulação emocional e o bem-estar. A moderação estuda a interacção entre duas variáveis (variável moderadora e variável preditora) na predição de uma variável critério (Baron & Kenny, 1986; Hayes, 2013; Jose, 2013). Segundo os autores anteriores, ocorre moderação quando factores (variáveis moderadoras), a interagirem com a variável preditora, conseguem reduzir ou aumentar a magnitude do efeito desta última na variável critério.

Para realizar a análise da moderação, procederemos à análise da regressão múltipla hierárquica das variáveis em estudo (Jose, 2013), através do *software Statistical Package for Social Sciences (SPSS) 20.0* para o

³⁵ A Análise Factorial Exploratória (AFE) tem como objectivo identificar a presença de dimensões latentes no conjunto dos dados (Byrne, 2010; Foster, Barkus, & Yavorsky, 2006). Por outro lado, a Análise Factorial Confirmatória é utilizada quando o instrumento de medida em teste se encontra numa fase de maturidade avançada e com uma estrutura factorial estável, pretendendo *confirmar-se* a presença dessas mesmas dimensões.

³⁶ Embora Ho (2006) aponte os valores indicados para a existência de adequação da amostra, efectivamente não existe consenso relativamente aos valores indicados, havendo autores que recomendam amostras constituídas por 100 indivíduos (e.g., Kline, 1998) ou por 300 (Tabachnick & Fidell, 2007). Não obstante estas posições, a nossa amostra (N = 310) mostra-se adequada para os requisitos dos autores mencionados.

³⁷ Os únicos sujeitos eliminados da base de dados correspondem aos casos de desistências (i.e., fecho da página *web* do questionário) durante o processo de resposta.

³⁸ Este teste averigua a qualidade das correlações entre as variáveis, sendo que valores acima de .60 são recomendáveis para se realizar Análise Factorial (Tabachnick & Fidell, 2007),

³⁹ Ainda que este indicador deva ser ponderado com cautela no caso de amostras de grandes dimensões, este teste averigua se existem correlações suficientes entre as variáveis (Tabachnick & Fidell, 2007), o que ocorre caso o valor seja estatisticamente significativo (com $p < .05$).

sistema operativo *Windows* e o software *Modgraph* para a análise *posthoc* das interacções.

IV - Resultados

1. Análises relativas à qualidade psicométrica dos instrumentos

1.1. ERP-R – *Emotion Regulation Profile-Revised*

Conforme mencionado na secção que apresentou os instrumentos a serem utilizados para esta investigação, recorreremos neste estudo à escala reduzida da ERP-R de Gondim et al. (*in press*) com o total de seis cenários.

Em primeiro lugar, foi aferida a adequação da amostra. No que concerne à ERP-R, tanto o teste KMO ($\chi^2_{(15)} = 331.499$, $p < .001$), como o Teste de Esfericidade de Bartlett (.75) sugerem que a amostra se encontra adequada, sendo possível prosseguir para a análise factorial (Tabachnick & Fidell, 2007).

Para realizar a extracção de factores, recorreremos à rotação *Promax*⁴⁰ com extracção livre, e foram obtidos dois componentes principais, estando de acordo com aquilo que está descrito na literatura sobre o instrumento. Estes componentes foram obtidos através da interpretação de diversos critérios, incluindo o de Kaiser – análise dos *eigenvalues*⁴¹, que devem ser superiores a 1, e o *Scree Test*⁴² de Cattell. Ambos os critérios devem ser analisados de forma complementar (Tabachnick & Fidell, 2007).

Relativamente à interpretação dos itens, todos apresentaram, segundo recomendado, comunalidades⁴³ acima de .30 (Tabachnick & Fidell, 2007), *loadings* superiores .50⁴⁴ (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2009), não havendo igualmente presença de itens complexos⁴⁵. Desta forma, não foi

⁴⁰ A rotação *Promax* é do tipo Oblíquo (não-ortogonal) e pressupõe que existem correlações entre os factores latentes (Ho, 2006). No nosso estudo, em específico, para além de termos verificado que as correlações entre os factores se situam acima de .20 (valor de corte apontado pelo autor), esta rotação foi a utilizada nas análises de Nelis et al. (2011) e Gondim et al. (*in press*). A outra classe de método de rotação de factores que existe é a Ortogonal, que assume que os factores são independentes (Ho, 2006).

⁴¹ Os *eigenvalues* representam a qualidade de variância explicada pelos factores (Hair et al., 2009) e devem ser superiores a 1 (Tabachnick & Fidell, 2007). Este valor de corte é explicado, uma vez que a soma dos *eigenvalues* numa Análise Factorial é igual à soma do número de itens em análise; se um determinado componente tem um *eigenvalue* inferior a 1, significa que esse componente explica menos variância que um único item (Floyd & Widaman, 1995).

⁴² O *Scree Test* de Cattell está associado à interpretação de um gráfico, que compara *eigenvalues* com o número de factores, por ordem de extracção (Ho, 2006), sendo o ponto de inflexão o indicador do número de factores a extrair. Hair et al. (2009) apontam também que este teste tende a sobrestimar o número de factores a extrair.

⁴³ A comunalidade corresponde à proporção de variância comum que está presente numa variável (Field, 2009), traduzindo a quantidade de variância de um item que é explicada pelos factores extraídos (Hair et al., 2009). Conforme indicado no texto, seguimos as recomendações de Tabachnick & Fidell (2007) no concerne ao ponto de corte a aplicar: .30.

⁴⁴ Os *loadings* representam a saturação que cada item tem com o factor (Ho, 2006) e os valores de corte a partir dos quais deverão ser considerados não são consensuais na literatura. Deste modo, eles variam entre .32 (Tabachnick & Fidell, 2007), .45 (Comrey & Ley, 1992) e .50 (Hair et al., 2009).

⁴⁵ São denominados itens complexos aqueles que apresentam *loadings* superiores a .50 em mais do que um factor e/ou aqueles que saturam com uma diferença inferior a .10 em mais do que um factor, devendo ser eliminados do instrumento (Hair et al., 2009; Tabachnick & Fidell, 2007).

necessário proceder à eliminação de itens, tendo sido obtidos os resultados que constam no Quadro 2.

Quadro 2. Saturações Factoriais para a Rotação Oblíqua *Promax* de uma Solução para Dois Factores para a *Emotion Regulation Profile-Revised* (versão reduzida)

Itens	Pattern Matrix		Structure Matrix		h^2
	F1	F2	F1	F2	
Cenário Alegria (<i>up-regulation</i>)	.864	-.145	.811	.168	.676
Cenário Admiração (<i>up-regulation</i>)	.823	-.030	.812	.269	.661
Cenário Orgulho (<i>up-regulation</i>)	.581	.198	.652	.408	.460
Cenário Tristeza (<i>down-regulation</i>)	-.027	.820	.270	.811	.658
Cenário Ciúme (<i>down-regulation</i>)	-.129	.836	.175	.789	.637
Cenário Medo (<i>down-regulation</i>)	.322	.552	.522	.669	.538
<i>Eigenvalues</i>	2.49	1.14			
% de Variância Explicada	41.45	19.02			
α de Cronbach	.66	.65			

Como pode ser observado através da tabela, a solução aqui apresentada explica o total de 60.47% de variância. Ao nível de consistência interna, calculada através do *alpha* de Cronbach⁴⁶, a dimensão *up-regulation* apresenta o valor de .66 e a dimensão *down-regulation* .65, mostrando-se como valores aceitáveis para este estudo (Hair et al., 2009).

1.2. EBES – Escala de Bem-Estar Subjectivo

De modo a estudar os componentes principais desta escala, numa primeira instância foi analisada a adequação da amostra. Os testes mostram que a amostra é adequada, como se pode verificar pelo teste KMO ($\chi^2_{(1891)} = 13060.286$, $p < .001$) e o Teste de Esfericidade de Bartlett (.95).

De seguida, uma vez que os testes indicam que é possível prosseguir a análise, realizámos a rotação não-ortogonal *Oblimin* com extracção livre para identificar os factores a reter, devido à elevada correlação entre os factores ($> .20$) [Ho, 2006] e seguindo igualmente as recomendações dos autores da escala (Albuquerque & Tróccoli, 2004).

O critério de Kaiser (*eigenvalues*) identificou dez factores, enquanto o critério do *Scree Test* de Cattell identificou quatro. Como a solução encontrada apontava para direcções distintas e distantes das apontadas pela literatura, foi realizada uma segunda extracção forçada a quatro factores. Esta solução mostrou ser igualmente insuficiente, uma vez que o quarto factor não se encontrava devidamente correlacionado com os itens da escala (*loadings* dos itens). Com isto, acompanhando a dimensionalidade do modelo teórico e da escala original, optámos por realizar uma extracção forçada a três factores.

⁴⁶ Segundo Nunnally (1978), um *alpha* de Cronbach acima de .70 é razoável, sendo o valor aceitável a ter em conta na investigação; no entanto, Hair et al. (2009) refere que, para investigações de carácter exploratório, valores superiores a .60 são igualmente aceitáveis.

Quadro 3. Saturações Factoriais para a Rotação Oblíqua *Oblimin* de uma Solução para Três Factores para a Escala de Bem-Estar Subjectivo

Itens	Pattern Matrix			Structure Matrix			h^2
	F1	F2	F3	F1	F2	F3	
1. Afrito	.710	-.119	.052	.726	-.337	-.329	.539
2. Alarmado	.716	.143	-.074	.702	-.133	-.340	.509
3. Angustiado	.651	-.132	-.109	.746	-.402	-.469	.590
4. Apreensivo	.620	.005	-.078	.655	-.241	-.362	.433
5. Preocupado	.682	-.022	.051	.666	-.231	-.274	.446
6. Irritado	.684	.003	.089	.642	-.189	-.226	.419
7. Deprimido	.530	-.034	-.242	.664	-.327	-.507	.492
8. Transtornado	.682	-.109	.005	.717	-.339	-.359	.525
9. Chateado	.675	-.053	-.096	.738	-.326	-.431	.557
10. Assustado	.720	-.027	-.031	.743	-.286	-.375	.554
11. Impaciente	.710	.127	.042	.648	-.095	-.229	.438
12. Receoso	.651	-.126	-.017	.701	-.355	-.374	.508
13. Desanimado	.582	-.152	-.225	.738	-.451	-.562	.625
14. Ansioso	.703	.044	.064	.659	-.166	-.241	.441
15. Indeciso	.595	-.026	.011	.598	-.223	-.275	.358
16. Abatido	.608	-.132	-.207	.749	-.432	-.547	.626
17. Amedrontado	.707	.003	-.081	.743	-.274	-.406	.558
18. Aborrecido	.538	-.087	-.136	.630	-.331	-.423	.425
19. Agressivo	.603	-.055	.069	.589	-.229	-.234	.351
20. Incomodado	.673	.029	-.194	.753	-.288	-.492	.595
21. Nervoso	.769	.001	-.048	.790	-.282	-.402	.626
22. Tenso	.783	-.066	.138	.741	-.270	-.253	.563
23. Triste	.572	-.059	-.276	.719	-.377	-.566	.590
24. Agitado	.704	.150	-.055	.679	-.114	-.313	.478
25. Amável	.124	.610	-.077	-.050	.539	.143	.315
26. Activo	.034	.692	.122	-.258	.736	.418	.552
27. Agradável	.016	.635	.040	-.218	.648	.318	.421
28. Alegre	.079	.612	.206	-.224	.677	.444	.488
29. Preparado	-.196	.668	-.167	-.346	.660	.224	.471
30. Contente	-.039	.514	.241	-.325	.635	.490	.457
31. Interessado	.076	.688	-.047	-.137	.642	.227	.421
32. Atento	-.108	.634	-.175	-.243	.592	.160	.374
33. Animado	-.025	.590	.254	-.344	.713	.531	.564
34. Determinado	-.070	.757	-.036	-.310	.764	.336	.588
35. Decidido	-.126	.687	.007	-.363	.733	.373	.551
36. Seguro	-.176	.656	.022	-.410	.726	.398	.557
37. Dinâmico	-.056	.683	-.010	-.283	.697	.322	.489
38. Envolvido	.081	.675	.071	-.182	.680	.337	.468
39. Produtivo	-.069	.736	-.055	-.294	.735	.308	.545
40. Entusiasmado	-.055	.707	.070	-.327	.757	.413	.581
41. Estimulado	-.049	.626	.164	-.338	.716	.468	.542
42. Bem	-.050	.552	.305	-.379	.706	.576	.584
43. Empolgado	.062	.686	.158	-.245	.736	.438	.559
44. Vígoro	-.018	.696	.072	-.288	.735	.393	.545
45. Inspirado	-.030	.708	.042	-.290	.737	.374	.547
46. Estou satisfeito com a minha vida	.003	.081	.781	-.385	.430	.815	.670
47. Tenho aproveitado as oportunidades que a vida me tem proporcionado	.109	.264	.527	-.225	.464	.596	.412
48. Avalio a minha vida de forma positiva	-.072	.196	.603	-.417	.491	.724	.562
49. Em quase todos os aspectos, a minha vida está longe daquilo que considero o ideal	.053	.140	-.764	.358	-.221	-.725	.542
50. Tenho conseguido tudo o que esperava da vida	.010	.039	.703	-.328	.352	.716	.514
51. A minha vida está de acordo com aquilo que desejo	-.097	.077	.678	-.436	.414	.757	.587
52. Gosto da minha vida	-.021	.099	.738	-.395	.437	.792	.636
53. A minha está a correr mal	.143	.052	-.766	.479	-.341	-.809	.671
54. Estou insatisfeito com a minha vida	.113	.048	-.782	.458	-.342	-.813	.671
55. Na minha vida, tenho mais momentos de tristeza do que alegria	.130	.029	-.665	.427	-.314	-.712	.519
56. A minha vida é monótona	.056	-.045	-.593	.345	-.330	-.639	.513
57. Considero-me uma pessoa feliz	-.081	.185	.646	-.443	.503	.767	.624
<i>Eigenvalues</i>	20.38	6.18	3.13				
% de Variância Explicada	35.76	10.84	5.48				
α de Cronbach	.95	.95	.93				

1.3. MIE - Medida de Inteligência emocional

Antes de iniciar o processo de aferição dos factores a reter, realizámos a análise de adequação da amostra. O teste KMO ($\chi^2_{(1711)} = 8971.483$, $p < .001$) e o Teste de Esfericidade de *Bartlett* (.87) sugerem que a amostra se encontra adequada.

Seguimos o processo de identificação das dimensões a reter, através da rotação ortogonal *Varimax*, com extracção livre no seguimento daquilo que foi realizado na escala original (Siqueira, Barbosa, & Alves, 1999), bem como por existirem indícios de que os factores não se correlacionam (correlações inferiores a .20) [Ho, 2006]. Depois de realizada a extracção, foi possível constatar que o critério de Kaiser (*eigenvalues*) apontou a existência de 12 factores, enquanto o *Scree Test* de Cattell indicou a presença de 5 a 7 (não tendo sido conclusivo). Como o número de dimensões encontradas não estava de acordo com aquilo que é sugerido pela literatura, realizámos uma extracção fixando cinco dimensões (correspondendo às dimensões da escala original).

Com esta solução, foi possível verificar que alguns itens precisavam de ser eliminados da escala, por apresentarem valores inferiores a .30 de comunalidades (Tabachnick & Fidell, 2007), pelo que procedemos à eliminação dos itens, “*Direciono os meus sentimentos para agir com sabedoria*”, “*Prefiro trabalhar sozinho*”, “*Abandono projectos importantes para a minha vida*”, “*Prefiro ter poucos amigos*”, e por ter *loading* inferior a .45 (Comrey & Ley, 1992) o item “*Controlo os sentimentos que me perturbam*”. Também foram eliminados por sobreposição dos problemas supracitados ou por se manifestarem como itens complexos os seguintes (Comrey & Ley, 1992; Ho, 2006; Tabachnick & Fidell, 2007): “*Consigo identificar os sentimentos que marcaram a minha vida*”, “*Evito analisar tudo o que sinto*”, “*Evito reflectir sobre o que estou a sentir*”, “*Identifico todos os meus sentimentos*”, “*Reconheço em mim próprio(a) sentimentos de alegria e de tristeza*”, “*Reconheço os meus sentimentos com grande facilidade*”. Foi realizada nova análise a fim de assegurar que seria esta a solução que enquadraria melhor os dados. Neste sentido, a presença de comunalidades e de *loadings* com níveis adequados, bem como a ausência de itens complexos (Hair et al., 2009; Tabachnick & Fidell, 2007) permitiram considerar esta solução como devidamente adequada. Os resultados da análise encontram-se expostos no quadro 4.

A solução aqui apresentada explica o total de 49.99% da variância total, em que os valores de comunalidades dos itens são superiores a .30 (Tabachnick & Fidell, 2007), e os valores de *loading* são superiores na sua maioria a .50 (Ho, 2006) – existem dois itens com *loadings* superiores a .45, o que na perspectiva de Comley e Ley (1992) são valores aceitáveis. As dimensões apresentaram também níveis de consistência interna adequados, localizando-se entre o razoável (dimensão *autoconsciência*, $\alpha = .75$), o bom (dimensão *auto-regulação*, $\alpha = .82$; dimensão *competências sociais*, $\alpha = .86$; e dimensão *motivação*, $\alpha = .88$), e o excelente (dimensão *empatia*, $\alpha = .93$) [Nunnally, 1978].

Quadro 4. Saturações Factoriais para a Rotação Ortogonal Varimax de uma Solução para Cinco Factores para a Medida de Inteligência Emocional

Itens	F1	F2	F3	F4	F5	h^2
1. Consigo identificar os sentimentos das pessoas mais próximas	.709	.152	.052	-.068	.032	.534
2. Descubro as intenções de uma pessoa pela forma como ela age	.636	.040	.032	-.050	.007	.410
3. Descubro com facilidade o que um amigo está a sentir	.778	.096	.053	.010	.108	.629
4. Entendo o que uma pessoa quer mesmo que não mo diga	.608	.004	.159	-.064	-.082	.406
5. Identifico as intenções de uma pessoa assim que ela começa a falar	.619	.071	.140	1.14	0.91	.429
6. Identifico com facilidade os sentimentos das pessoas	.795	.167	.056	-.025	.058	.667
7. Identifico os interesses das pessoas com quem convivo	.591	.148	.174	-.067	.120	.421
8. Reparo quando alguém que conheço está com problemas	.666	.118	.113	-.069	.161	.501
9. Reconheço como um amigo se sente através dos seus gestos	.723	.054	.030	-.062	.158	.555
10. Reconheço os sentimentos de uma pessoa pela maneira como ela fala	.699	.144	.030	.070	.190	.552
11. Reconheço quando uma pessoa está bem ou não, pelo seu tom de voz	.664	.026	.142	.030	.231	.516
12. Sei quando uma pessoa está com problemas	.771	.098	.108	-.065	.088	.628
13. Sei quando um amigo precisa da minha ajuda	.680	.199	.177	-.073	.103	.549
14. Sei quando uma pessoa está com problemas mesmo que ela não mo diga	.791	.057	.192	.014	.073	.671
15. Ajo com optimismo em relação aos meus projectos	.100	.630	.157	-.157	-.087	.464
16. Alcanço os objectivos que estipulo para a minha vida	.096	.669	.206	-.061	.067	.508
17. Duvido da concretização das minhas metas futuras	-.115	-.600	-.070	.196	.189	.453
18. Elaboro com entusiasmo um projecto pessoal	.108	.704	.123	-.087	.092	.538
19. Enfrento qualquer obstáculo para conseguir o que quero na vida	.108	.563	.219	.136	.122	.410
20. Foco a minha atenção nos planos que escolhi para a minha vida	.148	.728	-.008	.066	.164	.584
21. Oriento as minhas acções no presente pelos planos que fiz para o futuro	.063	.649	.093	.090	.260	.510
22. Persisto nos meus objectivos, mesmo quando surgem grandes obstáculos	.151	.726	.215	-.049	.016	.598
23. Planeio situações para a concretização dos meus objectivos	.135	.677	.052	.095	.246	.549
24. Entusiasmo-me com a minha vida	.103	.694	.216	-.023	.076	.545
25. Aumento o número de pessoas do meu círculo de amigos	.022	.214	.657	.028	.075	.485
26. Consigo animar qualquer ambiente	.177	.216	.699	.146	.049	.590
27. Converso de uma forma animada com um desconhecido	.042	-.025	.662	.006	.045	.443
28. Deixo as pessoas à minha volta à vontade	.205	.159	.570	.012	-.023	.393
29. Encontro alguém conhecido na maior parte dos lugares onde vou	.183	.114	.579	-.009	.054	.384
30. Faço com que as pessoas se sintam bem ao meu lado	.194	.227	.453	-.547	-.012	.308
31. Fico à vontade com pessoas que acabo de conhecer	.091	.151	.729	.025	-.080	.569
32. Prefiro ficar calado a conversar com pessoas desconhecidas	-.117	-.140	-.560	.029	.313	.446
33. Relaciono-me bem com qualquer pessoa	.086	.243	.666	-.109	.160	.548
34. Tenho muitos amigos	.115	.177	.693	.010	.089	.533
35. Trato alguém que acabei de conhecer como se fôssemos velhos amigos	.048	-.087	.598	.041	-.024	.370
36. Conto até dez antes de responder a uma falta de respeito	.112	-.107	.132	.493	.258	.351
37. Devolvo na mesma moeda um insulto que recebi	-.033	-.132	-.065	-.653	.171	.478
38. Digo aquilo que me vem à cabeça	.010	.080	.121	-.733	-.064	.563
39. Controlo os meus impulsos numa situação de conflito	.140	.190	.153	.501	.172	.360
40. Procuo pensar antes de responder acerca de algo que me desagradou	.091	.054	.064	.579	.454	.557
41. Procuo reagir com cautela a provocações	.053	.128	.094	.629	.399	.583
42. Reajo imediatamente a uma agressão	.033	-.038	.049	-.724	.159	.554
43. Tenho na ponta da língua uma resposta para um insulto	.100	.039	.092	-.744	.116	.586
44. Tomo decisões com base nos meus impulsos	-.041	.032	.121	-.582	-.063	.360
45. Avalio os meus sentimentos para compreender o que estou a sentir	.251	.153	.046	-.080	.584	.436
46. Falo comigo próprio sobre os meus sentimentos	.167	.141	.032	-.139	.665	.510
47. Preocupo-me com o que estou a sentir	.195	.158	-.056	.033	.681	.531
48. Reconheço quando tenho sentimentos contraditórios	.278	.095	.015	-.028	.587	.432
<i>Eigenvalues</i>	10.66	4.44	3.93	3.03	1.93	
% de Variância Explicada	22.22	9.25	8.19	6.31	4.02	
α de Cronbach	.93	.88	.86	.82	.75	

2. Análises relativas às hipóteses de investigação

2.1. Correlações

De modo a compreender, numa primeira instância, o modo como as variáveis em estudo estão associadas, realizámos uma análise da correlação entre elas. Esta análise vai ao encontro daquilo que está estipulado pelas hipóteses H1 e H2 desta investigação, pretendendo verificar, por um lado, a forma como as estratégias de regulação emocional (*down-regulation* e *up-regulation*) estão associadas com as componentes do bem-estar (*afecto positivo*, *afecto negativo* e *satisfação com a vida*) [H1a) e H1b)]; e, por outro, de que modo ocorre a associação entre as competências de inteligência emocional (*motivação*, *competências sociais*, *empatia*, *auto-regulação* e *autoconsciência*) com as componentes de bem-estar (H2).

Foi possível verificar que as estratégias *up-regulation* (para emoções positivas) se correlacionam positivamente com as componentes *afecto positivo* (AP) [$r=.31$, $p<.001$] e *satisfação com a vida* (SV) [$r = .30$, $p < .001$] e negativamente com a componente *afecto negativo* (AN) [$r = -.32$, $p < .001$]. Verificou-se, também, que as estratégias *down-regulation* (para emoções negativas) associam-se de forma semelhante com as dimensões do bem-estar, correlacionando-se positivamente com o AP ($r = .32$, $p > .001$), a SV ($r = .33$, $p < .001$) e negativamente com AN ($r = -.37$, $p < .001$) [cf. Quadro 5].

Quadro 5. Médias, Desvios-Padrão e Correlações de Pearson das Variáveis em Estudo

Variáveis	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Up-Regulation	--									
2. Down-Regulation	.40**	--								
3. Motivação	.32**	.38**	--							
4. Competências Sociais	.34**	.26**	.41**	--						
5. Empatia	.26**	.16*	.33**	.33**	--					
6. Auto Regulação	.05	.23**	.09	.02	.10	--				
7. Autoconsciência	.06	.15**	.30**	.12*	.41**	.18**	--			
8. Afecto Positivo	.31**	.32**	.63**	.44**	.29**	.12*	.22**	--		
9. Afecto Negativo	-.32**	-.37**	-.40**	-.19**	-.13*	-.25**	-.06	-.46**	--	
10. Satisfação com a Vida	.30**	.33**	.53**	.22**	.15**	.14*	.10	.58**	-.59**	--
M	1.34	1.12	4.48	4.01	4.39	4.06	4.60	3.52	2.06	4.33
DP	1.23	1.04	.62	.70	.58	.74	.73	.61	.71	.88

Nota: N = 310

** $p<.01$; * $p<.05$

No que concerne às competências de inteligência emocional (hipótese H2), fazendo referência à *motivação*, esta está positivamente associada com o AP ($r = .63$, $p < .001$) e com a SV ($r = .53$, $p < .001$) e negativamente associada com o NA ($r = -.40$, $p < .001$). A capacidade *competências sociais* está positivamente associada com o AP ($r = .44$, $p < .001$) e com a SV ($r = .22$, $p < .001$) e negativamente com o AN ($r = -.19$, $p = .001$). Relativamente à *empatia*, esta encontra-se associada positivamente com o AP ($r = .29$, $p < .001$), e com a SV ($r = .15$, $p = .03$) e negativamente com o AN ($r = -.13$, $p = .008$). A competência *auto-regulação* está igualmente correlacionada positivamente com o AP ($r = .12$, $p = .04$) e com a SV ($r = .14$, $p = .02$) e

O papel moderador da inteligência emocional na relação entre regulação emocional e bem-estar: Um estudo com trabalhadores portugueses
Rita Mendes (e-mail: aritamendess@gmail.com) 2014

negativamente com o AN ($r = -.25, p < .001$). Finalmente, a competência *autoconsciência* apenas está correlacionada positivamente com o AP ($r = .22, p < .001$) [cf. Quadro 5].

2.2. Análise da moderação

Para estudar as hipóteses H3a) e H3b), recorremos à análise da moderação através do método da regressão múltipla hierárquica⁴⁷ (Jose, 2013), tendo sido realizadas, ao todo, 30 análises. Nesta análise, os dois tipos de estratégias de regulação emocional – *up-regulation* e *down-regulation* – foram considerados como as variáveis preditoras; as cinco competências de inteligência emocional (*motivação, competências sociais, empatia, auto-regulação e autoconsciência*) foram consideradas como variáveis moderadoras; e as três componentes do bem-estar (*afecto positivo, afecto negativo e satisfação com a vida*) foram consideradas como as variáveis critério.

Em primeiro lugar, segundo as recomendações de Cohen et al. (2003) centralizaram-se os valores das variáveis preditoras e moderadoras⁴⁸. Realizou-se posteriormente a análise de regressão múltipla hierárquica, em que, de forma sequencial, foram colocadas a variável independente, a variável moderadora e a variável correspondente à interacção entre elas. Verificaram-se igualmente os pressupostos para a concretização da regressão - normalidade, linearidade, homocedasticidade⁴⁹ (Tabachnick & Fidell, 2007), e iniciou-se o processo de análise.

A nível de resultados, obteve-se apenas uma interacção significativa entre a competência de IE *motivação* e as estratégias *up-regulation* na predição do *afecto negativo* ($B = .07, p = .045$). Esta interacção foi analisada subsequentemente através das análises *posthoc* de *slopes*, com recurso ao *software Modgraph*, (Jose, 2013). Os resultados obtidos sugerem que na presença de valores elevados de *motivação* ($b = -.08, t = -1.47, p = .14$) não é alterada a relação entre a *up-regulation* e o *afecto negativo*, uma vez que o efeito de interacção não é significativo. Pelo contrário, quando presentes

⁴⁷ Na regressão múltipla hierárquica, também denominada de regressão múltipla sequencial, é dada prioridade a determinadas variáveis preditoras na predição da variável critério, permitindo que seja ajustado estatisticamente, a cada passo da análise, o efeito de certas variáveis preditoras, enquanto se estuda uma determinada relação entre variável preditora e critério (Tabachnick & Fidell, 2007). No nosso estudo, pretende-se ajustar os valores dos efeitos das variáveis preditora (estratégias de regulação emocional) e moderadora (competências de inteligência emocional), para que se possa estudar o particular efeito da interacção entre elas na variável critério (componentes do bem-estar).

⁴⁸ Vários autores, incluindo Cohen et al. (2003), referem que centralizar as variáveis preditoras e moderadoras evita que exista multicolinearidade entre as variáveis que produzem efeito principal na variável critério e a variável de interacção. Segundo Field (2009), existe multicolinearidade quando entre duas ou mais variáveis num modelo de regressão existe uma forte correlação, não permitindo prever o efeito específico que cada uma tem na variável critério. No entanto, tanto Hayes (2013) como Jose (2013) referem que a centralização não é necessária, sendo apenas recomendada.

⁴⁹ A análise dos pressupostos é conduzida através da análise dos resíduos, em que existe 1) normalidade quando os erros associados ao modelo estão distribuídos de forma normal na variável critério; 2) homocedasticidade refere-se à homogeneidade da variância associada aos erros e 3) linearidade quando a relação entre os valores da variável critério e os erros associados ao modelo é linear (não sendo curva, por exemplo) [Tabachnick & Fidell, 2007].

O papel moderador da inteligência emocional na relação entre regulação emocional e bem-estar: Um estudo com trabalhadores portugueses
Rita Mendes (e-mail: aritamendess@gmail.com) 2014

valores médios ($b = -.14$, $t = -3.79$, $p < .001$) ou baixos ($b = -.21$, $t = -4.35$, $p < .001$) de *motivação*, a relação entre as estratégias de *up-regulation* e *afecto negativo* é significativa e negativa, sendo esta relação mais robusta quando os valores de *motivação* são mais reduzidos.

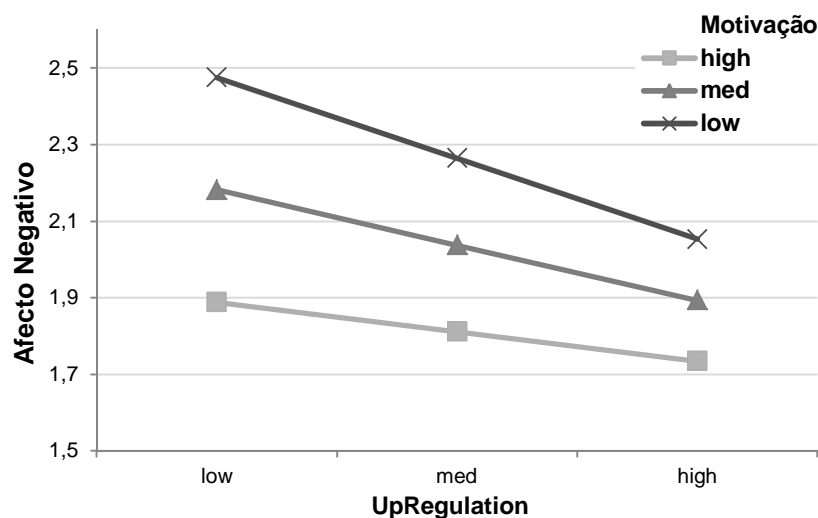


Figura 2. O efeito moderador da competência de IE *motivação* na relação entre as estratégias de regulação emocional *up-regulation* e a componente de bem-estar *afecto negativo*.

V - Discussão

O principal objectivo da nossa investigação consistiu em testar o papel moderador da inteligência emocional na predição do bem-estar, tendo como variável antecedente as estratégias de regulação emocional usadas pelos trabalhadores portugueses da nossa amostra.

Em termos gerais, os resultados obtidos com a nossa investigação sugerem que as estratégias de regulação emocional, tanto de *up-regulation*, como de *down-regulation*, estão associadas a um maior bem-estar, estando correlacionadas com todos as suas componentes.

A nível da inteligência emocional (IE), embora nem todas as cinco competências se tenham relacionado de modo significativo com as três componentes do bem-estar, os resultados encontrados sugerem a existência de uma relação entre ambos os constructos, o que indica que em estudos posteriores deva ser aprofundada esta relação a fim de se clarificar melhor a mesma. Por fim, os resultados da análise da moderação sugerem que, quanto menores forem os níveis da dimensão da *motivação* da IE, mais robusta é a associação negativa entre as estratégias de regulação emocional *up-regulation* e a dimensão *afecto negativo* do bem-estar, corroborando, assim, parcialmente a hipótese de que as competências de IE interagem com

as estratégias de regulação emocional *up-regulation* para influenciar os níveis de bem-estar dos trabalhadores.

Estes resultados serão discutidos e analisados detalhadamente de seguida, tendo em conta, tanto as hipóteses formuladas, como as linhas conceptuais em que nos apoiámos e que foram alvo de revisão de literatura em secções anteriores. Começamos por tecer algumas considerações sobre as qualidades psicométricas dos instrumentos usados na presente investigação.

Tal como referido na secção III.3.1 deste trabalho, o nosso estudo tinha por objectivo replicar a investigação realizada no Brasil, conduzida pela equipa nossa parceira nesta investigação. Com isto, tanto os procedimentos de recolha de dados, como os instrumentos utilizados foram similares, a fim de permitir, *a posteriori*, a realização de uma análise comparativa dos resultados em ambas as culturas (portuguesa e brasileira). Deste modo, convém relembrar que antes de serem discutidas as relações supramencionadas, houve um trabalho prévio de análise das qualidades psicométricas das escalas utilizadas na investigação, como é o caso da ERP-R (*Emotion Regulation Profile-Revised*, versão reduzida), EBES (*Escala de Bem-Estar Subjectivo*) e da MIE (*Medida de Inteligência Emocional*), através de Análises de Componentes Principais e da Consistência Interna, derivado da ausência de estudos de validação sobre os mesmos na população em estudo.

No que diz respeito à ERP-R, em termos genéricos, podemos dizer que o nosso estudo oferece suporte empírico para a estrutura da regulação emocional patente na literatura da especialidade. Nesta análise, foram encontrados dois factores, o que é coincidente com o que foi encontrado na escala original desenvolvida por Nelis et al. (2011). No entanto, a nível da fiabilidade das dimensões, os resultados encontrados no nosso estudo revelam que ambas as dimensões possuem valores inferiores a .70. Embora este valor seja aceitável em investigações exploratórias (Hair et al., 2009), é necessário considerar com cautela este resultado.

Com isto, sendo a ERP-R uma escala baseada em cenários que reflectem situações em que os indivíduos têm que regular emoções, somos da opinião de que em futuras investigações sobre o comportamento e uso desta escala, de modo a clarificar e a enriquecer o estudo neste domínio, se proceda ao seguinte:

1. A partir da escala original de Nelis et al. (2011) desenvolver uma escala com 15 cenários adequados ao contexto de trabalho e à população portuguesa.
2. Posteriormente e à semelhança do trabalho realizado por Gondim et al. (*in press*), construir uma versão reduzida desta escala, adaptada à população portuguesa,

Relativamente à escala de EBES, a estrutura factorial encontrada no nosso estudo vai ao encontro da estrutura encontrada na literatura (Albuquerque & Tróccoli, 2004), tendo todas as dimensões encontradas apresentado valores de consistência interna excelentes (Nunnally, 1978).

Por fim, sobre a escala MIE – *Medida de Inteligência Emocional*, podemos igualmente referir que a estrutura factorial encontrada no presente estudo se aproxima da escala original de Siqueira, Barbosa, e Alves (1999).

O papel moderador da inteligência emocional na relação entre regulação emocional e bem-estar: Um estudo com trabalhadores portugueses
Rita Mendes (e-mail: aritamendess@gmail.com) 2014

Com efeito, foram extraídos cinco factores, tendo estes apresentado valores de consistência interna superiores a .60 (ponto de corte considerado para investigações de índole exploratória). A Análise de Componentes Factoriais por nós realizada levou a que fossem eliminados alguns itens, que pertenciam principalmente à dimensão *autoconsciência*. Julgamos que um dos factores que terá influenciado essa ocorrência estará relacionado com a formulação dos itens, que em alguns dos casos, poderão ser considerados por alguns sujeitos como um pouco ambíguos⁵⁰.

Sobre este ponto, acresce referir que, apesar de os instrumentos usados e adaptados terem apresentado boas qualidades psicométricas, é necessário proceder à interpretação dos resultados com cautela, pois para além de não existirem, do nosso conhecimento, estudos de validação das escalas para a população Portuguesa, a maturidade experimental que lhes está associada ainda não está amplamente estabelecida. No entanto, os resultados aqui obtidos dão indicações positivas acerca da operacionalidade destes instrumentos, bem como pistas para eventuais investigações de validação a ocorrer neste domínio.

Considerações sobre as estratégias de regulação emocional e os seus correlatos ao nível do bem-estar

Como previsto pelas nossas hipóteses H1a) e H1b), e em termos gerais, os resultados encontrados suportam a tese da existência de correlações positivas entre as estratégias de regulação emocional *up-regulation* e *down-regulation* e as dimensões do bem-estar, dando suporte empírico à investigação já realizada por outros autores em que nos baseámos (Livingstone & Srivastava, 2012; Quoidbach et al., 2010; Stanton et al., 2000). Mais especificamente, os resultados sugerem que quanto maiores forem os níveis de regulação emocional, isto é, quanto mais *funcionais* e *adaptativas* forem as estratégias usadas pelos indivíduos⁵¹, maiores serão os níveis de bem-estar experienciados por estes. Assim, as estratégias referidas de regulação emocional associam-se positivamente com as dimensões de bem-estar *afecto positivo* e *satisfação com a vida* e negativamente com o *afecto negativo*. Acresce referir que as correlações encontradas foram de magnitude média (Cohen, 1988)⁵², tanto para as estratégias de regulação emocional *up-regulation*, como para as estratégias *down-regulation*. Porém, os resultados de alguns estudos prévios ao nosso demonstram que as as estratégias *up-regulation* terão uma associação mais elevada com o bem-estar do que as estratégias *down-regulation* (e.g., Côté &

⁵⁰ A título de exemplo: o item eliminado “*Reconheço os meus sentimentos com grande facilidade*” pertencia à dimensão *autoconsciência*, podendo ter sido interpretado, por alguns participantes, como um reconhecimento dos sentimentos perante os outros e, por outros, como a capacidade de identificação dos mesmos em si próprio.

⁵¹ Conforme mencionado na secção que diz respeito à apresentação dos instrumentos deste estudo, a maiores níveis de regulação emocional corresponde uma maior utilização de estratégias adaptativas/funcionais.

⁵² Segundo Cohen (1988), as magnitudes de correlação entre duas variáveis podem ser classificadas deste modo: correlações entre .10 e .30 são baixas, entre .30 e .50 são médias e superior a .50 são elevadas.

Morgan, 2002; Fredrickson, 2000; Livingstone & Srivastava, 2012; Quoidbach et al., 2010), o que reforça a necessidade de se continuar a aprofundar a investigação neste campo.

Considerações sobre as competências de Inteligência emocional e os seus Correlatos ao Nível do Bem-Estar

Relativamente à nossa hipótese H2), as cinco competências de inteligência emocional associaram-se, na sua maioria, significativamente com as três componentes de bem-estar. Estes resultados são de índole inovadora, pois até ao momento ainda não foram realizados estudos, no nosso conhecimento, que relacionem especificamente as competências de inteligência emocional de Goleman (1995) com as componentes de bem-estar (Diener, 1984). Especificamente, a competência de *autoconsciência* (IE) apenas se associou de forma significativa e com magnitude baixa com a componente do bem-estar *afecto positivo*. Esta fraca correlação com o bem-estar poderá ser explicada pelo facto de que a *autoconsciência* ser uma competência focada no conhecimento do estado interno (e.g., dos estados internos, das preferências, dos recursos) [Goleman, 1998]. É plausível considerar que o facto de um indivíduo conhecer o seu estado interno não influencie a sua avaliação sobre a sua vida (*satisfação com a vida*), nem as suas experiências emocionais negativas (*afecto negativo*), deduzindo-se que será aquilo que o indivíduo realizará com esse conhecimento que terá um impacto nessas dimensões. Por outro lado, a correlação de magnitude baixa com a dimensão de bem-estar *afecto positivo* poderá ser explicada, uma vez que será plausível que os indivíduos experienciam emoções positivas, como orgulho, por reconhecerem que se conhecem a si próprios.

Sobre a competência da IE *auto-regulação*, foram encontradas associações significativas, de magnitude baixa com as três componentes de bem-estar. No entanto, de salientar que a magnitude foi mais elevada no caso da associação negativa com o *afecto negativo*. Uma possível explicação pode corresponder ao facto de que a *auto-regulação* envolve maioritariamente autocontrolo - pensar antes de agir -, controlar emoções negativas, e o adiamento de recompensas (Goleman, 1998; 2011), assentando principalmente numa lógica de evitar consequências negativas em detrimento de exponenciação de emoções positivas. As correlações de magnitude baixas poderão ser compreendidas, à semelhança da competência de *autoconsciência*, pois um indivíduo com a capacidade de adiar recompensas ou de controlar uma emoção negativa não representa necessariamente uma mudança para um melhor cenário (e.g., um indivíduo pode adiar uma recompensa, mas a que receberá no futuro não terá que estar associada ao seu bem-estar, pode estar inclusive associada negativamente a este).

Quanto à dimensão da IE *empatia*, esta associa-se de forma significativa, mas com magnitude baixa com as três componentes do bem-estar, sendo a associação positiva no caso do *afecto positivo* e *satisfação com a vida*, mas negativa no de *afecto negativo*. Segundo

Goleman (1998, 2011) a *empatia* corresponde à capacidade de identificar aquilo que as pessoas sentem, as suas necessidades e preocupações. É relevante ponderar que, quando se é empático, as pessoas com as quais o somos, sentir-se-ão agradecidas e compreendidas, o que pode levar, por conseguinte, à experiência de emoções positivas (*afecto positivo*) [Wei, Liao, Ku, & Shaffer, 2011]. Os mesmos autores referem que o indivíduo, ao ser empático, entende que está a realizar acções que beneficiam os outros, e que isso contribui igualmente para o seu *afecto positivo*. Por isso, é plausível analisar que a *empatia* e *afecto positivo* apenas se relacionem quando ocorre *feedback* positivo de outrem (i.e., do indivíduo com o qual se é empático), o que, paralelamente, justifica o motivo pelo qual a correlação entre ambas as dimensões não tenha apresentado uma maior magnitude neste estudo. No seguimento desta linha de pensamento, a competência de IE *empatia* surge como variável que tendencialmente se associará ao incremento de emoções positivas, em detrimento do evitamento da experiência de emoções negativas (*afecto negativo*). Como a *satisfação com a vida* se trata de uma avaliação geral da vida do indivíduo (Diener et al., 2003), a *empatia* poderá estar menos associada a esta componente por não existirem benefícios directos associados a esta na vida do indivíduo.

Por outro lado, a dimensão da IE *competências sociais* está associada de forma significativa com as três componentes de bem-estar, sendo que a associação é moderada no caso do *afecto positivo* e baixa tanto na *satisfação com a vida*, como no de *afecto negativo* (e negativa neste caso). Dado que segundo Goleman (1998, 2011), a dimensão *competências sociais* diz respeito à gestão de relacionamentos, funcionamento em equipa, capacidade de negociação e leitura correcta de situações sociais, uma leitura possível destes resultados poderá traduzir-se no facto de que esta competência de IE, ao ser usada, permite ao indivíduo estabelecer relações funcionais a vários níveis (pessoais, no trabalho, etc.), possibilitando-lhe a experiência de emoções maioritariamente positivas (*afecto positivo*). Quanto à correlação positiva de magnitude baixa com a *satisfação com a vida*, é plausível considerar que esta, por ser principalmente uma avaliação focada nas condições e qualidade de vida (Diener et al., 2003), para se relacionar com a dimensão *competências sociais* dependerá da importância que o indivíduo concederá a essas questões (por exemplo, a capacidade de gerir relacionamentos só estará associada a uma maior satisfação com a vida caso a pessoa considere esse factor importante para si). Por fim, a dimensão *competências sociais* da IE apenas se encontra associada, com uma magnitude baixa, à dimensão do bem-estar *afecto negativo*. Isto poderá ser explicado, considerando que esta dimensão da IE, por corresponder ao estabelecimento de relações funcionais com os outros, possivelmente estará mais fortemente relacionada com o incremento de experiência de emoções positivas, em detrimento do evitamento da experiência de emoções negativas (i.e., o facto de um indivíduo conseguir desenvolver relações funcionais não evita necessariamente que experiencie emoções negativas com os outros, em seu lugar permite relacionar-se com outrem de forma mais funcional, associando-se a um maior *afecto positivo*).

Por fim, a *motivação* surgiu no nosso estudo como a competência da IE que está associada com maior magnitude às três componentes do bem-estar. Esta competência parece estar relacionada, de forma positiva e com uma magnitude elevada, com o *afecto positivo* e com a *satisfação com a vida*; e de forma negativa e moderada com o *afecto negativo*. A *motivação*, segundo Goleman (1998, 2011), permite ao indivíduo usar as emoções para energizar e dar direcção ao comportamento para um determinado objectivo, e ter perseverança perante obstáculos. É plausível reflectir-se neste resultado no sentido em que, elevados níveis de *motivação*, por um lado, fazem com que o indivíduo se sinta mais competente nos seus projectos pessoais, mais resiliente, mais capaz de concretizar os seus objectivos; e, por outro lado, por o ser, atinja efectivamente os seus objectivos e as suas metas pessoais. Assim, independentemente dos objectivos que estiverem estipulados, esta associação será positiva, tanto ao nível da experiência de emoções positivas (*afecto positivo*), como pela avaliação que faz da sua *satisfação com a vida* (em suma, o indivíduo sente que concretiza aquilo que ambiciona para a sua vida). De salientar, que apesar da magnitude moderada, existe uma associação negativa da *motivação* com o *afecto negativo*. Um cenário explicativo para este resultado poderá estar relacionado, a nosso ver, com o facto de que, quando a competência da IE *motivação* está presente, não existe a experiência de emoções negativas associada à não concretização/planeamento de objectivos e/ou metas.

Em suma, os nossos resultados apontam para a existência de uma associação significativa entre as competências de inteligência emocional e as componentes do bem-estar. No entanto, dado que as associações que ocorrem se diferenciam tanto ao nível da magnitude da associação, como ao nível das componentes em causa, contrariando parcialmente os estudos que apontavam somente para uma relação entre a IE e as dimensões de bem-estar *afecto positivo* e *satisfação com a vida* (e.g., Burrus et al., 2012; Zeidner & Olmick-Shwmes, 2010), será pertinente o aprofundar destas relações em investigações subsequentes (incluindo provavelmente a presença de variáveis moderadoras e/ou mediadoras nesta relação). Destaca-se, ainda assim, a competência *motivação* que apresentou magnitudes de associação elevadas com as dimensões do bem-estar *afecto positivo* e *satisfação com a vida*, relação essa já apontada por literatura anteriormente (Rusk, Tamir, & Rothbaum, 2011)

O papel moderador das competências de inteligência emocional

Em termos gerais, os resultados do nosso estudo sugerem que existe uma interacção, com um efeito significativo, da IE no bem-estar, tendo sido a hipótese H3a) parcialmente corroborada. Assim, a competência de IE *motivação* interagiu com as estratégias de regulação emocional *up-regulation* na predição da componente *afecto negativo*. Esta interacção foi significativa apenas nos em dois níveis de *motivação* (baixo e médio) e foi mais robusta quando os níveis de *motivação* eram mais reduzidos. Neste seguimento, os resultados indiciam que os indivíduos que apresentem níveis mais reduzidos de estratégias de regulação emocional *up-regulation* – são

aqueles que utilizam, maioritariamente, estratégias de regulação emocional desadaptativas – apresentarão valores mais altos de *afecto negativo*, sobretudo quando as pessoas evidenciarem valores mais reduzidos de *motivação*. A título ilustrativo, e de acordo com o sugerido por Nelis et al. (2011), um indivíduo com baixa *motivação* (i.e., baixos níveis de perseverança perante os obstáculos, pouca capacidade de energizar os comportamentos perante um objectivo), quando alcança um determinado objectivo (e.g., sucesso num projecto pessoal) e não regula as suas emoções de forma adaptativa (valores baixos de *up-regulation*), não disfrutando desse sucesso porque julga que não foi totalmente concretizado (i.e., julgando que esse sucesso surgiu do acaso e que não voltará a acontecer ou que o projecto tem falhas relevantes), como apresenta níveis de *motivação* reduzidos julgará, igualmente, que também não terá capacidade para concretizar esse objectivo totalmente, experienciando, por conseguinte, previsivelmente maiores níveis de *afecto negativo*.

Com isto, estes resultados, contrariamente ao que se esperava, sugerem que apenas a competência *motivação* da IE possa ter um papel moderador na relação entre as estratégias de regulação emocional e o bem-estar. Neste sentido é interessante analisar: 1) por que motivo só a competência de IE *motivação* revelou interacções significativas com a regulação emocional na previsão do bem-estar, e 2) por que motivo essa interacção só ocorreu na previsão de apenas de uma das componentes de bem-estar – *afecto negativo*.

Dentro da primeira questão, cremos que poderão existir dois possíveis cenários explicativos, à luz da literatura neste domínio. Em primeiro lugar, a população estudada (trabalhadores portugueses) é muito diversificada nas suas características sociodemográficas (idade, género, função, entre outras) - variáveis que poderão estar associadas a diferenças entre grupos, no que concerne às capacidades de inteligência emocional. A título de exemplo, existem estudos que indiciam que as mulheres revelam maiores níveis de *empatia* do que os homens (e.g., Lennon & Eisenberg, 1987; Mestre, Samper, Frías, & Tur, 2009); e que a *motivação* difere ao longo da idade (Nurmi, 1992). De igual modo, existem autores que defendem que as mulheres demonstram ter melhores níveis de inteligência emocional do que os homens (e.g., Mandell & Pherwani, 2003). Uma explicação alternativa poderá estar relacionada com a influência que as competências de inteligência emocional poderão ter na regulação das emoções. Com isto, estando a *motivação* associada à persistência perante adversidades, em direcção a um objectivo (Goleman, 1998, 2011), a interacção que os resultados apontam poderá ser explicada pela energização que esta competência confere ao indivíduo *durante* a regulação emocional. No caso das restantes quatro competências será plausível reflectir sobre uma eventual relação antecedente-consequente com as estratégias de regulação emocional. Exemplificando, um indivíduo com valores elevados de *auto-regulação* tem maior capacidade de adiar recompensas e controlar emoções negativas (Goleman, 1998, 2011), sendo possível que, tendencialmente, realize uma regulação das suas emoções de forma mais adaptativa. Alguns estudos sugerem olhar a IE como variável preditora da regulação emocional,

nomeadamente, os de Śmieja, Kobylińska, e Mrozowicz (2011) ou Mikolajczak, Nelis, Hansenne, e Quoidbach (2008), sendo necessária uma maior clarificação sobre este âmbito na literatura.⁵³

Por outro lado, a segunda questão remete para o facto de que a competência de IE *motivação* apenas interagiu com as estratégias de *up-regulation* para prever o *afecto negativo*, excluindo tanto uma interacção com as estratégias *down-regulation*, como a predição de outras componentes do bem-estar.

Sendo este resultado promissor relativamente ao papel que a *motivação* poderá ter no efeito da regulação das emoções no bem-estar, julgamos que a ausência de efeitos significativos a nível das outras componentes do bem-estar e/ou interacções significativas com as estratégias de *down-regulation* poderá ser indício da existência de uma explicação mais abrangente neste domínio. De facto, para Goleman (1998, 2011), um indivíduo com níveis elevados de *motivação* é persistente perante os obstáculos, energiza o seu comportamento e gere as suas emoções em direcção aos seus objectivos. Na mesma linha, Reeve (2009) define a *motivação* como o fenómeno que envolve os processos que dão ao comportamento energia e direcção. Uma possível explicação mais completa do efeito de moderação da *motivação* poderá basear-se na Teoria da Auto-Determinação (TAD) de Deci e Ryan (1985). Segundo esta teoria, sumariamente, a *motivação* pode ser conceptualizada como um contínuo entre uma *motivação que é autónoma* – originada no *self* (focada no crescimento pessoal) – e uma *motivação controlada*, que se baseia em características do exterior (e.g., remuneração). A literatura defende uma relação entre a TAD e o bem-estar (Ryan & Deci, 2000). Assim, alguns estudos referem que quanto mais auto-determinada é a *motivação* (*motivação autónoma*⁵⁴), maiores serão as associações com o bem-estar, em detrimento da *motivação controlada* (Gunnel, Crocker, Mack, Wilson, & Zumbo, 2014). Desta forma, é plausível admitir que um indivíduo que regule as suas emoções e experiencie *motivação autónoma*, tenha diferentes níveis de bem-estar por comparação com um indivíduo que experiencia uma *motivação controlada*.

Em suma, e em termos globais, os resultados encontrados nesta investigação sugerem a presença de um efeito de interacção entre a *motivação* e a *regulação emocional* na previsão do *afecto negativo*, sendo necessários mais estudos que aprofundem esta questão. Por outro lado, os resultados indiciam a ausência de interacções entre as restantes competências de IE com as estratégias de regulação emocional na previsão dos componentes do bem-estar, sendo igualmente pertinente analisar, em estudos subsequentes, as diferenças entre grupos ou a possibilidade dessas

⁵³ O número reduzido de interacções encontradas pode estar igualmente relacionado com o facto de que a moderação ocorre com menor frequência quando as variáveis predictoras estão associadas significativamente com a variável critério (Baron & Kenny, 1986).

⁵⁴ A *motivação autónoma* está relacionada com a satisfação das necessidades psicológicas que, segundo Ryan e Deci (2000) estão associadas ao crescimento pessoal e ao bem-estar, sendo elas a necessidade de autonomia, competência e proximidade.

O papel moderador da inteligência emocional na relação entre regulação emocional e bem-estar: Um estudo com trabalhadores portugueses
Rita Mendes (e-mail: aritamendess@gmail.com) 2014

mesmas competências poderem ter um poder preditor nas preferências de estratégias de regulação emocional dos indivíduos.

VI – Limitações e Direcções Futuras

A nossa investigação estudou, de forma inovadora, a interacção que as cinco competências de inteligência emocional podem ter com as estratégias de regulação emocional para prever o bem-estar. Os resultados a este nível são promissores na clarificação das variáveis que podem influenciar o bem-estar, sendo necessários estudos que, de futuro, se debrucem sobre este âmbito.

Não obstante os contributos da nossa investigação para os campos em análise, estamos conscientes de que o nosso estudo apresenta algumas limitações que serão importantes a ter em conta, quer na discussão dos nossos resultados, quer no desenvolvimento de futuros estudos neste domínio, constituindo, assim, pistas e desafios para a investigação e intervenção neste âmbito. Em primeiro lugar, começamos por mencionar que o desenho transversal do nosso estudo impossibilita a realização de inferências a nível da causalidade. Um estudo longitudinal contribuiria para uma maior clarificação da relação entre as variáveis. Contudo, tal como referido na secção III.3.1, o nosso objectivo primordial era replicar o estudo realizado pela equipa de investigação do Brasil para que, posteriormente, se proceda a comparações entre as duas culturas. Assim, embora tenhamos utilizado os mesmos procedimentos e instrumentos, consideramos que uma das limitações prende-se exactamente com as medidas/instrumentos usados, que eventualmente requerem desenvolvimentos e aprimoramentos posteriores. No caso específico de *Emotion Regulation Profile-Revised*, seria pertinente uma adaptação do instrumento ao contexto laboral (com cenários que coloquem o indivíduo em situações reais de trabalho). Esta sugestão decorre das orientações de Diefendorff et al. (2008) que defendem que uma das desvantagens dos estudos da regulação emocional aplicada ao trabalho é o desconhecimento do tipo de estratégias específicas usadas nesse contexto. Seria igualmente pertinente que estudos de validação de uma versão reduzida para a população portuguesa da ERP-R de Nelis et al. (2011) ocorressem, à semelhança do que a equipa de investigação do Brasil realizou (Gondim et al., *in press*).

A nível da amostra, apesar de ser constituída por 310 sujeitos, esta não representa totalmente a população estudada⁵⁵, sendo que generalizações dos resultados para a população em causa devem ser evitadas. Uma amostra representativa, em estudos futuros, tornará possível a comparação entre grupos, incluindo a categoria socioprofissional, género, entre outros.

Não obstante e apesar dos pontos elencados anteriormente, a nossa investigação fornece pistas pertinentes para estudos subsequentes, que podem permitir uma maior clarificação deste domínio de estudo. Com efeito e como referido na nossa discussão de resultados, seria pertinente analisar

⁵⁵ Para mais informações sobre características sociodemográficas da população em estudo, consultar o Boletim Estatístico de Abril de 2014 do Ministério da Economia.

diferenças entre grupos, ao nível de determinadas variáveis sociodemográficas (como o género, idade, função) no comportamento das relações que foram aqui estudadas. De igual modo, e tendo em conta que estamos a estudar os trabalhadores portugueses, seria relevante averiguar se a presença de formação, em contexto organizacional, no âmbito da gestão das emoções (tanto a nível da regulação emocional, da inteligência emocional, entre outros) poderá influenciar a relação entre as nossas variáveis de estudo.

Seria igualmente interessante extrapolar esta investigação para uma vertente grupal, nomeadamente estudando o efeito da *inteligência emocional grupal* (modelo de Drukat & Wolff, 2001)⁵⁶. Em contexto de trabalho, não raras vezes os indivíduos desempenham funções enquadrados em equipas, com as quais têm que superar desafios a nível emocional. Com isto, seria relevante analisar se, a IE grupal, por estar associada a um maior sentido de cooperação, produtividade, criatividade e melhores decisões a nível grupal (Correia et al., 2011) não poderá interagir com as estratégias de regulação das emoções na predição do bem-estar.

Por fim, a nível organizacional, o impacto da *cultura organizacional* poderá igualmente existir no que concerne a estas variáveis, podendo ser importante uma análise neste âmbito. De facto, segundo diversos autores (e.g., Ferreira, 2013; Santos, Hayward, & Ramos, 2012) a cultura organizacional pode ter um efeito no bem-estar dos trabalhadores, nomeadamente através do modo como as organizações gerem situações emocionalmente exigentes (associadas a níveis de stresse elevados) [MacKay, Cousins, Kelly, Lees, & McCaig, 2004].

VII – Conclusões e Implicações

A nossa investigação, de certa forma e a nosso ver, foi pioneira no estudo das relações existentes entre as *estratégias de regulação emocional*, a *inteligência emocional* e o *bem-estar*. Os resultados obtidos sugerem a presença de um *efeito moderador* da competência de IE *motivação* na relação entre as estratégias de regulação emocional *up-regulation* (de emoções positivas) e a componente de bem-estar *afecto negativo*. Assim, quanto menores forem os níveis de *motivação*, maior é o impacto que a não utilização de estratégias adaptativas de *up-regulation* terá no incremento de *afecto negativo*. Apesar deste resultado, é plausível que os efeitos de moderação da *motivação* no bem-estar sejam mais abrangentes, quer ao nível das estratégias da regulação emocional, quer ao nível das componentes do bem-estar. É sugerido que, no futuro, o papel da *motivação* como variável moderadora seja explorado ao nível dos tipos de motivação defendidos pela Teoria de Auto-Determinação de Deci e Ryan (1985) – *motivação controlada* e *motivação autónoma*.

⁵⁶ Segundo Drukat e Wolff (2001, p. 138, trad.) a inteligência emocional grupal é a “capacidade de um grupo de gerar um conjunto partilhado de regras que permitem gerir o processo emocional de forma a fomentar a confiança, a identidade grupal e a eficácia grupal”.

O papel moderador da inteligência emocional na relação entre regulação emocional e bem-estar: Um estudo com trabalhadores portugueses
Rita Mendes (e-mail: aritamendess@gmail.com) 2014

No que concerne às restantes competências de IE, estudos mais específicos e complexos poderão clarificar a sua influência na regulação das emoções e no bem-estar. É possível que diferenças entre grupos (e.g., idade, género, entre outros) ou uma relação de causalidade possam explicar a ausência de interações significativas entre as competências de IE e regulação emocional na previsão do bem-estar.

No seguimento do que é defendido pela literatura, os nossos resultados apontam para uma associação existente entre as estratégias de regulação emocional e o bem-estar. Além disso, o nosso estudo foi pioneiro, – dentro do nosso conhecimento – ao investigar as competências de IE associadas às componentes de bem-estar.

As relações aqui encontradas dão suporte a uma aplicabilidade em contexto organizacional, no que concerne à gestão de emoções no local de trabalho. Assim, no seguimento de alguns estudos, como o de Carvalho, Barata, Parreira, e Oliveira (2014), existem algumas intervenções a vários níveis que se podem desenvolver de modo a apoiar a regulação emocional dos trabalhadores. Em termos do sistema de gestão de recursos humanos, o seu planeamento, considerando o estudo das estratégias de regulação das emoções, poderia revelar-se útil principalmente no que se refere a funções com exigências emocionais elevadas. Com isto, em primeiro lugar, a nível da análise de funções, poder-se-iam identificar as funções/tarefas onde sejam necessários maiores níveis de regulação emocional, bem como as estratégias mais adaptativas para a regulação das emoções desencadeadas durante o exercício do trabalho. Isto permitiria elaborar programas de recrutamento e selecção que fossem sensíveis, a nível dos critérios de avaliação, às questões da regulação emocional, mas também identificar necessidades de formação nesta vertente. As formações poderiam, paralelamente, incidir sobre as questões da inteligência emocional, incluindo o treino e desenvolvimento das suas cinco competências. Por outro lado, tendo em atenção os nossos resultados, o âmbito motivacional, pelo especial impacto que teve na relação entre a regulação emocional e o bem-estar, será uma variável à qual poder-se-á conceder particular importância. Com isto, ter em conta a motivação nos planos de *job (re)design* e *job rotation*, alinhando as funções no sentido de se optimizarem a nível motivacional (pela definição de objectivos claros, aumento de autonomia, pelo foco no crescimento pessoal, entre outras) poderá ter um papel importante no fomentar de uma regulação emocional adaptativa e funcional no contexto organizacional. Neste seguimento, é igualmente pertinente haver intervenção ao nível do sistema de motivação e de recompensas, na direcção de se tornar mais personalizado, aproximando-se dos objectivos do indivíduo e proporcionando as melhores condições para que o colaborador se possa motivar em contexto de trabalho.

Além das práticas do sistema de gestão de recursos humanos e, tendo em conta que a maioria das estratégias de regulação emocional funcionais/adaptativas assentam na partilha das emoções experienciadas com outrem (Nelis et al., 2011), a criação de espaços temporais e geográficos que possibilitem a interacção entre os indivíduos na organização pode traduzir-se num facilitador na utilização dessas estratégias. Igualmente, programas de *coaching* de líderes e pares, além de fomentarem a experiência de emoções

O papel moderador da inteligência emocional na relação entre regulação emocional e bem-estar: Um estudo com trabalhadores portugueses
Rita Mendes (e-mail: aritamendess@gmail.com) 2014

positivas nos colaboradores *per se* (Marques, Dimas, & Lourenço, 2014), também poderiam ser úteis aplicados ao nível da regulação das emoções e da inteligência emocional (e.g., em que os pares ou líderes, por possuírem maior experiência e/ou conhecimento nesse âmbito, poderão acompanhar os indivíduos nas situações do contexto laboral, no sentido de tornarem as suas estratégias ao nível da regulação emocional mais funcionais).

Estas intervenções permitirão aos indivíduos aumentar os seus níveis de bem-estar, que, por sua vez, terão efeitos positivos nos seus índices de saúde (Diener & Chan, 2010), produtividade, flexibilidade e energia, e no uso de estratégias de *coping* com o stresse no trabalho (Lyubomirsky et al., 2005).

Bibliografia

- Albuquerque, A., & Tróccoli, B. (2004). Desenvolvimento de uma Escala de Bem-Estar Subjectivo. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 20(2), 153-164.
- Aldao, A. (2013). The Future of Emotion Regulation Research: Capturing Context. *Perspectives on Psychological Science*, 8(2), 155-172.
- Andrews, F. (1974). Social indicators of perceived life quality. *Social Indicators Research*, 1(3), 279-299.
- Ashforth, B., & Humphrey, R. (1993). Emotional Labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Ashforth, B., & Humphrey, R. (1995). Emotion in the Workplace: A Reappraisal. *Human Relations*, 48(2), 97-125.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18, 13-25.
- Baron, R., & Kenny, D. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1183.
- Barsade, S., & Gibson, D. (2007). Why Does Affect Matter in Organizations? *Academy of Management Perspectives*, 21(1), 36-59.
- Beal, D., & Trougakos, J. (2013). Episodic Intrapersonal and Emotional Regulation: Or, Dealing with Life as it happens. In A. Grandey, J. Diefendorff, & D. Rupp (Eds.), *Emotional Labor in the 21st century: diverse perspectives on the psychology of emotion regulation at work* (pp.31-56). New York: Routledge.
- Billings, A., & Moos, R. (1981). The Role of Coping Responses and Social Resources in Attenuating the Stress of Life Events. *Journal of Behavioral Medicine*, 4(2), 139-157.
- Boyatzis, R. (2008). Competencies in the 21st century. *Journal of Management Development*, 27(1), 5-12.
- Briner, R. (1999). The neglect and importance of emotion at work. *European Journal of Work & Organizational Psychology*, 8(3), 323-346.
- Brotheridge, C., & Grandey, A. (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of “People Work”. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- Bryant, F., Smart, C., & King, S. (2005). Using the Past to Enhance the Present: Boosting Happiness Through Positive Reminiscence. *Journal of Happiness Studies*, 6, 227-260.
- Burrus, J., Betancourt, A., Holtzman, S., Minsky, J., MacCann, C., & Roberts, R.

- (2012). Emotional Intelligence Relates to Well-Being: Evidence from the Situational Judgment Test of Emotional Management. *Applied Psychology: Health and Well-Being*, 4(2), 151-166.
- Bushman, B. (2002). Does venting anger feed or extinguish the flame? Catharsis, rumination, distraction, anger, and aggressive responding. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 28, 724-731.
- Byrne, B. M. (2010). *Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts, applications and programming* (2.^aEd.). New York: Routledge.
- Carnevale, P., & Isen, A. (1986). The influence of positive affect and visual access on the discovery of integrative solutions in bilateral negotiation. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 37(1), 1-13.
- Carvalho, C., Barata, E., Parreira, P., & Oliveira, D. (2014). Trabalho emocional e gestão de emoções em equipes de saúde oncológicas: Um estudo qualitativo. *Revista Enfermagem UERJ*, 22(1), 5-15.
- Caruso, D., Bienn, J., & Kornacki, S. (2006). Emotional Intelligence at Work Place. In J. Ciarrochi, J. Forgas, & J. Mayer (Eds.), *Emotional Intelligence in Everyday Life* (2.^aEd) (pp. 3-26). New York: Psychology Press.
- Cherniss, C. (2000). Social and emotional competence in the workplace. In R. Bar-On, & J. Parker (Eds.), *The handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace* (pp. 433-458). San Francisco: Jossey-Bass.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2.^a ed.). Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates.
- Comrey, A. L., & Lee, H. B. (1992). *A first course in factor analysis*. Hillsdale: Erlbaum.
- Correia, A. C., Dimas, I., & Lourenço, P. R. (2011). Se o coração pensasse, pararia? – Desenvolvimento de Instrumento de Avaliação da Inteligência emocional Grupal. *Psychologica*, 55, 115-143.
- Côté, S. (2014). Emotional Intelligence in Organizations. *The Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1(16), 459-488.
- Côté, S., & Morgan, L. (2002). A longitudinal analysis of the association between emotion regulation, job satisfaction, and intentions to quit. *Journal of Organizational Behavior*, 23(8), 947-962.
- Côté, S., Van Kleef, G., & Sy, T. (2013). The Social Effects of Emotion Regulation in Organizations. In A. Grandey, J. Diefendorff, & D. Rupp (Eds.), *Emotional Labor in the 21st century: diverse perspectives on the psychology of emotion regulation at work* (pp.79-100). New York: Routledge.
- Danna, K., & Griffin, R. W. (1999). Health and well-being in the workplace: a review and synthesis of the literature. *Journal of Management*, 25(3), 357-384.
- Deci, E., & Ryan, R. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. New York: Plenum.
- Diener, E. (1984). Subjective Well-Being. *Psychological Bulletin*, 95(3), 542-575.
- Diener, E. (2000). Subjective Well-Being: The Science of Happiness and a Proposal for a National Index. *American Psychology*, 55(1), 34-43.
- Diener, E., & Chan, M. (2011). Happy People Live Longer: Subjective Well-Being Contributes to Health and Longevity. *Applied Psychology: Health and Well-Being*, 3(1), 1-43.
- Diener, E., & Lucas, R. F. (2000). Subjective emocional well-being. running head: emotional well-being. In M. Lewis & J. M. Haviland (Eds.), *Handbook of emotions* (2nd Ed) (pp.325-337). New York: Guilford.
- Diener, E., Scollon C. N., & Lucas, R. E. (2003). The evolving concept of subjective

- well-being: the multifaceted nature of happiness. *Advances in Cell Aging and Gerontology*, 15, 187-219.
- Diener, E., Suh, E.M., Lucas, R.E., & Smith, H.E. (1999). Subjective well-being: Three decades of progress. *Psychological Bulletin*, 125, 276-302.
- Diefendorff, J., Richard, E., & Yang, J. (2008). Linking emotion regulation strategies to affective events and negative emotions at work. *Journal of Vocational Behavior*, 73, 498-508.
- Damásio, A. R. (1994). *O Erro de Descartes: Emoção, Razão e Cérebro Humano*. Publicações Europa-América: Mem Martins.
- Damásio, A. R. (1999). *O sentimento de si: O corpo, a emoção e a neurobiologia da consciência*. Sintra: Publicações Europa-América
- Damásio, A. R. (2004a). Emotions and Feelings: A Neurobiological Perspective. In A. Manstead, N. Frijda, & A. Fischer (Eds.), *Feelings and Emotion: The Amsterdam Symposium* (pp. 49-57). Cambridge University Press: Cambridge.
- Damásio, A. R. (2004b). *Ao encontro de Espinosa: as emoções sociais e a neurologia do sentir* (6.ªEd.). Mem Martins: Publicações Europa-América.
- Damásio, A. R. (2010). *O livro da consciência – A construção do cérebro consciente*. Lisboa: Temas e Debates/Círculo de Leitores.
- Druskat, V., & Wolff, S. (2011). Group emotional competence and its influence on group effectiveness. In C. Cherniss, & D. Goleman (Eds.), *The Emotionally Intelligent Work-place* (pp.132-155). São Francisco: Jossey-Bass.
- Ekman, P. (1993). Facial expression and emotion. *American Psychologist*, 48(4), 384–392.
- Ferreira, L. P. (2013). *Efeitos da cultura de aprendizagem no desempenho, na satisfação profissional, no bem-estar, na inovação e no comprometimento organizacional*. (Dissertação de Mestrado em Psicologia das Organizações e do Trabalho não publicada). Coimbra: Universidade de Coimbra.
- Field, A. (2009). *Discovering statistics using SPSS: And sex, drugs and rock ‘n’roll* (3.ª Ed.). Los Angeles: SAGE Publications.
- Fisher, A., Manstead, A., Evers, C., Timmers, M., & Valk, G. (2004). Motives and Norms Underlying Emotion Regulation. In P. Philippot, & R. Feldman (Eds.). *The Regulation of Emotion* (pp. 101-126), New York: Psychology Press.
- Floyd, F., & Widaman, K. (1995). Factor Analysis in the Devopment and Refinement of Clinical Assessment Instruments. *Psychological Assessment*, 7(3), 286-299.
- Foster, J. J., Barkus, E., & Yavorsky, C. (2006). *Understanding and using advanced statistics*. London: SAGE Publications.
- Fox, S., & Spector, P. (2002). Emotions in the workplace: the neglected side of organizational life introduction. *Human Resource Management Review*, 12, 167-171.
- Fredrickson, B. (1998). What good positive emotions?. *Review of General Psychology*, 2(3), 300-319.
- Fredrickson, B. L. (2000). Cultivating positive emotions to optimize health and well-being. *Prevention & Treatment*, 3, Article 0001a. Retrieved January, 17 2014,from http://www.unc.edu/peplab/publications/Fredrickson_2000_Prev&Trmt.pdf
- Frijda, N. (1986). *The emotions*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Frijda N. (1987). Emotion, cognitive structure, and action tendency. *Cognition & Emotion*, 1(2), 115-143.
- Frijda, N. (2008). The psychologists’ point of view. In M. Lewis, & J. Haviland (Eds.), *Handbook of Emotions 3rd Ed.* (pp. 68-87). New York: The Guilford

- Press.
- Gable, S., Reis, H., Impett, E., & Asher, E. (2004). What Do You Do When Things Go Right? The Intrapersonal and Interpersonal Benefits of Sharing Positive Events. *Journal of Personality and Social Psychology*, 87(2), 228-245.
- Galinha, I. (2008). *Bem-Estar Subjectivo – Factores Cognitivos, Afetivos e Contextuais*. Lisboa: Quarteto.
- Galinha, I., & Ribeiro, J. L. (2005). História e Evolução do Conceito de Bem-Estar Subjectivo. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 6(2), 203-214.
- Garnefski, N., Kraaij, V., & Spinhoven, P. (2001). Negative Life Events, Cognitive Emotion Regulation and Emotional Problems. *Personality and Individual Differences*, 30, 1311-1327.
- Goleman, D. (1995). *Inteligência emocional* (1.ªEd). Lisboa: Círculo de Leitores.
- Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. Londres: Bloomsbury.
- Goleman, D. (2001). An EI-Based Theory of Performance. In C. Cherniss, & D. Goleman (Eds.), *The Emotionally Intelligent Workplace* (pp. 27-44). São Francisco: Jossey-Bass.
- Goleman, D. (2011). *Inteligência emocional* (16.ªEd). Lisboa: Círculo de Leitores.
- Gondim, S.M., Pereira, C., Hirschle, A.L., Palma, E.M, Alberton, G., Paranhos, J., Santana, V., & Ribeiro, W. (in press). Perfil de Regulação emocional: Adaptação e Validação de uma medida de características pessoais de regulação das emoções.
- Grandey, A. (2000). Emotion Regulation at the Workplace: A new Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Grandey, A., Diefendorff, J., & D. Rupp (2013). Bringing Emotional Labor into Focus: A Review and Integration of Three Research Lenses. In A. Grandey, J. Diefendorff, & D. Rupp (Eds.), *Emotional Labor in the 21st century: diverse perspectives on the psychology of emotion regulation at work* (pp.3-27). New York: Routledge.
- Gray, E., & Watson, D. (2004). Emotion, mood, and temperament: Similarities, differences, and a synthesis. In R. Payne, & C. Cooper (Eds.), *Emotions at work: theory, research, and applications in management* (pp. 21- 44). New York: Wiley.
- Gross, J. J. (1998a). Antecedent- and Response-Focused Emotion Regulation: Divergent Consequences for Experience, Expression, and Physiology. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(1), 224-237.
- Gross, J. J. (1998b). The emerging field of emotion regulation: An integrative review. *Review of General Psychology*, 2(3), 271-299.
- Gross, J. J. (1999). Emotion regulation: Past, present, future. *Cognition and Emotion*, 13(5), 551-573.
- Gross, J. J. (2002). Emotion regulation: Affective, cognitive, and social consequences. *Psychophysiology*, 39, 281-291.
- Gross, J. J. (2013). Conceptualizing Emotional Labor: An Emotional Regulation Perspective. In A. Grandey, J. Diefendorff, & D. Rupp (Eds.), *Emotional Labor in the 21st century: diverse perspectives on the psychology of emotion regulation at work* (pp.288-294). New York: Routledge.
- Gross, J. J., & John, O. (2003). Individual Differences in Two Emotion Regulation Processes: Implications for Affect, Relationships, and Well-Being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85(2), 348-362.
- Gross, J. J. & Levenson, R. (1997). Hiding Feelings: The Acute Effects of Inhibiting Negative and Positive Emotion. *Journal of Abnormal Psychology*, 106(1),

- 95-103.
- Gross, J. J., & Richards, J., & John, O.P. (2006). Emotion regulation in everyday life. In D. K. Snyder, J. A. Simpson, & J. N. Hughes (Eds.), *Emotion Regulation in couples and families: Pathways to dysfunction and health* (pp. 33-35). Washington, DC: American Psychological Association.
- Gross, J. J., & Thompson, R. (2007). Emotion Regulation: conceptual foundations. In J. J. Gross (Eds.), *Handbook of emotion regulation* (pp. 3-24). New York: The Guilford Press.
- Gunnel, K. E., Crocker, P., Mack, D., Wilson, P., & Zumbo, B. (2014). Goal contents, motivation, psychological need satisfaction, well-being and physical activity: A test of self-determination theory over 6 months. *Psychology of Sport and Exercise, 15*, 19-29.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R.E. (2009). *Multivariate data analysis* (7.^a ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Hayes, A. (2013). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: a regression-based approach*. New York: Guilford Press.
- Helliwell, J. F., & Barrington-Leigh, C. (2010). Measuring and understanding subjective well-being. *Canadian Journal of Economics, 43*(3), 729-753.
- Hill, M. M., & Hill, A. (2012). *Investigação por questionário* (2.^a Ed.). Lisboa: Edições Sílabo.
- Ho, R. (2006). *Handbook of univariate and multivariate data analysis and interpretation with SPSS*. Boca Raton: Chapman & Hall.
- Jacobs, R. (2001). Using Human Resource Functions to Enhance Emotional Intelligence. In C. Cherniss, & D. Goleman (Eds.), *The Emotionally Intelligent Work-place* (pp.159-181). São Francisco: Jossey-Bass.
- Jose, P. (2013). *Doing Statistical mediation and moderation*. New York: The Guildford Press.
- Hochschild, A. (1979). Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure. *The American Journal of Sociology, 85*(3), 551-575.
- Hochschild, A. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. London: University of California Press.
- Kafetsios, K., & Zampetakis, L. (2008). Emotional intelligence and job satisfaction: Testing the mediatory role of positive and negative affect at work. *Personality and Individual Differences, 44*, 712-722.
- Kline, R. (1998). *Principles and practice of structural equation modeling*. New York: The Guilford Press.
- Koole, S. (2009). The Psychology of Emotion Regulation: An integrative review. *Cognition & Emotion, 23*(1), 4-41.
- Koydemir, S., Şimşek, O., Schütz, A., Tipandjan, A. (2013). Differences in How Trait Emotional Intelligence Predicts Life Satisfaction: The Role of Affect Balance Versus Social Support in India and Germany. *Journal of Happiness Studies, 14*, 51-66.
- Lam, L., & Kirby, S. (2002). Is Emotional Intelligence an Advantage? An Exploration of the Impact of Emotional and General Intelligence on Individual Performance. *The Journal of Social Psychology, 141*(1), 133-143.
- Landy, F. (2005). Some historical and scientific issues related to research on emotional intelligence. *Journal of Organizational Behavior, 26*, 411-424.
- Langston, C. (1994). Capitalizing On and Coping With Daily-Life Events: Expressive Responses to Positive Events. *Journal of Personality and Social Psychology, 67*(6), 1112-1125.
- Larsen, R., & Eid, M. (2008). Ed Diener and the Science of Subjective Well-Being.

- In R. Landy, & M. Eid (Eds.), *The science of subjective well-being* (pp. 1-16). New York: The Guilford Press.
- Lazarus, R. (1991). Progress on a Cognitive-Motivational-Relational Theory of Emotion. *American Psychologist*, 46(8), 819-834.
- Leary, M. (2001). *Introduction to Behavioral Research Methods* (3.^a Ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Lennon, R., & Eisenberg, N. (1987). Gender and age differences in empathy and sympathy. In N. Eisenberg, & J. Strayer (Eds.), *Empathy and its development*. (pp.195-217). Cambridge: Cambridge University Press.
- Livingstone, K., & Srivastava, S. (2012). Up-regulating positive emotions in everyday life: Strategies, individual differences, and associations with positive emotion and well-being. *Journal of Research in Personality*, 46, 504-516.
- Lopes, P. N., Salovey, P., Côté, S., & Beers, M. (2005). Emotion Regulation Abilities and the Quality of Social Interaction. *Emotion*, 5(1), 113-118.
- Lucas, R. E., & Diener, E. (2008) Subjective Well-Being. In M. Lewis & J. M. Haviland (Eds.), *Handbook of emotions* (3rd Ed) (pp. 471-484). New York: Guilford Press.
- Lyubomirsky, S., King, L. A., & Diener, E. (2005). The benefits of frequent positive affect: Does happiness lead to success?. *Psychological Bulletin*, 131(6), 803-851.
- MacKay, C. J., Cousins, R., Kell, P., Lees, S., & McCaig, R.H. (2004). 'Management Standards' and work-related stress in the UK: Policy background and science. *Work & Stress*, 18, 91-112.
- 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.
- Marques, I. R., Dimas, I. D., & Lourenço, P. R. (2014). Eficácia, emoções e conflitos grupais: A influência do coaching do líder e dos pares. *Revista Interinstitucional de Psicologia*, 7(1), 67-81.
- Maul, A. (2012). The Validity of the Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT) as a Measure of Emotional Intelligence. *Emotion Review*, 4(4), 384-402.
- Mayer, J., & Salovey, P. (1997). What is Emotional Intelligence?. In P. Salovey, & D. Sluyter (Eds.), *Emotional Development, Emotional Literacy, and Emotional Intelligence* (pp.3-31). New York: Basic Books.
- Mayer, J., Salovey, P., & Caruso, D. (2008). Emotional Intelligence – New Ability or Eclectic Traits?. *American Psychologist*, 63(6), 503-517.
- Meehan, P., Durlak, J., & Bryant, F. (1993). The Relationship of Social Support to Perceived Control and Subjective Mental Health in Adolescents. *Journal of Community Psychology*, 21, 49-55.
- Mesquita, B., & Frijda, N. (2011). An emotion perspective on emotion regulation. *Cognition & Emotion*, 25(5), 782-784.
- Mestre, M. V., Samper, P., Frías, M. D., & Tur, A. M. (2009). Are Women More Empathetic than Men? A Longitudinal Study in Adolescence. *The Spanish Journal of Psychology*, 12(1), 76-83.
- Mikolajczak, M., Balon, N., Ruosi, M., & Kotsou, I. (2012). Sensitive but not sentimental: Emotionally intelligent people can put their emotions aside when necessary. *Personality and Individual Differences*, 52, 537-540.
- 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, 1356-1368.

- Mikolajczak M., Tran, V., Brotheridge, M., & Gross, J. (2009). Using an Emotion Regulation Framework to Predict the Outcomes of Emotional Labor. In Ashkanasy N., Härtel C. E. J., Zerbe W. J. (Eds.), *Research on emotion in organizations, emotions in groups, organizations and cultures (Vol. 5)* (pp. 249-278). Bingley: Elsevier.
- Morris, J. A., & Feldman D. C. (1996). The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1997). Managing Emotions in the Workplace. *Journal of Managerial Issues*, 9(3), 257-274.
- Muchinsky, P. (2000). Emotions in the workplace: the neglect of organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 801-805.
- Nelis, D., Quoidbach, J., Hansenne, M., & Mikolajczak, M. (2011). Measuring Individual Differences in Emotion Regulation: The Emotion Regulation Profile-Revised (ERP-R). *Psychologica Belgica*, 51(1), 49-91.
- Nelis, D., Quoidbach, J., Mikolajczak, M., & Hansenne, M. (2009). Increasing emotional intelligence: (How) is it possible?. *Personality and Individual Differences*, 47, 36-41.
- Novo, R. (2003). *Para além da Eudaimonia : O Bem-Estar Psicológico em Mulheres na Idade Adulta Avançada*. Fundação Calouste Gulbenkian/Fundação para a Ciência e a Tecnologia/Ministério da Ciência e do Ensino Superior. Coimbra: Dinalivro.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2.^aEd). New York: McGraw-Hill.
- Nurmi, J. (1992). Age Differences in Adult Life Goals, Concerns, and Their Temporal Extension: A life Course Approach to Future-oriented Motivation. *International Journal of Behavioral Development*, 15(4), 487-508.
- Quoidbach, J., Berry, E., Hansenne, M., & Mikolajczak, M. (2010). Positive emotion regulation and well-being: Comparing the impact of eight savoring and dampening strategies. *Personality and Individual Differences*, 49, 368-373.
- Quoidbach, J., Hansenne, M., & Mottet, C. (2008). Personality and mental time travel: A differential approach to autonoetic consciousness. *Consciousness and Cognition*, 17(4), 1082-1092.
- Parkinson, B., & Totterdell, P. (1999). Classifying Affect-regulation Strategies. *Cognition & Emotion*, 13(3), 277-303.
- Pavot, W. (2008). The Assessment of Subjective Well-Being: Success and Shortfalls. In R. Landy, & M. Eid (Eds.), *The science of subjective well-being* (pp. 124-140). New York: The Guilford Press.
- Pavot, W. (2013). The validity and Utility of Global Measures of Subjective Well-Being. *Polish Psychological Review Bulletin*, 44(2), 50-58.
- Reeve, J. (2009). *Understanding motivation and emotion* (5.^a Ed.). Hoboken, NJ: John Wiley.
- Rego, A., Sousa, F., Marques, C., & Cunha, M. P. (2012). Retail employees' self-efficacy and hope predicting their positive affect and creative. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 21(6), 923-945.
- Rimé, B. (2007). Interpersonal Emotion Regulation. In J. J. Gross (Eds.), *Handbook of emotion regulation* (pp. 466-485). New York: The Guilford Press.
- Rodrigues, F. (2014). *O impacto da regulação emocional no bem-estar dos trabalhadores portugueses: O papel moderador dos traços de personalidade*. (Dissertação de Mestrado em Psicologia do Trabalho e das Organizações não publicada). Coimbra: Universidade de Coimbra.
- Rusk, N., Tamir, M., & Rothbaum, F. (2011). Performance and learning goals for

- emotion regulation. *Motivation and Emotion*, 35, 444-460.
- Ryan, R., & Deci, E. (2000). Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being. *American Psychologist*, 55(1), 68-78.
- Ryan, R., & Deci, E. (2001). On happiness and human potentials: A review of research on hedonic and eudaimonic wellbeing. *Annual Review of Psychology*, 52, 141-166.
- Ryff, C. (1989). Happiness is Everything, or Is It? Explorations on the Meaning of Psychological Well-Being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6), 1069-1081.
- Ryff, C., & Keyes, C. (1995). The Structure of Psychological Well-Being Revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69(4), 719-727.
- Salovey, P., Detweiller-Bedell, B., Detweiller-Bedell, J., & Mayer, J. (2008). Emotional Intelligence. In M. Lewis, & J. Haviland (Eds.), *Handbook of Emotions* (pp. 533-547). New York: The Guilford Press.
- Salovey, P., & Mayer, J. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211.
- Santos, A., Hayward, T., & Ramos, H. M. (2012). Organizational Culture, work and personal goals as predictors of employee well-being. *Journal of Organizational Culture, Communication and Conflict*, 16(1), 25-48.
- Schum, J. L., Jorgensen, R. S., Verhaeghen, P., Sauro, M., & Thibodeau, R. (2003). Trait anger, anger expression, and ambulatory blood pressure: a meta-analytic review. *Journal of Behavioral Medicine*, 26(5), 395-415.
- Schwarz, N., & Strack, F. (1999). Reports of Subjective Well-Being: Judgmental Processes and Their Methodological Implications. In D. Kahneman, E. Diener, & N. Schwarz (Eds.), *Well-Being: The Foundations of Hedonic Psychology* (pp. 61-84). New York: Russell Sage Foundation.
- Siqueira, M. M., Barbosa, N., & Alves, M. (1999). Construção e Validação Fatorial de uma Medida de Inteligência emocional. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 15(2), 143-152.
- Silva, N., Carvalho, C., & Lourenço, P. R. (2012). A emoção na organização: A complementaridade da inteligência emocional e do trabalho emocional. In C. Carvalho, P.R. Lourenço, & C.F. Peralta (Eds.), *A emoção nas organizações* (pp.9-26). Viseu: PsicoSoma.
- Silva, N., Lourenço, P. R., Peralta, C. F., & Carvalho, C. (2010). A Inteligência emocional: Da clarificação do constructo à sua aplicabilidade ao exercício da Liderança. *Psychologica*, 52(2), 623-642.
- Shiota, M., Campos, B., Keltner, D., Hertenstein, M. (2013). Positive Emotion and the Regulation of Interpersonal Relationships. In P. Philippot & R. Feldman (Eds.), *The Regulation of Emotion* (pp. 101-126). New York: Psychology Press.
- Śmieja, M., Kobylińska, D., Mrozowicz, M. (2011). Emotional Intelligence and Emotion Regulation Strategies. *Studia Psychologiczne*, 49(5), 55-64.
- Southam-Gerow, M. (2013). *Emotion Regulation in children and adolescent: a practitioner's guide*. New York: Guildford Press.
- Stanley, R., & Burrows, G. (2004). Varieties and functions of human emotion. In R. Payne, & C. Cooper. *Emotions at work: theory, research, and applications in management* (pp. 3- 20). New York: Wiley.
- Stanton, A., Danoff-Burg, S., Cameron, C., Bishop, M., Collins, C., Kirk, S., Sworowski, L., & Twillman, R. (2000). Emotionally Expressive Coping Predicts Psychological Adjustment to Breast Cancer. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 68(5), 875-882.

- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2007). *Using multivariate statistics* (5.^a Ed). Boston: Pearson Education.
- Thompson, R. (1994). Emotion Regulation: A Theme in Search for Definition. *Monographs of the Society for Research in Child Development*, 59(2/3), 25-52.
- Tiberius, V. (2006). Well-Being: Psychology Research for Philosophers. *Philosophy Compass*, 1(5), 493-505.
- Tinsley, H. E., & Tinsley, D. J. (1987). Uses of factor analysis in the counseling psychology research. *Journal of Counseling Psychology*, 34(4), 414-424.
- Totterdell, P., & Holman, D. (2003). Emotion Regulation in Customer Service Roles: Testing a Model of Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8(1), 55-73.
- von Scheve, C. (2012). Emotion regulation and emotion work: two sides of the same coin?. *Frontiers in Psychology*, 3, 1-10.
- Warr, P. (2007). *Work, Happiness, and Unhappiness*. New York: Routledge.
- Webb, T., Gallo, I., Miles, E., Gollwitzer, P., & Sheeran, P. (2012). Effective regulation of affect: An action control perspective on emotion regulation. *European Review of Social Psychology*, 23(1), 143-186.
- Wei, M., Liao, K., Ku, T., & Shaffer, P. (2011). Attachment, Self-Compassion, Empathy, and Subjective Well-Being Among College Students and Community Adults. *Journal of Personality*, 79(1), 191-221.
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12, 237-268.
- Zeidner, M., Matthews, F., & Roberts, R. (2004). Emotional Intelligence in the Workplace: A Critical Review. *Applied Psychology: An International Review*, 53(3), 371-399.
- Zeidner, M., Matthews, F., & Roberts, R. (2006). Emotional Intelligence, Coping with Stress, and Adaptation. In J. Ciarrochi, J. Forgas, & J. Mayer (Eds.), *Emotional Intelligence in Everyday Life* (2.^aEd) (pp. 100-121). New York: Psychology Press.
- Zeidner, M., & Olnick-Shemesh, D. (2010). Emotional intelligence and subjective well-being revisited. *Personality and Individual Differences*, 48, 431-435.

Anexos

Anexo 1. Características sociodemográficas da população em estudo

Características Sociodemográficas		N	%
Sexo	Masculino	117	37.7
	Feminino	193	62.3
Idade	<30	120	38.4
	30-39	78	25.1
	40-49	64	20.7
	50-59	41	13.2
	>60	8	2.6
Estado Civil	Solteiro	138	44.5
	Casado/União de Facto	150	48.4
	Divorciado/Separado	20	6.5
	Viúvo	2	.6
Distrito/Arquipélago	Açores	5	1.6
	Aveiro	15	4.8
	Beja	1	.3
	Braga	10	3.2
	Castelo Branco	1	.3
	Coimbra	67	21.6
	Évora	1	.3
	Faro	3	1.0
	Leiria	3	1.0
	Lisboa	113	36.5
	Madeira	24	7.7
	Porto	30	9.7
	Santarém	7	2.3
	Setúbal	16	5.2
	Viana do Castelo	3	1.0
Vila Real	2	.6	
Viseu	6	1.9	
Nível Educacional	1.º Ciclo do Ensino Básico ou Equivalente	1	.3
	2.º Ciclo do Ensino Básico ou Equivalente	3	1.0
	3.º Ciclo do Ensino Básico ou Equivalente	5	1.6
	Ensino Secundário	57	18.4
	Licenciatura	137	44.2
	Mestrado	81	26.1
	Doutoramento	14	4.5
	Outro	12	3.9
Categoria Socioprofissional	Empresários, Quadros Superiores e Dirigentes	45	15.5
	Profissões Intelectuais e Científicas	161	51.9
	Técnicos e Profissionais de nível intermédio	24	7.7
	Pessoal Administrativo e Similares	36	11.6
	Pessoal dos Serviços e Vendedores	26	8.4
	Agricultores e trabalhadores	2	.6

	qualificados da agricultura e pescas		
	Operários, Artífices e Trabalhadores Similares	4	1.3
	Operadores de Instalações e Máquinas e Trabalhadores da montagem	1	.3
	Trabalhadores Não Qualificados	7	2.3
	Não respondeu	4	1.3
Antiguidade na função	< 1 ano	90	29.0
	1-5 anos	72	23.3
	5-10 anos	48	15.5
	>10 anos	100	32.3
Antiguidade na instituição	< 1 ano	101	32.6
	1-5 anos	75	24.2
	5-10 anos	46	14.8
	>10 anos	88	28.4
Função de Chefia	Sim	92	29.7
	Não	218	70.3
Existência de Interação com Outros na Função	Sim	294	94.8
	Não	8	2.6
	Não respondeu	4	1.3
Meio de Interação com os Outros	Presencialmente	257	82.9
	Com recurso a meios tecnológicos	39	12.6
	Não respondeu	4	1.3
Existência na Organização de Oferta Formativa na área da Gestão das Emoções	Sim	142	45.8
	Não	160	51.6
	Não respondeu	4	1.3

Anexo 2. Protocolo de Investigação

Caro participante,

Está a ser convidado para responder a um questionário sobre emoções no trabalho e a sua relação com o bem-estar. Este estudo, de carácter internacional, está a ser desenvolvido por um grupo de investigação resultante de uma parceria entre Portugal e o Brasil. Em Portugal, o projecto é coordenado pela Professora Doutora Carla Carvalho, docente e investigadora na Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra e, no Brasil, é coordenado pela Professora Doutora Sónia Gondim, docente e investigadora na Universidade Federal da Bahia (Brasil). Se deseja participar na nossa investigação, por favor, clique no botão em baixo. A previsão de preenchimento deste questionário é de aproximadamente 10 minutos.

A sua participação é muito importante.

Gratas pela sua colaboração,
Atenciosamente,

Ana Rita Mendes
aritamendess@gmail.com

Fátima Rodrigues
Fatimanunesrodrigues7@gmail.com

Professora Doutora Carla Carvalho
ccarvalho@fpce.uc.pt

Termo de Consentimento:

Para confirmar a sua participação, por favor, leia o texto abaixo e, caso concorde, selecione a opção "Concordo em participar na investigação".

TERMO DE CONSENTIMENTO INFORMADO

Declaro ter conhecimento de que estou a participar num estudo conduzido por um grupo de investigadores da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra (FPCEUC), em parceria com a Universidade Federal da Bahia (Brasil), cujo principal objetivo é avaliar como as pessoas lidam com as suas emoções em diversas situações.

Estou informado(a) de que, se houver qualquer dúvida a respeito dos procedimentos adotados durante a condução da investigação, terei total liberdade para questionar ou recusar a permanência da minha participação na investigação.

O meu consentimento, fundamentado na garantia de que as informações apresentadas serão respeitadas, assenta-se nas seguintes condições:

- a) Os questionários são anónimos e todos os dados recolhidos serão tratados com total confidencialidade;
- b) Não trataremos individualmente a informação disponibilizada;
- c) Os investigadores estão obrigados a fornecer-me, quando solicitadas, as conclusões obtidas;
- d) Posso, a qualquer momento, solicitar aos investigadores, que os meus dados sejam

retirados da pesquisa.

Ao confirmar a participação, passo a concordar com a utilização das informações para os fins a que se destina, divulgação científica, salvaguardando as diretrizes universalmente aceitas da ética na pesquisa científica, desde que sejam respeitadas as condições acima mencionadas.

Escala de Inteligência Emocional (MIE)

Artigo de Validação: Siqueira, M. M. M., Barbosa, N. C., Alves, M. T. (1999). Construção e Validação Fatorial de uma medida de Inteligência Emocional. *Psicologia Teoria e Pesquisa*, 15(2), 143-152.

De seguida, irá encontrar algumas afirmações sobre emoções e sentimentos. Leia atentamente cada frase e indique com que frequência essa ocorre, marcando a alternativa mais aproximada. Tenha sempre em mente que não há respostas certas ou erradas.

1= nunca	2= poucas vezes	3= muitas vezes	4= sempre	
Ajo com otimismo em relação aos meus projetos.	1	2	3	4
Alcanço os objetivos que estipulo para a minha vida.	1	2	3	4
Aumento o número de pessoas do meu círculo de amigos.	1	2	3	4
Avalio os meus sentimentos para compreender o que estou a sentir.	1	2	3	4
Consgo animar qualquer ambiente.	1	2	3	4
Consgo identificar os sentimentos que marcaram minha a vida.	1	2	3	4
Consgo identificar os sentimentos das pessoas mais próximas.	1	2	3	4
Conto até dez antes de responder a uma falta de respeito.	1	2	3	4
Controlo os sentimentos que me perturbam.	1	2	3	4
Converso de forma animada com um desconhecido.	1	2	3	4
Deixo as pessoas à minha volta à vontade.	1	2	3	4
Abandono projetos importantes para a minha vida.	1	2	3	4
Descubro as intenções de uma pessoa pela forma como ela age.	1	2	3	4
Descubro com facilidade o que um amigo está a sentir.	1	2	3	4
Devolvo na mesma moeda um insulto que recebi.	1	2	3	4
Direciono os meus sentimentos para agir com sabedoria.	1	2	3	4
Duvido da concretização das minhas metas futuras.	1	2	3	4
Elaboro com entusiasmo um projeto pessoal.	1	2	3	4
Encontro alguém conhecido na maior parte dos lugares onde vou.	1	2	3	4

Enfrento qualquer obstáculo para conseguir o que quero na vida.	1	2	3	4
Entendo o que uma pessoa quer mesmo que não mo diga.	1	2	3	4
Evito analisar tudo o que sinto.	1	2	3	4
Evito refletir sobre o que estou a sentir.	1	2	3	4
Faço com que as pessoas se sintam bem ao meu lado.	1	2	3	4
Falo comigo próprio sobre os meus sentimentos.	1	2	3	4
Digo aquilo que me vem à cabeça.	1	2	3	4
Fico à vontade com pessoas que acabo de conhecer.	1	2	3	4
Foco a minha atenção nos planos que escolhi para a minha vida.	1	2	3	4
Controlo os meus impulsos numa situação de conflito.	1	2	3	4
Identifico as intenções de uma pessoa assim que ela começa a falar.	1	2	3	4
Identifico com facilidade os sentimentos das pessoas.	1	2	3	4
Identifico os interesses das pessoas com quem convivo.	1	2	3	4
Reparo quando alguém que conheço está com problemas	1	2	3	4
Identifico todos os meus sentimentos.	1	2	3	4
Oriento as minhas ações no presente pelos planos que fiz para o futuro.	1	2	3	4
Persisto nos meus objetivos, mesmo quando surgem grandes obstáculos.	1	2	3	4
Plancio situações para a concretização dos meus objetivos.	1	2	3	4
Prefiro ficar calado a conversar com pessoas desconhecidas.	1	2	3	4
Prefiro ter poucos amigos.	1	2	3	4
Prefiro trabalhar sozinho.	1	2	3	4
Preocupo-me com o que estou a sentir.	1	2	3	4
Procuro pensar antes de responder acerca de algo que me desagradou.	1	2	3	4
Procuro reagir com cautela a provocações.	1	2	3	4
Reajo imediatamente a uma agressão.	1	2	3	4
Reconheço como um amigo se sente através dos seus gestos	1	2	3	4
Reconheço em mim próprio(a) sentimentos de alegria e tristeza.	1	2	3	4
Reconheço os meus sentimentos com grande facilidade.	1	2	3	4
Reconheço quando tenho sentimentos contraditórios.	1	2	3	4
Reconheço os sentimentos de uma pessoa pela maneira como ela fala	1	2	3	4
Reconheço quando uma pessoa está bem ou não, pelo seu tom de voz.	1	2	3	4
Sei quando uma pessoa está com problemas.	1	2	3	4
Relaciono-me bem com qualquer pessoa.	1	2	3	4
Sei quando um amigo precisa da minha ajuda.	1	2	3	4
Sei quando uma pessoa está com problemas mesmo que ela não mo diga.	1	2	3	4

Entusiasmo-me com a minha vida.	1	2	3	4
Tenho muitos amigos.	1	2	3	4
Tenho na ponta da língua uma resposta para um insulto.	1	2	3	4
Tomo decisões com base nos meus impulsos.	1	2	3	4
Trato alguém que acabei de conhecer como se fôssemos velhos amigos.	1	2	3	4

Escala da Personalidade

Referência: John, O. P., Naumann, L. P., & Soto, C. J. (2008). Paradigm shift to the integrative Big Five trait taxonomy: History, measurement, and conceptual issues. In O. P. John, R. W. Robins, & L. A. Pervin (Eds.), *Handbook of personality: Theory and research* (pp. 114-158). New York, NY: Guilford Press.

Em seguida, apresentamos um conjunto de características que poderão ou não aplicar-se a si. Por exemplo, concorda que seja alguém que gosta de passar tempo com outras pessoas? Usando a escala de resposta abaixo, escreva o número correspondente à sua resposta ao lado de cada frase que lhe apresentamos de seguida, de modo a indicar em que medida concorda ou discorda com a afirmação. Tenha sempre em mente que não há respostas certas ou erradas.

Eu sou alguém que...

	1	2	3	4	5	6
	Discordo Totalmente	Discordo Fortemente	Discordo Parcialmente	Concordo Parcialmente	Concordo Fortemente	Concordo Totalmente
01. É conversador.						
02. É assertivo e não teme expressar o que sente.						
03. É deprimido e triste.						
04. É temperamental e muda de humor facilmente.						
05. É reservado.						
06. É emocionalmente estável, não se altera facilmente.						
07. É, às vezes, tímido e inibido.						
08. É relaxado e controla bem o stresse.						
09. Mantém-se calmo nas situações tensas.						
10. É sociável e extrovertido.						
11. É cheio de energia.						
12. Fica tenso com frequência.						
13. Fica nervoso facilmente.						
14. Gera muito entusiasmo.						
15. Se preocupa muito.						
16. Tende a ser sossegado e calado.						

Escala do Bem-estar Subjetivo

Referência: Albuquerque, A. S. & Tróccoli, B. T. (2004). Desenvolvimento de uma escala de bem-estar subjetivo. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 20(2), 153-164.

Gostávamos de saber como se tem sentido ultimamente. Para o efeito, encontrará de seguida uma lista de palavras que descrevem diferentes sentimentos e emoções. Tome nota que não há respostas certas ou erradas. O importante é que seja o mais sincero possível. Leia cada palavra e, recorrendo à escala de resposta abaixo, escreva o número que expressa a sua resposta no espaço ao lado.

	1	2	3 Moderada-	4	5 Extremamen-
	Quase nada	Um pouco	mente	Muito	te
1) aflito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) alarmado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) amável	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) ativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) angustiado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) agradável	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) alegre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) apreensivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9) preocupado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10) Preparado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11) contente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12) irritado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13) deprimido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14) interessado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15) entediado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16) atento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17) transformado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18) animado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19) determinado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20) chateado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21) decidido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22) seguro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23) assustado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24) dinâmico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25) envolvido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26) produtivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27) impaciente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28) receoso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29) entusiasmado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30) desanimado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31) ansioso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32) indeciso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33) abatido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34) amedrontado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35) aborrecido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36) agressivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37) estimulado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38) incomodado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39) bem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40) nervoso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41) empolgado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42) vigoroso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43) inspirado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44) tenso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45) triste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46) agitado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47) envergonhado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nesta secção, vai encontrar algumas frases que podem corresponder a opiniões que você tem sobre a sua própria vida. Usando a escala de resposta abaixo, para cada afirmação, marque com um X o número que expressa mais fielmente possível a sua opinião sobre a sua vida atualmente. Não existem respostas certas nem erradas. O que importa é a sua sinceridade.

	1	2	3	4	5	6
	Discordo Totalmente	Discordo Fortemente	Discordo Parcialmente	Concordo Parcialmente	Concordo Fortemente	Concordo Totalmente
48. Estou satisfeito com a minha vida.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49. Tenho aproveitado as oportunidades que a vida me tem proporcionado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50. Avalio a minha vida de forma positiva.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51. Em quase todos os aspetos, a minha vida está longe daquilo que considero o ideal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52. Se eu pudesse, mudava o meu passado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
53. Tenho conseguido tudo o que esperava da vida.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
54. A minha vida está de acordo com aquilo que desejo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
55. Gosto da minha vida.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
56. A minha vida está a correr mal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
57. Estou insatisfeito com a minha vida.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
58. A minha vida podia estar melhor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59. Na minha vida, tenho mais momentos de tristeza do que de alegria.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
60. A minha vida é monótona.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61. As minhas condições de vida são muito boas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
62. Considero-me uma pessoa feliz.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Escala de Perfil de Regulação Emocional

Referência: Gondim, S. M. G., Pereira, C., Hirschle, A. L. T., Palma, E. M. S., Alberton, G. D., Paranhos, J., Santana, V., Ribeiro, W. (2013). Perfil de Regulação Emocional: Adaptação e validação de uma medida de características pessoais de regulação da emoção. *Artigo submetido a publicação.*

De seguida vai encontrar seis situações do quotidiano. Em cada uma delas, tendemos a reagir de modo diferente. De entre um conjunto de alternativas de resposta que lhe apresentamos, escolha a(s) alternativa(s) que melhor represente(m) a sua maneira de lidar com as situações.

1) Acabou de terminar o seu relacionamento com o(a) seu/sua companheiro(a), apesar de terem pensado ir viver juntos uma semana antes do vosso fim de namoro. Foi ele (a) quem decidiu pôr fim à vossa relação. Isso deixa-o muito triste

Dentro das propostas seguintes, faça um círculo/assinale a(s) reação(ões) que melhor reflete(m) a sua maneira de reagir habitual neste tipo de situações.

- a. Suporta o fim da relação abatido(a). De qualquer maneira, diz a si mesmo que não tem sorte ao amor e que nem sabe como pode mudar tal facto.

- b. Tira um tempo para cuidar de si ou para fazer coisas que lhe são agradáveis.
- c. Tenta sentir-se melhor recorrendo a algumas substâncias relaxantes (ex.: comida, álcool, cigarros, calmantes, outros...).
- d. Desabafa com alguém próximo. Tem necessidade de falar com alguém sobre aquilo que está a sentir.
- e. Tenta arregaçar as mangas e fazer alguma coisa pela sua vida (ex.: inscrição num ginásio, site de encontros online, saídas à noite). Define as suas prioridades para que o próximo relacionamento seja o melhor.
- f. Olha para fotos antigas, ouvindo músicas tristes.
- g. Tenta ver o lado positivo das coisas. Este fim de relação, apesar de difícil, é a oportunidade para começar de novo, fazer coisas que não fazia há muito tempo e, possivelmente, encontrar alguém que seja mais compatível consigo.
- h. Apesar da decisão firme do seu ex-namorado, tenta reconquistá-lo de todas as maneiras.

2) Foi sair com o(a) seu /sua companheiro(a) para uma festa à noite. Durante a festa, enquanto esteve um pouco afastado(a) do seu companheiro(a), apercebe-se que ele(a) está a conversar com alguém. Parecem ambos muito interessados no que cada um diz. Olham-se intensamente e riem-se juntos várias vezes. Vê o seu companheiro(a) animado(a), apesar de ter vindo arrastado(a) para a festa. Com isto, começa seriamente a sentir como os ciúmes estão a tomar conta de si.

Dentro das propostas seguintes, faça um círculo/assinale a(s) reação(ões) que melhor reflite(m) a sua maneira de reagir habitual neste tipo de situações.

- a. Observa-os pelo canto do olho. Fica a “remoer” no assunto, mas não o demonstra.
- b. Em vez de se irritar, decide pensar noutras coisas e aproveitar a noite (ex.: falar com pessoas, dançar...)
- c. Exprime o seu ciúme ao(à) seu(sua) companheiro(a) sem se enervar. Diz-lhe que não gosta que ele(a) se divirta com uma pessoa do sexo oposto.
- d. Sente-se invadido(a) por raiva e, logo que tenha a oportunidade, zanga-se com o(a) seu(sua) companheiro(a).
- e. Para esquecer aquilo que acabou de ver e, para se acalmar, vai ao bar e passa o resto da noite a beber.
- f. Pensa em várias soluções para lidar com esta dificuldade. Planifica a estratégia que vai adoptar para que esta situação não se repita no futuro.
- g. Sente-se triste e abandonado(a). Pensa que um dia ele(a) acabará por encontrar uma pessoa mais interessante ou mais atraente. Não há nada a fazer.
- h. Apesar dos ciúmes, diz a si próprio(a) que é importante que o(a) seu(sua) companheiro(a) se divirta, desde que ele(a) não faça nada de mal. Deixa-o(a) à vontade, quando regressar a casa, ele(a) estará de bom humor.

3) Está a ter um fim-de-semana romântico com o seu companheiro(a). O cenário é perfeito e sente-se particularmente feliz.

Dentro das propostas seguintes, faça um círculo/assinale a(s) reação(ões) que melhor reflete(m) a sua maneira de reagir habitual neste tipo de situações.

- a. Apesar do fim-de-semana muito agradável, não consegue deixar de pensar em alguns pormenores negativos que impedem que a sua estadia seja perfeita.
- b. Tenta desfrutar plenamente o momento, colocando todo o resto de lado.
- c. O fim-de-semana é perfeito. É demasiado bom para ser verdade. Tem medo que quando regressar as coisas corram mal.
- d. Ri, brinca, abraça o(a) seu(sua) companheiro(a). Enfim, extravasa toda a sua alegria e deixa-se levar pelo momento.
- e. Quando está sozinho(a), reflecte nos bons momentos passados juntos e/ou nas razões que tornam a vossa relação tão especial.
- f. Está a passar um bom bocado. Mas, por diversas razões (ex.: medo do ridículo, não é o seu estilo, culpa...), tenta não se deixar levar, contendo mesmo a sua alegria.
- g. Nos dias seguintes, partilha esse bom momento com os mais próximos (ou no diário).
- h. O fim-de-semana está a ser perfeito. No entanto, não consegue deixar totalmente de lado as suas demais preocupações (ex.: trabalho, família...)!

4) Tem que fazer uma apresentação oral para várias pessoas. Já fez o mesmo no passado e não correu muito bem. Recebeu muitas críticas sobre a sua apresentação. A ideia de voltar a fazer uma apresentação em público, dentro de alguns dias, deixa-o(a) aterrorizado(a).

Dentro das propostas seguintes, faça um círculo/assinale a(s) reação(ões) que melhor reflete(m) a sua maneira de reagir habitual neste tipo de situações

- a. Tenta distrair-se fazendo uma atividade que seja agradável para si. Preparou a sua apresentação e logo se verá como corre.
- b. Não pára de pensar nisso. Focaliza-se no que poderá correr mal e fica stressado(a) até ao dia da apresentação.
- c. Partilha os seus medos com os seus próximos e procura o seu apoio e dicas.
- d. Estabelece um plano de ação para aumentar a probabilidade de ter sucesso. Define o problema e explora diferentes soluções que permitam fazê-lo(a) sentir-se mais seguro(a) (repetição, relaxamento, informações sobre como melhorar a sua apresentação).
- e. Diz a si próprio(a) que nunca irá conseguir e sente-se um “zero à esquerda”.
- f. Dias antes da exposição, recorre a substâncias para conseguir relaxar (ex.: álcool, cigarros, calmantes, outros...), para diminuir a sua ansiedade.

- g. Tenta ver o lado positivo da situação: é um bom exercício para si e, mesmo que as coisas corram mal, não será o fim de mundo.
- h. Desde o anúncio da data da apresentação, que se sente stressado(a). O stress paralisa-o(a) e impede-o(a) de trabalhar na sua apresentação. Se for possível, encontra uma “excelente razão” que o(a) impeça de fazer a apresentação.

5) No último dia de férias num país estrangeiro, vai dar um passeio com os seus amigos. Depois de algumas horas a andar a pé, descobre uma cascata por acaso. O sítio é magnífico e selvagem. A água, a vegetação abundante, o pôr-do-sol, os sons...Está completamente maravilhado(a) pela beleza da paisagem.

Dentro das propostas seguintes, faça um círculo/assinale a(s) reação(ões) que melhor reflète(m) a sua maneira de reagir habitual neste tipo de situações.

- a. A paisagem é encantadora, só é pena ter dores nos pés, faz um pouco de frio e existem no local mosquitos. Os pequenos inconvenientes deste tipo impedem-no(a) de desfrutar da situação em pleno.
- b. Exprime o seu encantamento à sua maneira (ex.: fica extasiado(a), grita, deixa cair uma lágrima, salta para a cascata).
- c. O espectáculo é magnífico, mas contém as suas emoções: prefere manter-se reservado(a) em público.
- d. Nos dias seguintes, tem prazer em recordar da beleza do lugar e/ou ver as fotos.
- e. Partilha a sua emoção com as pessoas que o(a) acompanham. Nos dias que se seguem, recomenda aquele lugar aos mais próximos.
- f. O espectáculo é estragado pelo pensamento de que este é o último dia de férias e que tal momento não acontecerá tão cedo.
- g. Deixa que todos os seus sentidos absorvam aquele lugar, a fim de saborear plenamente aquele instante.
- h. O local é soberbo, mas não se esquece de pensar no itinerário de regresso a casa, no jantar e/ou no trabalho que recomeça amanhã.

6) Depois de um mês de trabalho duro, consegue obter finalmente o diploma ou a promoção dos seus sonhos. Não foi nada fácil e tem muito mérito por ter conseguido chegar até aqui. Está muito orgulhoso(a) consigo mesmo(a). Família e amigos juntaram-se para organizar uma pequena festa em sua honra.

Dentro das propostas seguintes, faça um círculo/assinale a(s) reação(ões) que melhor reflète(m) a sua maneira de reagir habitual neste tipo de situações.

- a. Durante a festa, não consegue parar de pensar noutras coisas (ex.: preocupação relacionada com o seu novo estatuto, problemas pessoais...)

- b.** Nos dias seguintes, relembra regularmente sobre o seu feito: esforços e qualidades necessárias para alcançar tal feito, orgulho das pessoas mais próximas, perspectivas de futuro...
- c.** Enquanto todos o(a) felicitam, pensa que talvez não tenha assim tanto mérito. Foi, de certeza, um golpe de sorte que não voltará a acontecer.
- d.** Está orgulhoso(a) de si próprio(a) e demonstra-o (ex.: grita/chora de alegria, gestos de vitória...).
- e.** Apesar do sentimento de vitória, uma parte de si não consegue parar de pensar que poderia ter feito melhor.
- f.** É o seu momento de glória e aproveita-o ao máximo. Trabalhou muito e merece todos estes elogios.
- g.** Está orgulhoso(a) de si, mas por diferentes razões (ex.: medo do ridículo, modéstia, timidez...), impede-se de exprimir o seu orgulho e de festejar o seu sucesso em pleno.
- h.** Nos dias que se seguem, anuncia a boa notícia e partilha o seu sucesso às pessoas à sua volta.

Questionário Sociodemográfico**Sexo**

- Feminino
 Masculino

Idade: _____

Estado Civil

- Solteiro(a)
 Casado(a) / União de Facto
 Divorciado(a) / Separado(a)
 Viúvo(a)
 Outro: _____

Antiguidade/tempo na função:

- Menos de 6 meses
 De 6 meses a 1 Ano
 Mais de 1 até 3 anos
 Mais de 3 anos até 5 anos
 Mais de 5 até 10 anos
 Mais de 10 anos

Antiguidade/tempo na instituição onde trabalha

- Menos de 6 meses
 De 6 meses a 1 Ano
 Mais de 1 até 3 anos
 Mais de 3 anos até 5 anos
 Mais de 5 até 10 anos
 Mais de 10 anos

Escolaridade Completa

- 1.º Ciclo do Ensino Básico
 2.º Ciclo do Ensino Básico
 3.º Ciclo do Ensino Básico
 Ensino Secundário
 Licenciatura
 Mestrado
 Doutoramento
 Outro: _____

No atual emprego, desempenha funções de chefia? (i.e.: tem pessoas à sua responsabilidade)

- Sim
 Não

Distrito/Arquipélago:

- _Arquipélago dos Açores
 _Arquipélago da Madeira
 _Aveiro
 _Beja
 _Braga
 _Bragança
 _Castelo Branco
 _Coimbra
 _Évora
 _Faro
 _Guarda
 _Leiria
 _Lisboa
 _Portalegre
 _Porto
 _Santarém
 _Setúbal
 _Viana do Castelo
 _Vila Real
 _Viseu

**No exercício do seu trabalho, interage frequentemente com outras pessoas?
(ex.: clientes, colegas, chefes, fornecedores)**

Sim

Não

Se sim, de que maneira?

Presencialmente/face a face

De forma digital, através de meios informáticos, por exemplo

A organização onde trabalho atualmente disponibilizou (aquando da minha entrada para a mesma) ou disponibiliza (em ações de formação e atualização de conhecimentos e competências) regras, normas, instruções acerca de como devemos reagir, lidar ou gerir as nossas emoções em situações de trabalho, sobretudo as que respeitam à interação com clientes, mostrando claramente quais as expressões emocionais que devemos usar ou suprimir em determinadas situações

Sim

Não

Categoria Socioprofissional (só pode selecionar uma opção)

- Empresários, Quadros Superiores e Dirigentes (ex.: quadros superiores da administração pública, diretores/gerentes de empresas)
- Profissões Intelectuais e científicas (ex.: arquitetos, engenheiros, físicos, informáticos, biólogos, médicos, enfermeiros, professores, advogados, economistas, psicólogos, jornalistas, músicos)
- Técnicos e Profissionais de Nível Intermédio (ex.: técnico de eletricidade, técnico de telecomunicações, técnico de gás, desenhador projetista, operadores de TV, técnico de radiologia, controladores de tráfego aéreo, técnicos de segurança do trabalho, fisioterapeuta, corretores de bolsa, agentes de seguros, inspetores da Polícia Judiciária, atletas)
- Pessoal Administrativo e Similares (ex.: Secretários, Bibliotecários, escriturários de contabilidade, encarregados de armazém, carteiros, caixas de banco, penhoristas, rececionistas,
- Pessoal dos Serviços e Vendedores (ex.: assistentes de bordo, guias-turísticos, cozinheiros, empregados de mesa, cabeleireiros, esteticistas, agentes funerários, animadores culturais, DJs, Bombeiros, Agentes da Polícia, Guardas dos Serviços Prisionais, operadores de supermercado)
- Agricultores e trabalhadores Qualificados da Agricultura e Pescas (ex.: agricultores, trabalhadores florestais, criadores de animais, jardineiros, pescadores)
- Operários, Artífices e Trabalhadores Similares (ex.: mineiros, salineiros, canteiros, pedreiros, carpinteiros, trabalhadores da construção civil, pintores, canalizadores, eletricitas, serralheiros civil, mecânicos, oleiros, artesãos de madeira, relojoeiro, bordadores, padeiros, queijeiro, trabalhadores do tratamento de madeira, costureiros, tecelões, trabalhadores de confeções, sapateiros)
- Operadores de Instalações e Máquinas e Trabalhadores da Montagem (ex.: condutores de máquina, sondador, serrador, operador de forno)
- Trabalhadores não qualificados (ex.: vendedor ambulante, vendedor por telefone, pessoal da limpeza, empregadas domésticas, porteiros, estafetas, contínuos)