



UC/EPCE—2015

Universidade de Coimbra  
Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação

**O papel moderador de algumas características sociodemográficas na relação entre inteligência emocional e perfil de regulação emocional: Um estudo com trabalhadores portugueses.**

Tânia Portelada de Sá (e-mail: [tania\\_s.joaninho@hotmail.com](mailto:tania_s.joaninho@hotmail.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 de algumas características sociodemográficas na relação entre inteligência emocional e perfil de regulação emocional: Um estudo com trabalhadores portugueses<sup>1</sup>**

As emoções podem ser vistas como processos que estão presentes na nossa vida e podem ser definidas como um conjunto de reações cognitivas que ajudam o indivíduo a responder a determinados desafios ou oportunidades do meio (Levenson, 1994). O estudo centrado na análise e compreensão do modo como os indivíduos regulam e controlam as suas emoções nos variados contextos e em particular no trabalho, assim como das consequências dessa gestão no seu próprio comportamento e no dos outros com os quais interagem é algo a que a Psicologia tem procurado dar resposta. Neste sentido, o objetivo deste estudo é testar o papel moderador de algumas variáveis sociodemográficas dos trabalhadores (o género, a idade, a escolaridade e a formação prévia disponibilizada pelas organizações onde trabalham sobre emoções), na relação entre a inteligência emocional e as estratégias de regulação emocional usadas pelos trabalhadores nas interações sociais (perfil de regulação emocional). De modo a cumprir este objetivo, 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; e a *Medida de Inteligência Emocional*, de Siqueira, Barbosa e Alves (1999) – que avalia a inteligência emocional. Estes instrumentos foram traduzidos e adaptados para a cultura portuguesa, tendo sido aplicados em formato de questionário *online*, numa amostra de 310 trabalhadores portugueses.<sup>2</sup> Em termos globais, com este estudo foi possível verificar que as competências da inteligência emocional se correlacionam positivamente com as *estratégias* de regulação emocional (*up-regulation* e *down-regulation*), assim como as variáveis sociodemográficas se correlacionam com as *estratégias* de regulação emocional, demonstrando assim, resultados inovadores neste campo de estudo.

Os resultados encontrados nesta investigação sugerem, ainda, que o género desempenha um papel relevante na relação entre a competência de inteligência

---

<sup>1</sup> Esta dissertação foi redigida ao abrigo do acordo ortográfico de 2014.

<sup>2</sup> Este estudo foi realizado no âmbito do projeto de investigação “*Emoções, Sentimentos e Afetos em Contexto de Trabalho*” que está a ser desenvolvido em parceria entre a Universidade de Coimbra, sob a orientação da Professora Doutora Carla Carvalho e a Universidade Federal de S. Salvador da Bahia (Brasil), sob a orientação da Professora Doutora Sónia Gondim.

emocional *motivação* e o perfil de regulação emocional dos trabalhadores portugueses, nomeadamente as estratégias de regulação para *emoções positivas*. Foi também possível verificar que as mulheres da nossa amostra apresentam maiores níveis de inteligência emocional, nomeadamente na competência de *motivação*, face aos homens, sendo maior o seu impacto na utilização de estratégias de regulação emocional ditas adaptativas de *up-regulation* (estratégias que visam *aumentar as emoções positivas*).

**Palavras-Chave:** Regulação Emocional, Inteligência Emocional, Emoções, Variáveis Sociodemográficas, Moderação.

### **The moderating effect of some socio-demographic characteristics on the relation between emotional intelligence and the emotional regulation profile: a study with Portuguese workers**

Emotions can be seen as current processes in our lives and can be defined as a set of cognitive reactions which help the individual behave in accordance to particular challenges or surrounding opportunities (Levenson, 1994). A study focused on the assay and understanding of the way people handle and manage their emotions in the several environments particularly in the work context, as well as the impacts of that management on their own behavior along with the one of those they interact with, has been a constant issue for Psychology to address with. That said, this paper aims to assess the moderating effect on the relation between the emotional intelligence and the emotion-regulation strategies settled by the workers on their social interactions (emotion-regulation profile), having in mind a set of a substantial workers' socio-demographic conditions, such as gender, age, qualifications and prior training provided by the organizations when working with emotions. In order to accomplish this purpose, have been used the Nelis, Quoidbach, Hansenne and Mikolajczak *Emotion Regulation Profile-Revised* scales (2011), in a reduced version from Gondim et al. (in press) – which assesses the emotional regulation – and the “*Medida de Inteligência Emocional*” from Siqueira, Barbosa and Alves (1999) – which assesses the emotional intelligence. These tools have been translated and adjusted to the Portuguese cultural background, being placed online as a survey among a 310 Portuguese workers sample<sup>3</sup>. Essentially, this survey allows us to corroborate the positive correlation between the emotional intelligence competencies and the emotion-regulation strategies (*up-regulation* and *down-regulation*), as well as the interrelationship between the socio-demographic conditions and the emotion-regulation strategies, revealing therefore innovating results on this field of study.

Additionally, the results gathered by this investigation suggest that gender – as a peculiar socio-demographic condition – plays a significant role on the

---

<sup>3</sup> This paper was written as a part of the research project “*Emoções, Sentimentos e Afetos em Contexto de Trabalho*” developed as a result from the partnership between Universidade de Coimbra – under the scientific guidance of Professora Doutora Carla Carvalho – and Universidade Federal de S. Salvador da Bahia (Brasil) – under the scientific guidance of Professora Doutora Sónia Gondim.

relation between the Portuguese workers' emotional intelligence competence *motivation* and its emotional regulation profile, particularly the regulation strategies aimed to *positive emotions*. These results also leads us to assess that female workers, over the male gender, present emotional intelligence higher levels, distinctively in what refers to *motivation*, showing a more effectively handling of the emotional regulation strategies known as adaptive *up-regulation* (strategies expected to improve positive emotions).

**Key-Words:** Emotional Regulation, Emotional Intelligence, Emotions, Socio-demographic Conditions, Shifting Behaviour.

## **Agradecimentos**

À professora Doutora Carla Carvalho, pela paciência e apoio incondicional recebido por mim neste momento tão gratificante da minha vida. Pela sua orientação e dedicação na realização deste trabalho tão rigoroso e exigente. Pela amizade e compreensão reveladas nos momentos em que mais precisei.

À professora Doutora Sônia Gondim e à restante equipa de investigação do Brasil por toda a disponibilidade e atenção na realização deste trabalho.

A todos os professores do mestrado de Psicologia das Organizações e do Trabalho, porque deles também resulta este trabalho.

Agradeço à minha família, principalmente aos meus pais, ao meu irmão e aos meus avós por tudo o que me ensinaram, pelo que fizeram por mim, por todo o amor recebido e por todos os princípios e valores que fizeram com que me tornasse numa pessoa melhor.

À Rute, por ter crescido comigo nestes 5 anos, pela amizade, pelo apoio incondicional nos momentos em que mais precisei, por todo o amor e carinho recebido nos momentos mais difíceis, por todos os momentos que partilhámos nesta cidade e principalmente pela pessoa que és.

À Diana, pela amizade que sempre existiu entre nós, pelo apoio e força nos momentos mais difíceis, pelas lágrimas e risadas que partilhámos, pelos conselhos, pelas conversas, por todos os momentos de apoio, carinho e dedicação, enfim pela pessoa que és.

Às minhas amigas de mestrado, pela amizade que foi crescendo nos últimos tempos, por todo o apoio e carinho recebido na realização deste trabalho e por todos os momentos que partilhámos juntas.

Às minhas companheiras de tese Carolina, Patrícia e especialmente à Teresa por me ter acompanhado nesta longa caminhada e me ter ajudado nos momentos mais duros.

Por fim, à Rita e à Fátima, por toda a disponibilidade e ajuda dada quando mais precisámos. Foi um privilégio poder expandir o vosso trabalho e fazer parte dele agora.

## **Índice**

<b>Introdução</b> .....	1
<b>I – Enquadramento Conceptual</b>	
1. Emoções.....	4
1.1. O que são Emoções? .....	4
1.2. Emoções, Afetos e Sentimentos .....	6
1.3. Emoções no Contexto de Trabalho .....	7
2. Regulação Emocional.....	9
2.1. Como definir Regulação Emocional? .....	9
2.2. Estratégias de Regulação Emocional .....	11
2.3. Regulação Emocional no Contexto de Trabalho .....	14
3. Inteligência Emocional.....	15
3.1. Como definir Inteligência Emocional? .....	15
3.2. Inteligência Emocional nas Organizações .....	19
4. Variáveis Sociodemográficas: género, idade, nível de escolaridade e formação. O papel moderador na relação entre Inteligência Emocional e Regulação Emocional.....	20
<b>II – Objetivos</b> .....	23
<b>III – Metodologia</b> .....	24
1. Participantes e caracterização da amostra .....	24
2. Instrumentos .....	25
2.1. Questionário Sociodemográfico .....	25
2.2. ERP-R - Emotion Regulation Profile- Revised .....	26
2.3. MIE – Medida de Inteligência Emocional .....	27
3. Procedimentos.....	27
3.1. Recolha de dados.....	27
3.2. Análises relativas à qualidade psicométrica dos instrumentos .....	28
3.3. Análises relativas às hipóteses de investigação .....	29
<b>IV – Resultados</b> .....	30
1. Análises relativas à qualidade psicométrica dos instrumentos .....	30
1.1. ERP-R – Emotion Regulation Profile-Revised .....	30
1.2. MIE – Medida de Inteligência Emocional.....	31
2. Análises relativas às hipóteses de investigação .....	33
2.1. Correlações.....	33
2.2. Análise da moderação .....	34
<b>V – Discussão</b> .....	36
<b>VI – Limitações e Direções Futuras</b> .....	40
<b>VII – Conclusões e Implicações</b> .....	42
<b>Bibliografia</b> .....	43
<b>Anexos</b> .....	55

## **Índice de figuras**

<b>Figura 1.</b> Diagrama conceptual do modelo de moderação descrito pelas hipóteses de investigação.....	24
<b>Figura 2.</b> O efeito moderador do género na relação entre a competência de IE motivação e as estratégias de regulação emocional up-regulation .....	35

## **Índice de Quadros**

<b>Quadro 1.</b> Estratégias de regulação emocional segundo Nelis et al. (2011) .....	11
<b>Quadro 2.</b> Médias, Desvios-Padrão e Correlações de Pearson das Variáveis em Estudo.....	34



## **Introdução**

A investigação acerca das emoções e do desenvolvimento emocional tem sido alvo de profundas alterações nos últimos tempos. Com efeito, no passado, as emoções não eram consideradas como um fator relevante para o estudo do comportamento organizacional, e, na generalidade, as teorias organizacionais não enfatizavam a importância do estudo desta dimensão para a compreensão dos fenómenos organizacionais (Martin, Knopoff, & Beckman, 1998). A grande maioria dos estudos organizacionais assentava no pressuposto de que os seres humanos eram racionais e, por isso, não deviam confiar nas suas emoções, sendo estas vistas como processos irracionais e improdutivos (Fineman, 1993; Hartel, Zerbe, & Ashkanasy, 2005; Matthews, Zeidner, & Roberts, 2002). Apesar de ser importante entender os processos subjacentes às emoções, assim como as estratégias de regulação emocional mais eficazes, é surpreendente que, até há alguns anos atrás, os investigadores tenham atribuído pouca importância à forma como o indivíduo diferencia e regula as emoções que experiencia (Barrett, 2006; Gross, 2008).

Contudo, mais recentemente, muito devido ao reconhecimento da influência dos processos emocionais no desenvolvimento e na adaptação do ser humano aos mais variados contextos, a necessidade de compreensão das emoções começou a ser enfatizada, construindo-se, ao longo das últimas décadas, uma plataforma sólida para o seu estudo (Greenberg, 2002). As teorias modernas já consideram as emoções como respostas organizadas para um evento interno ou externo, que podem direcionar as capacidades cognitivas do indivíduo de uma forma adaptativa (Damásio, 1999).

Neste sentido, as emoções podem ser mais ou menos adequadas às exigências do meio (Clore, 1994), facilitam a tomada de decisão (Oatley, & Johnson-Laird, 1987), preparam o indivíduo para respostas motoras rápidas (Frijda, 1986), e promovem a aprendizagem (Cahill, Prins, Weber, & McGaugh, 1994). Para além destas funções, as emoções também desempenham um importante papel nas funções sociais (Averill, 1998). As emoções podem fornecer informações acerca das intenções comportamentais dos indivíduos (Ekman, Friesen, & Ellsworth, 1972), podem dar pistas sobre se algo é bom ou mau (Walden, 1991) e podem fornecer pistas para adotarmos formas de comportamento mais adequadas aos contextos e às situações (Averill, 1980).

No seguimento do estudo e da compreensão das emoções, a investigação acerca da *regulação emocional* assume um papel de destaque relativamente à compreensão da forma como os indivíduos influenciam as suas emoções, quando as têm e como é que as experienciam e as expressam (Gross, 1998). Neste sentido, poderemos considerar que a *regulação emocional* se refere ao conjunto de estratégias que o indivíduo utiliza para aumentar, manter ou diminuir uma determinada resposta emocional (Gross, 1999). Segundo Nelis et al. (2011), a *regulação emocional* pode ser concretizada através de diversas estratégias, em que umas visam diminuir as emoções negativas – *down regulation* – e outras estratégias visam aumentar as emoções positivas – *up regulation*.

Associada aos conceitos de emoção e de regulação emocional (PRE)<sup>4</sup> encontra-se o de inteligência emocional (IE)<sup>5</sup>. Esta pode ser vista como a capacidade de compreensão, avaliação e expressão das emoções por parte dos indivíduos, e ainda, como a capacidade de controlar as emoções, num determinado contexto ou situação, com o objetivo de promover o crescimento emocional e intelectual do indivíduo (Mayer, & Salovey, 1997). A ideia de que as competências emocionais podem afetar positivamente os resultados no local de trabalho tem levado, quer académicos quer profissionais ligados à gestão das empresas, a atribuir cada vez mais importância à inteligência emocional e às formas de potenciar as competências emocionais (Goleman, 1995; Joseph, & Newman, 2010). Por tudo isto, a temática da inteligência emocional está a tornar-se cada vez mais relevante, não só para o desenvolvimento pessoal e organizacional, sobretudo em funções onde o indivíduo tem contacto direto com outros, mas, também, por ser benéfica em muitas áreas da vida, sobretudo naquelas onde é exigida a empatia e a compreensão do comportamento e das emoções dos outros. Deste modo, este conceito tem sido muito útil sobretudo em contextos laborais, porque as organizações não lidam apenas com coisas materiais, mas também com pessoas (Rosete, & Ciarrochi, 2005; Wong, & Law, 2002).

No presente estudo, para além das variáveis já referidas (Perfil de regulação emocional [estratégias] e inteligência emocional), tivemos em conta algumas variáveis sociodemográficas (que se referem a determinadas

---

<sup>4</sup> Doravante será usada a sigla PRE para designar regulação emocional.

<sup>5</sup> Doravante será usada a sigla IE para designar inteligência emocional.

características dos indivíduos como diferenças ao nível do género, da idade, da escolaridade e da formação no âmbito das emoções disponibilizada pelas organizações onde trabalham), que acreditamos poderem influenciar positivamente ou negativamente a relação entre a inteligência emocional (IE) e o perfil de regulação emocional (PRE) dos indivíduos que compõem a amostra do nosso estudo.

Assim sendo, esta investigação tem como objetivo averiguar a presença de um efeito moderador de algumas variáveis sociodemográficas, já mencionadas, na relação entre a inteligência emocional e o perfil de regulação emocional. Para o fazer, serão avaliadas as estratégias de regulação emocional com base no modelo proposto por Nelis et al. (2011), bem como as competências de inteligência emocional defendidas por Goleman (1998), no âmbito do seu modelo de IE.

No sentido de concretizar o objetivo geral inerente ao nosso trabalho, elaborámos a presente dissertação, a qual se encontra dividida em duas partes. A primeira constitui a revisão da literatura sobre os temas subjacentes ao presente trabalho - as emoções, a regulação emocional e a inteligência emocional - e as variáveis sociodemográficas já mencionadas. A segunda parte é constituída pelo desenvolvimento da componente empírica do presente estudo, contendo as análises estatísticas efetuadas para responder aos objetivos do estudo e os seus resultados encontrados, bem como a discussão dos mesmos, a conclusão geral de todo o trabalho realizado, a bibliografia consultada e os respetivos anexos do trabalho.

"Uma pessoa que diga o que pensa aproxima-se, e muito,  
de fazer o que sente e é esse o propósito da nossa vida: sentir"

Gustavo Santos

## I – Enquadramento Conceptual

### 1. Emoções

#### 1.1. O que são Emoções?

O conceito de *emoção*, por ser abrangente e complexo, tem vindo a ser utilizado na investigação com diferentes sentidos, surgindo desta forma a necessidade de o definir e diferenciar de outros conceitos relacionados (Vaz, 2009). As *emoções* podem ser definidas como reações subjetivas e idiossincráticas do indivíduo a um determinado estímulo interno ou desafio ambiental, caracterizadas por mudanças fisiológicas, cognitivas, experienciais e comportamentais que preparam o indivíduo para a ação (Sroufe, 1996).

Segundo Damásio (1999), quando pensamos na palavra “*emoções*” imediatamente associamos às ditas *emoções primárias*, tais como, a alegria, a tristeza, o medo, a cólera, a surpresa ou a aversão. Com efeito, e ainda segundo o referido autor, pensar nestes termos torna mais fácil a discussão acerca desta temática. Contudo, existem outros conceitos relacionados com o de *emoção* que por vezes são usados indistintamente com o mesmo significado. Nestes últimos, estão, por exemplo, as *emoções secundárias*, como a vergonha, o ciúme, a culpa ou o orgulho, e as *emoções “de fundo”*, como o bem-estar ou o mal-estar, a calma ou a tensão. Segundo o mesmo autor, é também de salientar que os impulsos, as motivações, os estados de dor e o prazer têm sido etiquetados como *emoções*.

Para que haja ocorrência de uma *emoção*, é preciso verificar a existência de um estímulo inicial que pode ser interno (e.g., memória episódica) ou externo (e.g., situação à qual o indivíduo dá atenção), o qual nos leva a uma ativação fisiológica imediata. Este processo conduz a uma ativação, no entanto, este processo por si só ainda não se constitui como uma *emoção* (Vaz, 2009).

Por outro lado, para se experienciar uma *emoção*, o indivíduo necessita de atribuir um significado a esta *emoção*, em função do tipo de ativação fisiológica experienciada, do contexto em que se insere, das experiências

passadas e das memórias episódicas construídas (Barrett, 2006). Este processo designa-se por *diferenciação emocional* que, em conjunto com o processo de *ativação emocional*, conduz o indivíduo a experienciar uma *emoção*. Consecutivamente, e após este processo, o indivíduo torna-se capaz de decidir quais as *estratégias* deve utilizar para conseguir regular as emoções de forma satisfatória, decidindo também se deve ou não expressar essas mesmas emoções (Vaz, 2009).

Neste sentido, podemos definir *emoção* como um conjunto de respostas químicas e neurais que formam um padrão e que desempenham um papel regulador, guiando o indivíduo à criação de situações vantajosas, com o objetivo de ajudar a manter a vida do organismo. Todavia, há evidência de que, processos como, a cultura e a aprendizagem são suscetíveis de alterar a expressividade das emoções e o seu significado, pese embora no passado se tenha defendido a ideia de que as emoções eram processos biologicamente determinados, dependentes de dispositivos cerebrais estabelecidos de forma inata e sedimentados por uma longa história evolucionária (Damásio, 1999). As diferentes abordagens conceptuais acerca das emoções têm destacado vários componentes biológicos, comportamentais, cognitivos, sociais e de expressão das emoções, mostrando que estes operam de forma sincronizada a diferentes níveis de processamento (Greenberg, 2002). Deste modo, a coordenação dos múltiplos componentes evidenciados possibilita a operacionalização das funções motivacionais do comportamento (Ekman, 1994; Izard, 1993; Plutchick, 1993, cit in Mascolo, & Griffin, 1998), desempenhando um papel fundamental na adaptação do indivíduo às diversas fases do desenvolvimento humano (Gross, 1999), na comunicação e resolução de problemas e na tomada de decisão, preparando desta forma o indivíduo para respostas motoras rápidas (Fridja, 1986).

As emoções cumprem desta forma um papel central no desenvolvimento do ser humano, nomeadamente, na aquisição de competências relevantes para lidar com as exigências do meio, promovendo o desenvolvimento cognitivo ao estimular o conhecimento e as representações emocionais, e o desenvolvimento social, ao promover uma maior adequabilidade nas relações interpessoais (Barrett, & Russel, 1998).

## 1.2. Emoções, Afetos e Sentimentos

Embora as emoções tenham um papel crucial no desenvolvimento humano, nem sempre o seu significado é claro ou consensual, dependendo, em muito, da ênfase atribuída pelos diversos autores e teorias às funções das emoções e aos seus componentes, bem como ao peso desempenhado pelos fatores biológicos, ambientais e relacionais. Por outro lado, no âmbito dos processos emocionais, a investigação parece assentar em diversas definições, relacionando tais processos com outros constructos próximos como o afeto e os sentimentos, tornando, desta forma, mais complexa a criação de uma rede nomológica única e integradora (Vaz, 2009).

Com o objetivo de contribuir para a clarificação conceptual neste domínio, dedicámos algum espaço neste trabalho à distinção entre alguns dos *processos emocionais* mais usualmente relacionados com a *emoção*, especificamente o *afeto* e os *sentimentos*.

Um breve olhar pela literatura neste domínio leva-nos a concluir que não raras vezes, os conceitos de *afeto* e de *emoção* são utilizados de forma indiferenciada, contribuindo para uma certa falta de clareza e objetividade na investigação sobre o tema. Segundo Gross e Thompson (2007), o *afeto* pode ser considerado um processo emocional mais abrangente, sendo, por isso, também considerado a componente comportamental da *emoção*.

Tal como o *afeto*, também se verifica alguma confusão terminológica entre a palavra *sentimento* e *emoção*. Apesar de ambos os termos serem usados de forma equivalente, para Vaz (2009), *emoção* e *sentimento* são dois constructos distintos. Enquanto uma *emoção* se caracteriza por ser o resultado de uma ativação fisiológica breve (e.g., medo), um *sentimento* ocorre após uma menor ativação fisiológica, mas tem uma maior duração temporal (e.g., tristeza).

“Se uma *emoção* é um conjunto de alterações no estado do corpo associadas a certas imagens mentais que ativaram um sistema cerebral específico, a essência do sentir de uma *emoção* é a experiência dessas alterações em justaposição com as imagens mentais que iniciaram o ciclo” (Damásio, 1994, p. 159). Por outras palavras, um *sentimento* está sujeito à justaposição de uma imagem do corpo com uma imagem de alguma outra coisa, como a imagem visual de um rosto ou a imagem auditiva de uma melodia. Para o referido autor, a essência de um sentimento torna-se completa

em conjunto com as alterações existentes nos processos cognitivos que são induzidos em simultâneo por substâncias neuroquímicas. Assim, um sentimento em relação a um determinado objeto fundamenta-se na subjetividade da percepção do objeto, da percepção do estado corporal criado pelo objeto e da percepção das modificações de estilo e eficiência do pensamento que ocorrem durante todo este processo.

Para Damásio (2010), a diferenciação global entre os constructos de *emoção* e de *sentimento* é, como podemos verificar, bastante clara. As *emoções* são definidas como ações acompanhadas por ideias e formas de pensar e os *sentimentos* são percepções daquilo que o nosso organismo faz durante a *emoção*.

### 1.3. *Emoções no Contexto de Trabalho*

As organizações em que os indivíduos trabalham e as suas características afetam os seus pensamentos, sentimentos, emoções e o seu comportamento, quer no local de trabalho, quer fora dele, assim como, os pensamentos, os sentimentos e as emoções afetam, da mesma forma, as organizações em que estes trabalham (Brief, & Weiss, 2002). Nesta linha de pensamento, torna-se importante estudar como as organizações podem afetar as emoções e os sentimentos dos trabalhadores e, de que forma as emoções e a gestão que os trabalhadores fazem sobre elas, afetam o contexto de trabalho, as relações interpessoais e os resultados alcançados pelas organizações.

Neste sentido, podemos distinguir *emoção de trabalho* (ou emoções no trabalho) de *trabalho emocional* (em Inglês *emotional labor*). Fineman (1993) definiu *emoção de trabalho* como o esforço que colocamos para garantir que os nossos sentimentos privados são suprimidos ou apresentados de forma apropriada, segundo as normas sociais, como por exemplo, esconder o nosso tédio numa festa de trabalho e apresentar satisfação e prazer perante a mesma. Já o *trabalho emocional* pode ser caracterizado por um conjunto de comportamentos observáveis de modo a manter uma postura organizacional prescrita pela organização (com base nas *display rules*<sup>6</sup>) cobrindo, assim,

---

<sup>6</sup> As *display rules* são regras ou normas organizacionais implícitas ou explícitas que indicam que emoções devem ser expressas durante as interações sociais, bem como, qual a intensidade, a diversidade e a duração que lhes devem estar associadas (Ashforth, & Humphrey, 1993; Hochschild, 1983).

sentimentos genuínos com uma máscara organizacionalmente esperada (Fineman, 1993). Para Hochschild (1983), a definição de *trabalho emocional* refere-se sobretudo ao conhecimento, à avaliação e à gestão das nossas emoções e das emoções de outras pessoas, relacionado com o bem-estar ou o nível de *stress* experienciado por cada um. Por sua vez, James (1989) definiu *trabalho emocional* como o esforço empreendido por um indivíduo para lidar com os sentimentos de outras pessoas de forma adequada.

Segundo Brief e Weiss (2002), o estudo das emoções no contexto organizacional emergiu na década de 30 nos Estados Unidos, através da necessidade de compreender os sentimentos dos trabalhadores, acabando por caracterizar os anos 30 pela inovação e descoberta e pela diversidade de ideias e métodos. A evidente diversidade desta década desapareceu muito rapidamente e foi substituída por outra abordagem conceitualmente e metodologicamente mais restrita. Esta nova abordagem envolve a *interpretação do afeto no trabalho* exclusivamente em termos de satisfação no trabalho e analisa facetas do ambiente de trabalho, como por exemplo, as causas da satisfação no trabalho, negligenciando fatores disposicionais e exógenos como a família e as condições económicas.

Em meados dos anos 80 e 90 os investigadores descobrem um novo significado de *afeto*, expressando interesse na compreensão de conceitos como *estados de humor* e *emoções*. O *humor* pode ser caracterizado por estados emocionais generalizados que não são usualmente identificados por um estímulo específico e por isso não são suficientemente intensos para interromper os processos de pensamento em curso (Clark, & Isen, 1982; Thayer, 1989). As *emoções* encontram-se associadas a eventos específicos e são intensas o suficiente para perturbar o processo de pensamento (Fridja, 1993; Simon, 1982; Zajonc, 1998). O interesse pelo estudo do *humor* e das *emoções* suscitado pelos investigadores desta década, na área da investigação do comportamento organizacional, está relacionado, segundo Brief e Weiss (2002), com o facto destes dois constructos estarem intimamente ligados à Psicologia, fazendo, assim, emergir uma literatura que denota uma preocupação com as experiências afetivas em ambientes organizacionais.



## 2. *Regulação Emocional*

### 2.1. *Como definir Regulação Emocional?*

Tal como referido anteriormente, as emoções ocorrem quando o indivíduo percebe um estímulo e o avalia como significativo. Algumas vezes, a emoção é ativada quase que automaticamente (Gross, 2002). Mas na sua maioria, as emoções são apenas ativadas depois de lhes ser atribuído um significado (Fridja, 1988). Segundo este ponto de vista, as emoções envolvem um conjunto de mecanismos comportamentais e cognitivos que, em simultâneo, afetam a forma como o indivíduo percebe os desafios e as oportunidades do meio e, por sua vez, é levado a implementar algumas estratégias de regulação emocional para agir em conformidade com a situação (Gross, 2002).

Neste sentido, as emoções podem variar conforme a situação em que surgem ou a especificidade do contexto que as desencadeou, sendo possível aos indivíduos geri-las por forma a adequá-las ao evento ou contexto, contribuindo para a resolução de problemas e para o ajustamento do comportamento, tendo em conta os objetivos almejados. As emoções podem ser geradoras de mal-estar, especificamente, quando o ambiente físico e/ou social onde o indivíduo se insere é diferente daquele que seria esperado ou desejado. Quando as emoções não são congruentes com a situação, o indivíduo tenta regular as suas respostas emocionais de maneira a que estas sejam adaptadas às suas necessidades e permitam uma adequação à situação presente e aos objetivos pretendidos. Regular, gerir e adaptar emoções implica um esforço, uma intencionalidade e o recurso a processos cognitivos.

A regulação emocional pode ser definida como um conjunto de estratégias através das quais o indivíduo “manipula” as emoções que experiencia, o momento em que estas ocorrem e a forma como as expressa (Gross, 1998). Tal como a emoção, a regulação emocional envolve a alteração de diversos componentes, nomeadamente a chamada *dinâmica da emoção* (Thompson, 1990, cit in Gross, 2002), o que significa modificar um ou vários aspetos como a latência, o tempo de ativação, a magnitude, a duração e o tipo de respostas ao nível comportamental e cognitivo (Gross, 1998).

O processo de regulação emocional abarca, assim, um conjunto de estratégias que o indivíduo emprega para aumentar, manter ou diminuir um ou mais componentes de uma determinada resposta emocional, podendo

ocorrer em todas as dimensões do processamento emocional, especificamente a nível fisiológico, comportamental e cognitivo (Gross, 1999).

De acordo com Cichetti, Ackerman e Izard (1995), ao nível fisiológico o processo de regulação emocional possibilita que a ativação emocional seja redirecionada de forma a permitir ao indivíduo funcionar de forma adaptativa a situações emocionalmente negativas.

A nível comportamental, o indivíduo torna-se capaz de controlar o que pretende expressar e o que pretende suprimir ou optar por gerir as suas próprias emoções, através da gestão das situações às quais se decide expor, ou seja, evitar ou procurar determinado estímulo que provoque as emoções. Por outro lado, o indivíduo pode regular as suas emoções através da modificação da emoção atual com outra emoção, pois qualquer emoção que seja ativada é passível de ser modificada.

A nível cognitivo, a regulação emocional permite ao indivíduo a modificação do significado atribuído à ativação fisiológica experienciada. O indivíduo revê a situação e modifica o significado das suas emoções com o objetivo de regular as suas respostas emocionais. A este nível, a regulação emocional possibilita ao indivíduo lidar de forma eficaz ao reavaliar as situações, criando novos significados (Greenberg, 2002).

Uma regulação emocional ineficaz pode resultar em consequências emocionais, cognitivas e comportamentais desadaptativas, podendo colocar em risco a capacidade do indivíduo de adaptação à situação (Garber, & Dodge, 1991, cit in Cichetti, Ackerman, & Izard, 1995).

Por tudo o que foi dito, somos levados a concluir que o processo de regulação emocional desempenha um papel crucial no estabelecimento, motivação e organização do comportamento adaptativo, prevenindo, assim, níveis de *stress* elevados e comportamentos desadaptativos, sobretudo aquando da experiencição de emoções negativas.

Por fim, acresce referir que, segundo diversos autores (e.g., Fridja, 1986; Gross, 1999; Gross, 2002), os indivíduos necessitam de desenvolver a capacidade de diferenciar as emoções e de conhecer a sua função para conseguirem atuar de forma adaptativa e, assim, aprenderem a regular, quer a sua experiência emocional, quer a sua expressão emocional.

## 2.2. Estratégias de Regulação Emocional

Segundo Nelis et al. (2011), a regulação emocional ocorre essencialmente pela necessidade de eliminar ou diminuir as emoções negativas – *down regulation* – e aumentar as emoções positivas – *up regulation*. Como Gross et al. (2006) têm demonstrado, as estratégias de *down regulation* são as mais frequentes e mais utilizadas pelos indivíduos, assim como as estratégias de manutenção ou aumento de emoções positivas. Nesta linha, são distinguidas oito estratégias de *down regulation* e oito estratégias de *up regulation*, onde quatro delas são consideradas funcionais e outras quatro consideradas como disfuncionais (Quadro 1) [Nelis et al., 2011].

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

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

Neste modelo e para os autores referidos, na categoria das estratégias de *down regulation* de emoções negativas existem *quatro estratégias consideradas funcionais* ou *adaptativas*: 1) modificação da situação; 2) reorientação da atenção; 3) reavaliação positiva; 4) expressão da emoção e *quatro estratégias consideradas disfuncionais* ou *desadaptativas*: 1) desamparo aprendido; 2) ruminação; 3) recurso a substâncias; 4) *acting out*.

Especificando agora cada uma delas: A *modificação da situação* refere-se às estratégias destinadas a modificar a situação, de modo a alterar a carga emocional (Folkman, & Lazarus, 1980; Gross, 1998; Gross, & John, 2003). Existem dois tipos de estratégias: métodos diretos, que envolvem a realização de ações práticas que influenciam diretamente a situação e métodos indiretos, em que é necessária a intervenção de uma terceira pessoa (Mikolajczak, 2009).

A estratégia de modificação da situação encontra-se associada a melhores desempenhos no trabalho, tanto no contexto académico (Struthers, Perry, & Menec, 2000) como no contexto organizacional (Lee, Ashford, & Jamieson, 1993).

A *reorientação da atenção* envolve a alteração da forma como pensamos, modificando o nosso foco de atenção (Gross, 1998; Nolen-Hoeksema, & Morrow, 1993). A *reorientação da atenção* pode ser interna (e.g., Quando pensamos numa memória feliz) ou externa (e.g., Realizar alguma atividade prazerosa como ouvir música) (Mikolajczak, 2009). Este tipo de estratégia tem-se revelado eficaz na diminuição de emoções negativas em situações emocionais (Nolen-Hoeksema, & Morrow, 1993; Trask, & Sigmon, 1999).

A *reavaliação positiva* implica a modificação da nossa forma de pensar sobre a situação com o objetivo de diminuir o seu impacto emocional (Gross, 2001). A curto prazo, a reavaliação positiva diminui a intensidade da emoção negativa (Gross, 1998). A longo prazo, esta estratégia encontra-se associada a resultados positivos em termos afetivos (Carver, Scheier, & Weintraub, 1989) e de funcionamento social (Gross, & John, 2003).

A *expressão da emoção* refere-se à partilha das nossas emoções com os outros (Rimé, 2007) e tem sido associada ao equilíbrio e ajustamento em termos de saúde mental e física (Berry, & Pennebaker, 1993; Stanton, Danoff-Burg, Cameron, Bishop, Collins, & Kirk, 2000).

O *desamparo aprendido* envolve um comportamento passivo acompanhado por um sentimento de impotência, ou seja, as pessoas acreditam que são incapazes de fazer qualquer coisa, a fim de lidar com o evento negativo e, conseqüentemente, não tomam quaisquer medidas para modificá-lo. Esta estratégia está positivamente relacionada com a depressão (Abramson, Seligman, & Teasdale, 1978; Mikulincer, Glaubman, Ben-Artzi, & Grossman, 1991).

A *ruminação* refere-se ao foco que é dado aos sentimentos e pensamentos associados a eventos negativos (Garnefski, Kraaij, & Spinhoven, 2001). A estratégia de ruminação é suscetível de aumentar a duração e a intensidade das emoções negativas (Bushman, 2002; Morrow, & Nolen-Hoeksema, 1990) e permite prever, por exemplo, o início, o número e a duração dos episódios depressivos (Robinson, & Alloy, 2003).

A estratégia de *acting out* constitui uma tentativa de reduzir a emoção, dando forma à ação ditada pela emoção: agressão no caso da raiva, retirada no caso de vergonha, etc. Esta estratégia é prejudicial quando se trata de regulação emocional. Por exemplo, agressão física ou verbal leva a reatividade cardiovascular exagerada em resposta a provocantes stressores (Suls, & Wan, 1993).

Relativamente às estratégias de *up regulation*, Nelis et al. (2011) destacam *quatro de cariz funcional ou adaptativo*: 1) manifestação do comportamento; 2) saborear o momento presente; 3) capitalização; 4) viagem mental positiva; e *quatro de cariz disfuncional ou desadaptativo*: 1) inibição da expressão da emoção; 2) desatenção; 3) identificação de falhas; 4) viagem mental negativa.

A *manifestação do comportamento* refere-se à expressão das emoções positivas com comportamentos não-verbais. A evidência da eficácia desta estratégia é fornecida por diversos estudos que mostram que a expressão facial da emoção pode desempenhar um papel causal na experiência subjetiva da emoção (Adelmann, & Zajonc, 1989).

*Saborear o momento presente* consiste na consciencialização e atenção das nossas experiências agradáveis (Bryant, 1989). A capacidade de saborear é positivamente correlacionada com o otimismo, o *locus* de controlo interno, o autocontrolo, satisfação com a vida e a autoestima, bem como negativa com o desespero e a depressão (Bryant, 2003). Esta estratégia de regulação emocional está associada a resultados positivos como a melhoria da qualidade de vida (Shapiro, Astin, Bishop, & Cordova, 2005; Surawy, Roberts, & Silver, 2005) a redução do *stress* (Kabat-Zinn, Massion, Kristeller, Peterson, Fletcher, & Hebert, 1992; Shapiro, Schwartz, & Bonner, 1998), e a melhoria da saúde (Grossman, Niemann, Schmidt, & Walach, 2004).

A *capitalização* refere-se à comunicação e à celebração de eventos positivos com outras pessoas (Langston, 1994). Diversos estudos têm demonstrado que esta estratégia está relacionada com o aumento do afeto e do bem-estar diário (Gable, Reis, Impett, & Asher, 2004; Langston, 1994), assim, e neste sentido, quanto maior for a partilha de eventos positivos maiores serão os benefícios (Gable et al., 2004).

A *viagem mental positiva* refere-se à capacidade de lembrar acontecimentos positivos ou à antecipação dos mesmos (Nelis et al., 2011; Quoidbach, Hansenne, & Mottet, 2008).

A *inibição da expressão de emoção* refere-se à tendência para suprimir as emoções positivas por diversas razões, tais como timidez, pudor ou medo (Nelis et al., 2011).

A *desatenção* ocorre quando o indivíduo, apesar de estar a experienciar uma emoção positiva, não consegue afastar-se de preocupações com aspetos não relacionados com a situação.

A *identificação de falhas* traduz-se na tendência de encontrar aspetos 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* refere-se à reflexão negativa sobre as causas ou o futuro de determinada situação positiva (e.g., conseguir concretizar um objetivo pessoal e pensar que nunca mais vai conseguir repetir o mesmo) [Nelis et al., 2011].

Desta forma, para os referidos autores, torna-se possível traçar o *perfil de regulação emocional* para cada indivíduo, verificando ao mesmo tempo que estratégias são mais utilizadas para gerir as suas próprias emoções, dependendo da situação em que o indivíduo se encontra.

### 2.3. *Regulação Emocional no Contexto de Trabalho*

A regulação emocional tem sido conceptualizada como um processo pelo qual os indivíduos modificam as suas respostas emocionais e situações que provocam essas emoções no sentido de produzirem respostas adequadas aos seus objetivos e às constantes mudanças do meio. Assim, o contexto desempenha um papel central neste processo de regulação das emoções (Aldão, 2013).

Tradicionalmente, alguns autores têm assumido que os esforços utilizados pelas pessoas na regulação emocional atendem essencialmente às necessidades hedónicas, visando promover o prazer e prevenir os estados de dor (Koole, 2009; Larsen, 2000; Westen, 1994). No entanto, é importante referir que o objetivo da regulação emocional não é eliminar emoções desadaptativas ou disfuncionais e substituí-los por adaptativas ou funcionais,

mas sim influenciar a dinâmica de cada emoção a fim de produzir respostas adaptativas ao meio ambiente (Aldão, 2013).

Embora as necessidades hedônicas sejam importantes elas não são exclusivamente responsáveis pelo processo de regulação emocional (Erber, & Erber, 2000). Por exemplo, as relações sociais muitas vezes também são responsáveis pela regulação de emoções e estados de humor negativos ou positivos (Erber, Wegner, & Therriault, 1996). Da mesma forma, mudanças nas funções ou tarefas desempenhadas no contexto de trabalho podem levar à regulação das emoções tendo em conta os objetivos e normas específicas para determinada função (Koole, 2009).

Algumas funções da regulação emocional estendem-se para lá dos objetivos individuais, permitindo o equilíbrio entre diversos objetivos (Koole, & Kuhl, 2007; Rothermund et al., 2008. cit in Koole, 2009) e promovendo a integração dos processos de personalidade (Baumann, Kaschel, & Kuhl, 2005).

A regulação emocional, para muitos dos autores referidos acima, desempenha, assim, múltiplas funções, incluindo a satisfação das necessidades hedônicas, a facilitação de objetivos e tarefas específicas e a otimização do funcionamento da personalidade, podendo cada indivíduo combinar estas funções. Por exemplo, quando as pessoas experienciam sofrimento emocional, impulsionando as emoções positivas podem satisfazer simultaneamente as necessidades hedônicas, facilitar o cumprimento das normas sociais para a neutralidade emocional e aumentar a flexibilidade geral do sistema de personalidade (Koole, 2009).

### *3. Inteligência Emocional*

#### *3.1. Como definir Inteligência Emocional?*

Após várias décadas de estudo, os conceitos de inteligência e de emoção continuam a ser polémicos, muito por despertarem interesse e promoverem debates, dentro e fora do contexto académico e organizacional, existindo, para cada um deles, um amplo campo de teorização e investigação nem sempre consensual (Siqueira, Barbosa, & Alves, 1999).

De acordo com a literatura, a inteligência tem sido definida como uma capacidade geral de compreensão e de raciocínio ou como um conjunto de diversas capacidades mentais relativamente independentes umas das outras,

criando fatores gerais ou específicos (Woyciekoski, 2006). Para Prime (2002), a inteligência representa um dos conceitos mais estudados na história da psicologia, e dada a complexidade deste constructo, torna-se difícil encontrar uma definição consensual. Contudo, abordagens mais recentes neste âmbito introduziram novos elementos e destacaram os distintos contextos em que os mesmos poderão ser aplicados, o que de certa forma, contribui para uma maior clarificação do constructo (Gardner, 1995, cit in Woyciekoski, & Hutz, 2010).

Os primeiros testes de inteligência foram essencialmente desenvolvidos para predizer o desempenho, tendo em conta o contexto académico (Roberts, Zeidner, & Matthews, 2001), no entanto, mais recentemente, tem-se enfatizado a necessidade de incluir novas variáveis na predição do desempenho no contexto organizacional, como as capacidades relacionadas com a compreensão emocional, a resolução de problemas e a tomada de decisão envolvendo emoções (Woyciekoski, & Hutz, 2010). Por exemplo, num estudo realizado por Cobêro e Colaboradores (2006), a inteligência emocional foi considerada um preditor do desempenho profissional, trazendo informações adicionais e complementares às medidas tradicionais da inteligência e permitindo aprofundar a compreensão destes fenómenos no domínio laboral.

O campo de investigação sobre inteligência emocional integra um vasto leque de estudos sobre a inter-relação entre pensamentos, sentimentos e capacidades, investigando também as reações e as interpretações emocionais dos indivíduos, bem como a função das respostas emocionais no comportamento inteligente. A reflexão acerca das interações entre a cognição e a emoção poderá resultar no reconhecimento da capacidade do Homem em saber lidar com as suas emoções de forma inteligente e de modo compatível com os seus objetivos de vida. O estudo da inteligência emocional possibilita, assim, a ampliação do constructo do que é tradicionalmente considerado inteligente, incluindo aspetos relacionados com as emoções e os sentimentos (Woyciekoski, & Hutz, 2010).

Para Mayer e Salovey (1997, p. 10), a inteligência emocional é definida como “a capacidade de perceber acuradamente, de avaliar e de expressar emoções; a capacidade de perceber e/ou gerar sentimentos quando eles facilitam o pensamento; a capacidade de compreender a emoção e o



conhecimento emocional; e a capacidade de controlar emoções para promover o crescimento emocional e intelectual.”

No que concerne ao conceito de inteligência emocional, a literatura mostra que existem diversos modelos, como o modelo de Goleman (2001, cit in Silva, Carvalho, & Lourenço, 2012), o modelo das capacidades (Mayer et al., 2008) e o modelo da inteligência emocional de Reuven Bar-on (2006, cit in Silva, Carvalho, & Lourenço, 2012), entre outros. Contudo, segundo os referidos autores, é o modelo das capacidades que mais sustentação empírica parece apresentar. Os autores deste modelo propuseram um modelo de processamento de informações emocionais que engloba quatro capacidades: 1) a percepção das emoções; 2) o uso da emoção para facilitar o pensamento, a criatividade e a resolução de problemas; 3) a compreensão das emoções; 4) e a gestão das emoções. Para se avaliar estas capacidades, os autores desenvolveram alguns instrumentos, sendo o mais utilizado o *Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test* (MSCEIT) (Mayer, Salovey, & Caruso, 2002). Este teste é constituído por oito tarefas que medem as quatro capacidades acima referidas. A percepção emocional é avaliada pedindo ao respondente que identifique emoções em faces e paisagens; na facilitação do pensamento, o respondente deve identificar que emoções promovem certos pensamentos e atividades intelectuais; a compreensão emocional é medida através da compreensão de como as emoções se integram e se formam; e por último, a gestão das emoções é avaliada apresentando-se pequenas histórias que descrevem situações sociais às quais se interroga acerca da gestão das emoções nessas respetivas situações (Woyciekoski, & Hutz, 2010). Para Mayer, Roberts e Barsade (2008), a inteligência emocional traduz a capacidade de raciocinar sobre as emoções para além de ser utilizada no processo do pensamento.

Segundo Woyciekoski e Hutz (2010), atualmente existem pelo menos dois métodos para avaliar a inteligência emocional: um através de instrumentos de autorrelato e outro de instrumentos de desempenho. Nos primeiros, é pedido ao indivíduo para reportar as capacidades relativas à inteligência emocional que acredita ter. Nos últimos, é medido o desempenho do respondente em tarefas específicas que envolvem a identificação de emoções, o uso de emoções no processo de pensamento e a resolução de problemas.

Salovey e Mayer (1990) foram os primeiros autores a definir o conceito de inteligência emocional através de capacidades baseadas num modelo psicométrico e hierárquico de inteligência. Estes autores sugeriram que para a resolução de problemas as pessoas devem identificar e gerir emoções em si e nos outros, assim como agrupar emoção e cognição para obter um melhor desempenho. Em oposição, modelos alternativos (Bar-On, 1997; Goleman, 1996, cit in Silva, Carvalho, & Lourenço, 2012; Schutte et al., 1998, Siqueira et al., 1999), definiram a inteligência emocional não apenas por meio de capacidades emocionais, mas também incluíram na sua definição traços de personalidade, motivação e afeto. Para Goleman (1996 cit in Siqueira, Barbosa & Alves, 1999), o conceito de inteligência emocional rege-se por cinco competências básicas e interdependentes: a *autoconsciência*, o *autocontrolo*, a *motivação*, a *empatia* e a *sociabilidade*. As primeiras competências emocionais referem-se às reações que o indivíduo tem com as suas próprias emoções, enquanto as últimas voltam-se para o exterior em direção às emoções dos outros e às interações sociais. Segundo o mesmo autor, a *autoconsciência* permite ao indivíduo perceber, observar e distinguir as suas próprias emoções, de modo a conhecer-se a si próprio em relação aos seus comportamentos, sendo esta competência da inteligência emocional a mais importantes; o *autocontrolo* traduz-se na forma como uma pessoa consegue lidar e gerir as suas próprias emoções; a *motivação* está relacionada com a perseverança perante os obstáculos e com a capacidade de uma pessoa se motivar a si mesmo, realizando as tarefas e ações necessárias para alcançar os seus objetivos, independentemente das circunstâncias; a *empatia* corresponde à capacidade de reconhecer o que é que as outras pessoas sentem, conseguindo antecipar necessidades e preocupações nas mesmas; por último, a *sociabilidade* é a capacidade de iniciar, aprofundar e manter relações sociais.

Estes modelos têm como objetivo medir a inteligência emocional através de questionários de autorrelato, os quais consistem em medidas subjetivas da maneira como os indivíduos acreditam ser e comportar-se em relação às suas capacidades emocionais. Assim sendo, a inteligência emocional permite a inclusão da relação entre cognição e emoção no âmbito das inteligências existentes, assim como os seus efeitos e impacto no comportamento adaptativo e no bem-estar dos indivíduos (Woyciekoski, & Hutz, 2010).

### 3.2. *Inteligência Emocional nas Organizações*

Cherniss e Goleman (1998) sustentam que as emoções estão presentes no contexto organizacional, podendo aparecer de forma positiva e agradável ou de forma negativa e desagradável (e.g., excitação por um novo projeto, ciúme do sucesso de um colega, fúria perante o comportamento do líder e orgulho por ganhar uma promoção).

Segundo Salovey et al. (2002) as intervenções ao nível das emoções e da inteligência emocional, possíveis de se implementarem no contexto organizacional, ainda são um foco de estudo recente, passando, essencialmente, pela promoção de ações de formação no âmbito do desenvolvimento de capacidades como a iniciativa, a flexibilidade, a direção para a realização, a empatia, a autoconfiança, a capacidade de persuasão, o autocontrolo e a gestão de equipas de trabalho.

Existem várias razões para que o local de trabalho se torne num ambiente lógico para se melhorar as competências associadas à inteligência emocional. Primeiro, as competências relacionadas com a inteligência emocional são cruciais para o desempenho eficaz da maioria das organizações. Vários estudos têm demonstrado que dois terços das competências ligadas à elevada performance estão associados a qualidades emocionais como a autoconfiança, a flexibilidade, a persistência, a empatia e a capacidade de socialização (Boyatzis, 1982; Lusch, & Serpkeuci, 1990; McClelland, 1999; Rossier, 1994-1996; Spencer, & Spencer, 1993, cit in Cherniss, 2000). Relativamente às questões de liderança, quase noventa por cento das competências necessárias para o sucesso são de natureza social e emocional (Goleman, 1998, cit in Cherniss, 2000). Os colaboradores têm reconhecido ao longo do tempo que as competências associadas à inteligência emocional são cruciais, pois as pessoas necessitam destas qualidades todos os dias no seu local de trabalho, o qual cada vez mais é competitivo e caracterizado por pressões e mudança constante.

Em segundo lugar, as intervenções no contexto de trabalho para aumentar e melhorar as competências relacionadas com a inteligência emocional são necessárias uma vez que muitos jovens adultos entram no mundo do trabalho sem as competências necessárias. Por outro lado, as intervenções fazem sentido uma vez que os colaboradores já dispõem de

meios e de motivação suficiente para as organizações fornecerem as competências precisas (Cherniss, 2000).

Segundo pesquisas realizadas por Mayer e Caruso (2002), os líderes com elevado nível de inteligência emocional estão melhor preparados para desenvolver e gerir equipas mais fortes e se comunicarem mais efetivamente com os outros, contruir uma verdadeira relação social positiva para a organização e entre a organização e os seus colaboradores. Os autores afirmam ainda que estes líderes são capazes de levar a cabo planos estratégicos e incorporar relacionamentos e emoções no contexto laboral.

Pelo exposto somos levados a concluir, assim, que as organizações precisam de gestores com conhecimento e capacidades que possibilitem criar, entender e controlar as competências que mais contribuem para o valor percebido dos clientes. O “conforto” emocional que a organização pode oferecer como processo de gestão deve ser percebido pelos gestores e as competências emocionais devem ser incentivadas pela própria organização, reforçando e estimulando os gestores a investir no seu crescimento e desenvolvimento pessoal, concebendo valores a estes profissionais e à própria organização (Nascimento, 2006).

#### *4. Variáveis Sociodemográficas: género, idade, nível escolaridade e formação. O papel moderador na relação entre Inteligência Emocional e Regulação Emocional*

Diversos autores (e.g., Ciarrochi, Chan, & Caputi, 2000; Day, & Carroll, 2004; Mayer, Caruso, & Salovey, 1999; Palmer, Gignac, Monocha, & Stough, 2005) têm investigado a existência de diferenças ao nível das capacidades emocionais dos indivíduos, em função de algumas variáveis sociodemográficas como: o género, a idade, o nível de escolaridade e a formação sobre emoções disponibilizada pelas organizações onde trabalham. Relativamente ao género, a questão que se levanta é saber se serão as mulheres emocionalmente mais inteligentes do que os homens, ou se esta ideia é apenas um estereótipo da nossa sociedade atual? O que a investigação acerca das emoções e da inteligência emocional nos sugere é que existe uma evidência clara de diferenças significativas entre homens e mulheres no que respeita às questões das emoções e da sua expressão e regulação (Grewal, & Salovey, 2005). No que concerne à dimensão emocional dos seres humanos,

tradicionalmente, tem sido associada uma maior extensão do sexo feminino, o qual parece tender a experienciar emoções positivas e negativas mais intensamente do que o sexo masculino (Grossman, & Wood, 1993).

Para explicar esta visão feminista das emoções, têm sido referidos os fatores biológicos e sociais (Nolen-Hoeksema, & Jackson, 2001). A explicação biológica sugere que a bioquímica das mulheres encontra-se melhor preparada para reconhecer as suas próprias emoções e as emoções dos outros, sendo estas um elemento importante para a sua sobrevivência. Para além desta explicação, algumas áreas do cérebro dedicadas ao processamento emocional podem ser maiores nas mulheres do que nos homens (Baron-Cohen, 2003; Gur, Gunning-Dixon, Bilker, & Gur, 2002), e, da mesma forma, o processamento cerebral das emoções difere entre homens e mulheres (Craig et al., 2009; Jausovec, & Jausovec, 2005). A explicação centrada nos aspetos sociais indica que, enquanto as mulheres recebem uma educação inclinada para a dimensão emocional, os homens são educados a minimizar certas emoções relacionadas com a tristeza, a culpa, o medo e a vulnerabilidade (Brody, & Hall, 2000; Hall, 1978; Sánchez, Fernández-Berrocal, Montañés, & Latorre, 2008). Além disso, as mulheres dispõem mais tempo em contacto com o mundo emocional e estão mais preocupadas com a manutenção positiva das suas emoções e da dos outros, a fim de evitar a deterioração das relações interpessoais e construir redes sociais satisfatórias (Nolen-Hoeksema, & Jackson, 2001). Ambas as explicações biológicas e sociais têm recebido apoio de uma variada gama de estudos empíricos sobre a emoção, os quais mostram maiores capacidades emocionais em mulheres. Os resultados de estudos realizados neste âmbito permitem-lhes concluir que as mulheres parecem ter maior conhecimento emocional, expressam emoções positivas e negativas mais fluentemente e mais frequentemente, têm mais competências interpessoais, e são mais sociáveis (Brody, & Hall, 2000; Ciarrochi, Hynes, & Crittenden, 2005; Hall, 1978; Hall, & Mast, 2008; Hargie, Saunders, & Dickson, 1995).

Todos estes resultados são interessantes e importantes, quer do ponto de vista da investigação, quer da intervenção, sugerindo que ao nível do planeamento e da conceção de programas de treino e formação nas organizações sobre as emoções e a sua gestão, expressão e regulação, sejam tidas em conta estas especificidades do género, para que a sua eficácia seja

incrementada e as organizações vejam assim o seu investimento na formação ao nível da gestão das emoções no trabalho, uma mais-valia.

Relativamente à idade, esta é uma variável importante na evolução e desenvolvimento das emoções e, conseqüentemente, ao nível da inteligência emocional, tendo sido desenvolvidos alguns estudos ao longo dos últimos anos com o intuito de se aprofundar o estudo das emoções em função da idade (Extremera et al., 2006; Mayer et al., 1999). O que os resultados sugerem é que a inteligência emocional (IE) varia em função da idade, significando isto que a IE tende a aumentar com a idade e com a experiência de cada indivíduo (Extremera et al., 2006; Kafetsios, 2004). Segundo Carstensen (1995), as pessoas mais velhas, sobretudo através da experiência que vão obtendo ao longo da vida, passam a identificar melhor quais os tipos de eventos que têm a capacidade de aumentar ou diminuir as suas emoções, sobretudo as negativas, tornando, deste modo e em última instância, possível selecionar pessoas e situações que minimizem as emoções negativas e que maximizem as emoções positivas.

No que concerne à educação, em estudos já realizados anteriormente, foi possível verificar a existência de uma correlação positiva entre o nível de educação e a inteligência emocional dos indivíduos, onde foram encontrados resultados mais elevados em pessoas com níveis de educação superiores. Por outro lado, também foi possível verificar que pessoas com mais escolaridade, em geral, conseguem melhor controlar e gerir as suas próprias emoções e as dos outros (Shanwal, & Kaur, 2006).

Por fim, e em relação à formação prévia disponibilizada pelas organizações aos seus colaboradores, em matéria de gestão das emoções no trabalho, o que a investigação nos sugere é que as pessoas que recebem formação tendem a obter resultados mais elevados no que diz respeito à inteligência emocional e à regulação e controlo das emoções, sugerindo, desta forma, que o investimento da formação nesta área é uma mais-valia para os trabalhadores e para as organizações (Schutte, Malouff, & Thorsteinsson, 2007).

Por tudo o que acabámos de referir, cremos ser relevante estudar qual o valor, a importância e o impacto destas variáveis (sociodemográficas) na relação entre a inteligência emocional e o perfil de regulação emocional, mais em concreto, analisar o eventual papel moderador destas na relação

mencionada entre IE e PRE, uma vez que, até ao momento e que tenhamos conhecimento, ainda não foram realizados estudos neste âmbito, relacionando desta forma as referidas variáveis (moderadora, preditora e critério).

## II – Objetivos

O objetivo geral deste estudo é testar o papel moderador de algumas características sociodemográficas na relação entre a inteligência emocional e o perfil de regulação emocional, numa amostra de trabalhadores portugueses.

A partir deste objetivo e tendo em conta a revisão de literatura realizada, as hipóteses de investigação para este estudo são:

H1: As competências de inteligência emocional (IE) dos trabalhadores estão associadas às estratégias (*up-regulation* e *down-regulation*) de regulação emocional (PRE) usadas por estes:

a) As competências de inteligência emocional (IE) dos trabalhadores estão associadas positivamente às estratégias *up-regulation* para emoções positivas;

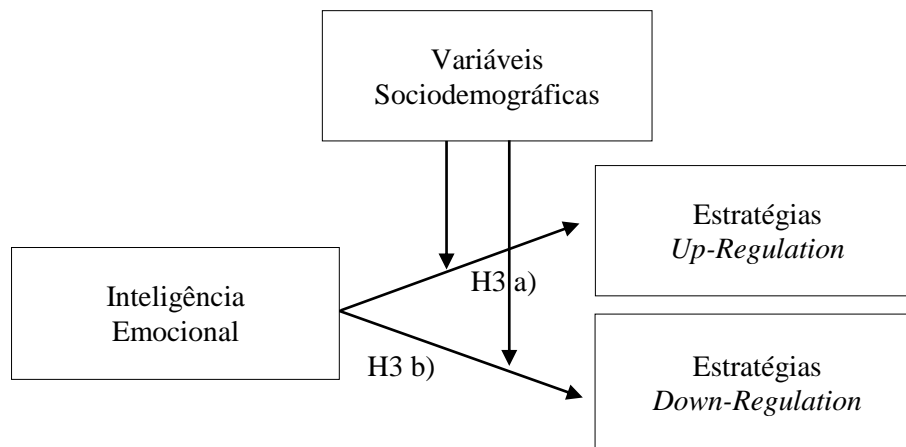
b) As competências de inteligência emocional (IE) dos trabalhadores estão associadas negativamente às estratégias de *down-regulation* para emoções negativas.

H2: As variáveis sociodemográficas dos trabalhadores estão associadas positivamente ao perfil de regulação emocional (às estratégias de regulação emocional *up and down*).

H3: As variáveis sociodemográficas dos trabalhadores moderam a relação entre as competências de inteligência emocional (IE) e as estratégias de regulação emocional (PRE):

a) As variáveis sociodemográficas interagem com as competências de IE para influenciar as estratégias de *up-regulation* ao nível da regulação emocional (cf. Figura 1);

b) As variáveis sociodemográficas interagem com as competências de IE para influenciar as estratégias *down regulation* de regulação emocional (cf. Figura 1).



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

### III – Metodologia

#### 1. Participantes e Caracterização da amostra

A amostra utilizada neste estudo foi recolhida em 2014 pela equipa de investigação da qual também fazemos parte, sendo constituída por 310 trabalhadores portugueses (Continente e Ilhas), envolvidos nas mais diversas atividades profissionais, tendo sido construída através do método de amostragem por conveniência ou acessibilidade (Hill, & Hill, 2012), com recurso ao questionário *online*<sup>7</sup>.

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 diz respeito 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 menos de 1% 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.

<sup>7</sup> A ferramenta utilizada para a aplicação do questionário online foi [www.unipark.de](http://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 (S. Salvador).



6.4% dos respondentes pertencem aos restantes distritos. 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 listado.

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, operadores de TV, técnico de eletricidade) e 4.6% corresponde às restantes categorias (e.g., Agricultores, trabalhadores não qualificados, operários e artífices). É 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 atividade profissional há menos de 10 anos.

No que se refere às estratégias de regulação emocional, é possível verificar que os trabalhadores portugueses da nossa amostra escolheram na sua maioria estratégias adaptativas como por exemplo “*Tenta disfrutar plenamente o momento, colocando todo o resto de lado*” e “*Partilha a sua emoção com as pessoas que o (a) acompanham. Nos dias que se seguem, recomenda aquele lugar aos mais próximos*”.

## 2. Instrumentos

### 2.1. Questionário sociodemográfico

De modo a caracterizar melhor a 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 interação 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 desistências<sup>8</sup>. 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 da ERP-R 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 e *down-regulation* de emoções negativas-tristeza, ciúme e medo (Gondim et al., *in press*).

Os dois fatores 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 selecionada, e obtém -1 ponto por cada estratégia disfuncional selecionada. Com isto, em cada cenário cada indivíduo 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 efetuar estudos de validação e de fiabilidade para esta nova população (Hill, & Hill, 2012).

---

<sup>8</sup> Gondim et al. (*in press*) defendem que uma escala reduzida da ERP-R amplia o leque de possibilidades para estudos que se debrucem na relação da regulação emocional com outras variáveis.

### 2.3. MIE - Medida de Inteligência Emocional

Esta escala foi construída por Siqueira, Barbosa, e Alves (1999) com o objetivo 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); competências sociais (13 itens); motivação (12 itens); auto-regulação (10 itens); e autoconsciência (10 itens). 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 projetos 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 efetuar 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 objetivos desta investigação, os dados foram recolhidos com recurso a questionários auto-administrados (Hill, & Hill, 2012)<sup>9</sup>, tendo sido necessário fazer um trabalho prévio de adaptação para português de Portugal dos itens dos instrumentos (os instrumentos utilizados podem ser consultados em Anexo)<sup>10</sup>.

Esta preparação relativa aos instrumentos surge no seguimento do objetivo de replicação da investigação conduzida pela equipa do Brasil, equipa nossa parceira nesta investigação. Desta forma, os procedimentos de recolha

---

<sup>9</sup> Apesar de o método de recolha de dados utilizado para esta investigação ter sido 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 otimização 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).

<sup>10</sup> Os documentos em anexo integram os instrumentos utilizados neste estudo, relativos à *regulação emocional*, e à *inteligência emocional*.

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<sup>11</sup>). Para o efeito, procedeu-se à tradução e retroversão das escalas: *Emotion Regulation Profile-Revised* (originais em Francês/Português do Brasil) [Gondim et al., *in press*; Nelis et al., 2011] 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 aspetos 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 selecionados para realizar a análise dos dados, recorreu-se à Análise Fatorial 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 fatores) 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, recorreu-se à Análise Fatorial Exploratória (AFE)<sup>12</sup>, mais especificamente à Análise de Componentes Principais. Posteriormente,

---

<sup>11</sup> 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 otimizar 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).

<sup>12</sup> A Análise Fatorial Exploratória (AFE) tem como objetivo identificar a presença de dimensões latentes no conjunto dos dados (Byrne, 2010; Foster, Barkus, & Yavorsky, 2006). Por outro lado, a Análise Fatorial Confirmatória é utilizada quando o instrumento de medida em teste se encontra numa fase de maturidade avançada e com uma estrutura fatorial estável, pretendendo confirmar-se a presença dessas mesmas dimensões. Embora Ho (2006) aponte os valores indicados para a existência de adequação da amostra, efetivamente 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.

com o intuito de averiguar a fiabilidade das escalas e respetivas dimensões, foi estimada a consistência interna, tendo em conta o  $\alpha$  de Cronbach. Para a realização da AFE foi 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 adequada<sup>13</sup>. 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<sup>14</sup>. Para testar a adequação da amostra foram paralelamente aplicados os testes *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy* (KMO)<sup>15</sup> e o *Teste da Esfericidade de Bartlett*<sup>16</sup>.

### 3.3. Análises relativas às hipóteses de investigação

Com o intuito de estudar as hipóteses de investigação enunciadas, foram analisadas, num primeiro momento, as correlações entre as variáveis em estudo, a fim de compreender a magnitude e a direção da associação entre elas (Tabachnick, & Fidell, 2007). Num segundo momento, recorreremos ao estudo da moderação, para testar o efeito moderador de algumas variáveis sociodemográficas dos trabalhadores inquiridos na relação entre as competências de inteligência emocional e a regulação emocional (estratégias). Genericamente, a moderação estuda a interação 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 fatores (variáveis moderadoras), a interagirem com a variável preditora, conseguem reduzir ou aumentar a magnitude do efeito

---

<sup>13</sup> Embora Ho (2006) aponte os valores indicados para a existência de adequação da amostra, efetivamente 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.

<sup>14</sup> 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.

<sup>15</sup> Este teste averigua a qualidade das correlações entre as variáveis, sendo que valores acima de .60 são recomendáveis para se realizar Análise Fatorial (Tabachnick, & Fidell, 2007).

<sup>16</sup> 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  $p < .05$ ).

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) 22.0 para o sistema operativo Windows e o *software* Modgraph para a análise *posthoc* das interações.

#### IV – Resultados

##### 1. Análises relativas à qualidade psicométrica dos instrumentos

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

Conforme mencionado na seção que apresentou os instrumentos a serem utilizados para esta investigação, recorreu-se 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 fatorial (Tabachnick, & Fidell, 2007). Para realizar a extração de fatores, recorreremos à rotação *Promax*<sup>17</sup> com extração 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*<sup>18</sup>, que devem ser superiores a 1, e o *Scree Test de Cattell*.<sup>19</sup> Ambos os critérios devem ser analisados de forma complementar (Tabachnick, & Fidell, 2007). Relativamente à interpretação dos itens, todos apresentaram, segundo recomendado,

<sup>17</sup> A rotação Promax é do tipo Oblíquo (não-ortogonal) e pressupõe que existem correlações entre os fatores latentes (Ho, 2006). No nosso estudo, em específico, para além de termos verificado que as correlações entre os fatores 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 fatores que existe é a Ortogonal, que assume que os fatores são independentes (Ho, 2006).

<sup>18</sup> Os *eigenvalues* representam a qualidade de variância explicada pelos fatores (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 Fatorial 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).

<sup>19</sup> O *Scree Test de Cattell* está associado à interpretação de um gráfico, que compara *eigenvalues* com o número de fatores, por ordem de extração (Ho, 2006), sendo o ponto de inflexão o indicador do número de fatores a extrair. Hair et al. (2009) apontam também que este teste tende a sobrestimar o número de fatores a extrair.

comunalidades<sup>20</sup> acima de .30 (Tabachnick, & Fidell, 2007), *loadings* superiores a .50<sup>21</sup>(Hair, Black, Babin, & Anderson, 2009), não havendo igualmente presença de itens complexos.<sup>22</sup>

A solução aqui apresentada explica o total de 60.47% de variância. Ao nível de consistência interna, calculada através do *alpha de Cronbach*<sup>23</sup>, 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. MIE - Medida de Inteligência emocional

Antes de iniciar o processo de aferição dos fatores 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 extração livre no seguimento daquilo que foi realizado na escala original (Siqueira, Barbosa, & Alves, 1999), bem como por existirem indícios de que os fatores não se correlacionam (correlações inferiores a .20) [Ho, 2006]. Depois de realizada a extração, foi possível constatar que o critério de Kaiser (*eigenvalues*) apontou a existência de 12 fatores, enquanto o *Scree Test de Cattell* indicou a presença de cinco a sete (não tendo sido conclusivo). Como o número de dimensões encontradas não estava de acordo com aquilo que é sugerido pela literatura, realizámos uma

---

<sup>20</sup>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 fatores extraídos (Hair et al., 2009). Conforme indicado no texto, seguimos as recomendações de Tabachnick e Fidell (2007) no concerne ao ponto de corte a aplicar: .30.

<sup>21</sup> Os *loadings* representam a saturação que cada item tem com o fator (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).

<sup>22</sup> São denominados itens complexos aqueles que apresentam *loadings* superiores a .50 em mais do que um fator e/ou aqueles que saturam com uma diferença inferior a .10 em mais do que um fator, devendo ser eliminados do instrumento (Hair et al., 2009; Tabachnick, & Fidell, 2007).

<sup>23</sup> 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 caráter exploratório, valores superiores a .60 são igualmente aceitáveis.

extração fixando cinco dimensões (correspondendo às dimensões da escala original).

Com esta solução forçada a cinco fatores, 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 projetos 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 refletir 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 uma 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.

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 perspetiva de Comley e Ley (1992) são valores aceitáveis. As dimensões apresentaram também níveis de consistência interna adequados, localizando-se entre o razoável (dimensão autoconsciência, = .75), o bom (dimensão auto-regulação, = .82; dimensão competências sociais, = .86; e dimensão motivação, = .88), e o excelente (dimensão empatia, = .93) [Nunnally, 1978].



## 2. Análises relativas às hipóteses de investigação

### 2.1. Correlações

Com o intuito de compreender, num primeiro momento, a forma como as variáveis em estudo estão associadas, foi realizada uma análise da correlação entre elas. Esta análise vai ao encontro daquilo que está estabelecido pelas hipóteses H1 e H2 desta investigação, pretendendo verificar, por um lado, a forma como as competências da inteligência emocional dos trabalhadores (IE) estão associada às estratégias de regulação emocional (RE) (*up-regulation* e *down-regulation*) [H1a) e H1b)]; e, por outro, de que modo as variáveis sociodemográficas dos trabalhadores (género, idade, nível de escolaridade e formação) estão associadas positivamente ao perfil de regulação emocional (*up-regulation* e *down-regulation*) [H2].

Foi possível verificar que as competências da inteligência emocional se correlacionam positivamente com as *estratégias* de regulação emocional (*up-regulation* e *down-regulation*). Relativamente à competência de *motivação* (da IE), esta encontra-se positivamente associada às estratégias de regulação emocional *up-regulation* ( $r = .32$ ,  $p < .001$ ) e às estratégias de *down-regulation* ( $r = .38$ ,  $p < .001$ ). A capacidade de *sociabilidade* da IE está positivamente associada às estratégias de *up-regulation* ( $r = .34$ ,  $p < .001$ ) e às estratégias de *down-regulation* ( $r = .27$ ,  $p < .001$ ). No que diz respeito à competência de *empatia* da IE, esta encontra-se positivamente associada às estratégias de *up-regulation* ( $r = .26$ ,  $p < .001$ ) e às estratégias de *down-regulation* ( $r = .13$ ,  $p < .005$ ). Por fim, a competência de *auto-controlo* encontra-se positivamente associada apenas às estratégias de *down-regulation* ( $r = .23$ ,  $p < .001$ ), assim como a competência de *autoconsciência* ( $r = .15$ ,  $p < .001$ ). [cf. Quadro 2].

Quanto às variáveis sociodemográficas, e à nossa H2, os resultados sugerem que variáveis se encontram correlacionadas com as *estratégias* de regulação emocional. Deste modo, o *nível de escolaridade* está correlacionado com as estratégias de *up-regulation* ( $r = .13$ ,  $p < .005$ ); e a *formação* correlaciona-se negativamente com as estratégias de *up-regulation* ( $r = -.12$ ,  $p < .005$ ) [cf. Quadro 2].

**Quadro 2.** Médias, Desvios-Padrão e Correlações de Pearson das Variáveis em Estudo

Variáveis	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Escol.	--								
2. Formação	0,10	--							
3. ERP-Down	0,07	- 0,05	--						
4. ERP-Up	0,13*	- 0,12*	0,40**	--					
5. Motivação	0,03	- 0,13*	0,38**	0,32**	--				
6. Sociab.	0,06	- 0,14*	0,27**	0,34**	0,41**	--			
7. Empatia	0,08	- 0,08	0,13*	0,26**	0,33**	0,33**	--		
8. Autocont.	0,01	- 0,04	0,23**	0,05	0,09	0,02	0,10	--	
9. Autocons.	0,04	- 0,06	0,15**	0,06	0,30**	0,12*	0,41**	0,18**	--
M	5,21	1,51	1,13	1,34	4,48	4,01	4,39	4,06	4,60
DP	1,07	0,53	1,04	1,23	0,62	0,70	0,58	0,74	0,73

Nota: N = 310

\*\*p<.01; \*p<0.05

## 2.2. Análise da moderação

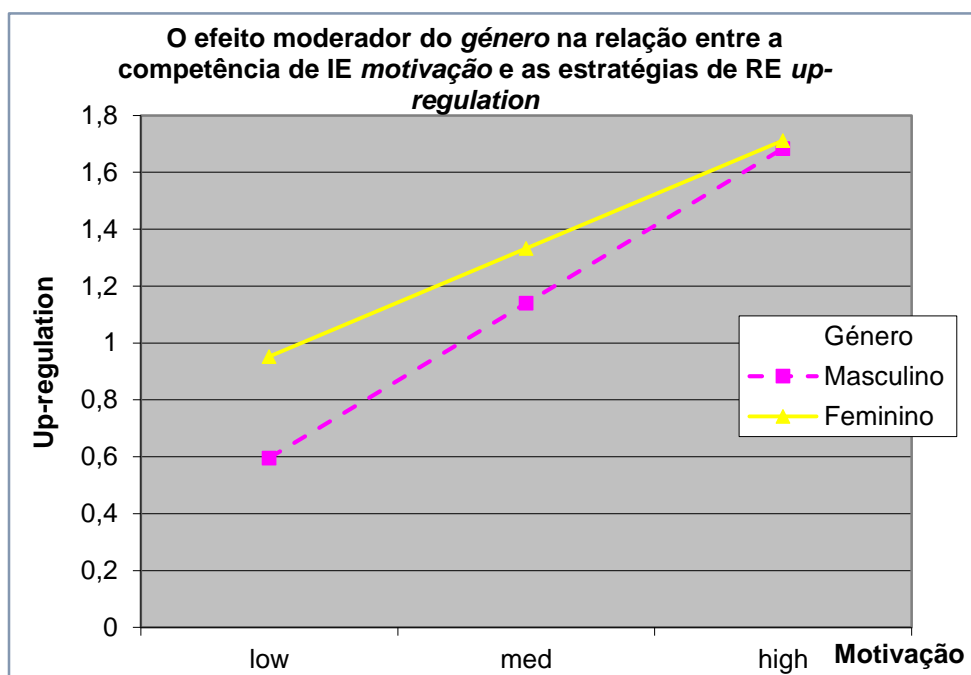
Para estudar as hipóteses H3a) e H3b), recorreu-se à análise da moderação através do método da regressão múltipla hierárquica<sup>24</sup> (José, 2013), tendo sido realizadas, ao todo, 40 análises. Nesta análise, as cinco competências de inteligência emocional (*motivação, sociabilidade, empatia, autocontrolo e autoconsciência*) foram consideradas como variáveis predictoras; as quatro variáveis sociodemográficas (*género, idade, nível de escolaridade e formação*) foram consideradas como variáveis moderadoras; e os dois tipos de estratégias de regulação emocional (*up-regulation e down-regulation*) foram consideradas como as variáveis critério.

Num primeiro momento, e segundo as recomendações de Cohen et al. (2003), centralizaram-se os valores das variáveis predictoras e moderadoras.

<sup>24</sup> Na regressão múltipla hierárquica, também denominada de regressão múltipla sequencial, é dada prioridade a determinadas variáveis predictoras na predição da variável critério, permitindo que seja ajustado estatisticamente, a cada passo da análise, o efeito de certas variáveis predictoras, enquanto se estuda uma determinada relação entre variável preditora e critério (Tabachnick, & Fidell, 2007). Neste estudo, pretende-se ajustar os valores dos efeitos das variáveis predictoras (competências de inteligência emocional) e moderadoras (variáveis sociodemográficas), para que se possa estudar o particular efeito da interação entre elas na variável critério (estratégias de regulação emocional).

Posteriormente, realizou-se a análise da regressão múltipla hierárquica, em que, de forma sequencial, foram colocadas a variável independente, a variável moderadora e a variável referente à interação entre elas e, assim, iniciou-se o processo de análise.

A nível de resultados, obteve-se apenas uma interação significativa entre a competência de IE *motivação* e a variável sociodemográfica *género* ( $B = .14, p = .01$ ) na predição das estratégias de regulação emocional *up-regulation*. Esta interação foi analisada posteriormente através da análise *posthoc* de *slopes*, com recurso ao *software Modgraph*, (Jose, 2013). Em relação à competência de motivação, os resultados obtidos sugerem que na presença do sexo feminino, a relação entre a motivação e as estratégias de *up-regulation* é significativa e positiva ( $b = .54, t = 7.02, p = .001$ ) e na presença do sexo masculino, a relação entre a *motivação* e as estratégias de *up-regulation* também é positiva e significativa ( $b = .38, t = 6.01, p = .001$ ). Contudo, é de salientar que a relação é mais robusta no sexo feminino do que no sexo masculino, daí existirem diferenças na predição das estratégias de regulação emocional *up-regulation* (cf. Figura 2).



**Figura 2.** O efeito moderador do *género* na relação entre a competência de IE *motivação* e as estratégias de regulação emocional *up-regulation*

## V – Discussão

O principal objetivo desta investigação residiu em testar o papel moderador de algumas variáveis sociodemográficas como o género, a idade, o nível de escolaridade e a formação, na predição de estratégias de regulação emocional (*up-regulation* e *down-regulation*) usadas pelos trabalhadores portugueses da amostra, tendo como variável preditora as competências da inteligência emocional (*motivação, sociabilidade, empatia, autocontrolo e autoconsciência*).

Em termos globais, podemos dizer que os resultados obtidos nesta investigação sugerem que as competências da inteligência emocional (*motivação, sociabilidade, empatia, autocontrolo e autoconsciência*) encontram-se correlacionadas com as estratégias de regulação emocional, tanto de *up-regulation*, como de *down-regulation*.

No que concerne às variáveis sociodemográficas (*género, idade, nível de escolaridade e formação*), os resultados encontrados sugerem a existência de uma relação entre estas variáveis e as estratégias de regulação emocional (*up-regulation* e *down regulation*). Contudo, os nossos resultados sugerem que, contrariamente ao esperado, nem todas as variáveis se relacionaram de modo positivo com os dois tipos de estratégias de regulação emocional (*up-regulation* e *down-regulation*), sendo pertinente aprofundar esta relação em investigações futuras.

Finalmente, os resultados relativos à análise da moderação indicam que existe um possível efeito moderador do *género* na relação entre a competência de IE e as estratégias de RE. Concretamente, verificou-se que o sexo feminino apresenta valores mais elevados de *motivação*, tornando a relação entre a IE e as estratégias de RE de *up-regulation* mais robusta. Desta forma, é corroborada, assim, parcialmente, a hipótese de que as variáveis sociodemográficas interagem com as competências de IE para influenciar as estratégias de RE dos trabalhadores.

De seguida estes resultados serão discutidos e analisados detalhadamente, tendo por base, tanto as hipóteses de investigação como as linhas conceptuais que foram alvo de revisão de literatura em secções anteriores e nas quais nos apoiámos para a realização desta investigação.

*Considerações sobre as competências da inteligência emocional e os seus correlatos ao nível das estratégias de regulação emocional*

Tal como previsto pelas hipóteses de investigação H1a) e H1b), e em termos globais, os resultados encontrados sustentam a tese da existência de correlações positivas entre as competências de IE e as estratégias de regulação emocional *up-regulation* e *down-regulation*, dando suporte empírico à investigação já realizada por outros autores (e.g., Śmieja, Kobylińska, & Mrozowicz, 2011). Mais especificamente, os resultados sugerem que, quanto maiores forem os níveis de inteligência emocional (variedade de competências de inteligência emocional detidas pelos respondentes), melhores serão as escolhas ao nível das estratégias de RE a usar em distintas situações, para uma eficiente regulação emocional.

Mais concretamente, relativamente à competência de IE *motivação*, os nossos resultados sugerem que esta se encontra positivamente associada às estratégias de regulação emocional de *up-regulation* e às estratégias de regulação emocional de *down-regulation*. Por outro lado, a capacidade de *sociabilidade* da IE está positivamente associada às estratégias de *up-regulation* e às estratégias de *down-regulation*. No que diz respeito à competência de *empatia*, da IE, esta encontra-se positivamente associada às estratégias de *up-regulation* e às estratégias de *down-regulation*. Por fim, a competência de *autocontrolo* da IE encontra-se positivamente associada, mas apenas às estratégias de *down-regulation*, assim como a competência da IE *autoconsciência*.

Face aos resultados encontrados nesta investigação, somos levados a concluir que estes nos podem ajudar a compreender melhor o papel das emoções no trabalho, bem como, de que forma estas devem ser reguladas e geridas nesse contexto. Com efeito, os nossos resultados mostram que as competências de IE estão correlacionadas positivamente com as estratégias de RE, o que sugere que indivíduos que apresentem melhores resultados ao nível da inteligência emocional serão aqueles que, à partida, conseguem utilizar as estratégias de regulação emocional de forma mais adequada às situações, ou pessoas, conseguindo, desta forma, gerir e controlar de forma mais eficaz as suas emoções no local de trabalho, obtendo em última instância melhores resultados no trabalho.

*Considerações sobre as variáveis sociodemográficas e os seus correlatos ao nível das estratégias de regulação emocional*

Relativamente à hipótese H2), verificou-se que as variáveis *idade* e *nível de escolaridade* se encontram associadas positivamente com as estratégias de regulação emocional. Por outro lado, as variáveis *género* e *formação* encontram-se negativamente associadas às estratégias de regulação emocional. Neste sentido, é possível verificar a presença de resultados inovadores no estudo de variáveis sociodemográficas e da regulação emocional, uma vez que, até ao momento, ainda não foram realizadas investigações relativamente a estas questões. Contudo, apesar dos resultados encontrados nos ajudarem a compreender melhor o processo de regulação emocional, as limitações na sua interpretação sugerem que se realizem mais estudos nesta área, com o intuito de aprofundar melhor esta relação.

Não obstante as limitações do estudo, acreditamos que a análise e compreensão que os nossos resultados permitem, relativamente à associação entre as variáveis estudadas é, de certa forma, uma descoberta inovadora para o mundo organizacional. Com efeito, os resultados sobre qualquer das variáveis estudadas sugerem a existência de diferenças ao nível da regulação emocional entre grupos. Por outras palavras, verificou-se que homens e mulheres, de todas as idades, independentemente do seu nível de escolaridade, e que já tenham ou não no passado usufruído de formação na área das emoções, tendem a recorrer a diversas estratégias de regulação emocional, conseguindo, deste modo, gerir e controlar melhor as suas emoções no contexto de trabalho, executando, eventualmente melhor as suas funções.

*O papel moderador das variáveis sociodemográficas*

Os resultados desta investigação sugerem que existe uma interação, com efeito significativo, das variáveis sociodemográficas nas estratégias de regulação emocional, tendo sido a hipótese H3 parcialmente corroborada. Assim, podemos sustentar a ideia de que a variável *género* interage com a variável *competências de IE*, mais especificamente a competência *motivação*, na predição das estratégias de regulação emocional *up-regulation*. Esta interação foi significativa para a variável *género*, ou seja, para ambos os sexos. Contudo, a relação mais robusta entre as variáveis referidas (IE e RE) verificou-se no grupo das mulheres. Neste sentido, o que os resultados

indicam é que as mulheres apresentam níveis mais elevados de motivação do que os homens, e por conseguinte, parecem utilizar estratégias de regulação emocional *up-regulation* mais adaptativas do que o grupo dos homens.

No que respeita às variáveis moderadoras estudadas, e contrariamente ao que se esperava, os nossos resultados sugerem que apenas a variável sociodemográfica *género* parece ter um papel moderador na relação entre as competências de IE e o perfil de regulação emocional. Deste modo, torna-se interessante analisar, por um lado, por que motivo só a variável género revelou interações significativas com a inteligência emocional na previsão do perfil de regulação emocional, e por outro lado, por que razão essa interação só ocorreu na previsão de apenas um dos tipos de estratégias de regulação emocional – *up-regulation*.

Dentro da primeira questão, poderá existir uma explicação à luz da literatura neste domínio. Em primeiro lugar, a população estudada (trabalhadores portugueses) é muito diversificada nas suas características sociodemográficas, variáveis que poderão estar associadas a diferenças entre grupos, no que concerne às capacidades de inteligência emocional. Por exemplo, existem estudos que indicam que: a) as mulheres são emocionalmente mais inteligentes do que os homens (Grewal, & Salovey, 2005; Grossman, & Wood, 1993); b) as pessoas mais velhas tendem a ter melhores níveis de inteligência emocional e, conseqüentemente, conseguem regular e gerir mais adequadamente as suas emoções em função das situações ou pessoas com quem interagem (Extremera et al., 2006; Kafetsios, 2004); c) os indivíduos com níveis superiores de educação (formação académica) desenvolvem mais facilmente as competências de inteligência emocional e adotam melhores estratégias de regulação emocional (Shanwal, & Kaur, 2006); e por fim, d) os trabalhadores que usufruíram de formação nas organizações acerca das emoções e da regulação emocional, em geral, obtêm resultados mais elevados no que diz respeito à inteligência emocional e à regulação e controlo das emoções (Schutte, Malouff, & Thorsteinsson, 2007).

A segunda questão remete para o facto de que a variável género apenas interagiu com a competência de IE *motivação* para prever as estratégias de regulação emocional *up-regulation*, excluindo, tanto uma interação com as restantes competências de IE (*sociabilidade, empatia, autoconsciência* e

*autocontrolo*), como a predição de estratégias de regulação emocional *down-regulation*.

Uma vez que os resultados encontrados nesta investigação são, simultaneamente, curiosos, prometedores e desafiantes relativamente ao papel que o género poderá ter no efeito das competências de IE na regulação das emoções, assume-se que a ausência de efeitos significativos ao nível das estratégias de regulação emocional *down-regulation* e/ou interações significativas com as restantes competências de IE poderá ser um aspeto que merece uma análise e explicação mais ampla e aprofundada neste domínio. De facto, em estudos anteriores verificaram-se diferenças de género no que diz respeito às competências da inteligência emocional e da regulação emocional, concluindo-se que as mulheres obtêm melhores resultados ao nível da motivação, têm maior conhecimento emocional, expressam emoções positivas e negativas mais frequentemente do que os homens, têm um desenvolvimento superior nas competências interpessoais, são mais sociáveis e, conseqüentemente, conseguem melhor regular as suas emoções (Brody, & Hall, 2000; Ciarrochi, Hynes, & Crittenden, 2005; Hall, 1978; Hall, & Mast, 2008; Hargie, Saunders, & Dickson, 1995).

Em conclusão, os resultados obtidos neste estudo sugerem a existência de um efeito de interação entre a variável *género* e a *motivação* (IE) na previsão das estratégias de regulação emocional *up-regulation*, sendo, contudo, e a nosso ver, necessários mais estudos que aprofundem esta tese. Contudo, os resultados indicam a ausência de interações entre as restantes variáveis sociodemográficas com as restantes competências de IE, na previsão das estratégias de regulação emocional, o que pode ser explicado pelo facto de que a moderação ocorre com menor frequência quando as variáveis predictoras estão associadas significativamente com a variável critério (Baron, & Kenny, 1986).

## **VI – Limitações e Direções Futuras**

Esta investigação procurou analisar a interação que as variáveis sociodemográficas (*género, idade, nível de escolaridade e formação*) podem ter com as cinco competências de inteligência emocional (*motivação, sociabilidade, empatia, autocontrolo e autoconsciência*) para prever o tipo de estratégias de regulação emocional (*up-regulation* e *down-regulation*)



utilizadas pelos trabalhadores portugueses, na gestão das suas emoções. Globalmente, os resultados encontrados são, para nós, prometedores quanto à clarificação das variáveis sociodemográficas que podem influenciar o perfil de regulação emocional, sendo, contudo, necessários mais estudos que aprofundem esta temática.

Não obstante os contributos desta investigação, existem a nosso ver algumas limitações que são importantes ter em conta no desenvolvimento de futuros estudos nesta área, constituindo, deste modo, pistas e desafios para a investigação e intervenção neste campo. Assim, num primeiro momento, o desenho transversal deste estudo não permite a realização de inferências a nível da causalidade, pelo que consideramos que a investigação neste domínio muito ganharia se um estudo longitudinal puder vir a ser realizado, já que este, em muito contribuiria para uma maior explicação da relação entre as variáveis. No entanto, como referido inicialmente, o objetivo era replicar o estudo realizado pela equipa de investigação do Brasil para que, posteriormente, se pudesse proceder a comparações entre as duas culturas/países. Embora se tenham utilizado os mesmos procedimentos e instrumentos que a equipa de investigação do Brasil, considera-se que uma das limitações se prende exatamente 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 – algo que está a ser investigado recentemente pela equipa de que fazemos parte). 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 esta ser constituída por 310 sujeitos e 70% das pessoas serem licenciadas, esta não representa totalmente a realidade da nossa população, sendo que a extrapolação e as generalizações dos resultados para a população em causa devem ser evitadas ou tomadas com muita cautela.

Por fim, consideramos que seria igualmente pertinente reforçar e valorizar a inteligência emocional nas equipas de trabalho e nas organizações para se obterem maiores níveis de regulação emocional. Com efeito, e em

contexto de trabalho, não raras vezes os indivíduos desempenham funções enquadrados em equipas, com as quais têm que superar desafios a nível emocional e serem eficazes na gestão das emoções intra e inter grupal.

## VII – Conclusões e Implicações

Esta investigação, de certo modo, foi pioneira no estudo das emoções, designadamente no estudo das relações entre variáveis sociodemográficas (*género, idade, nível de escolaridade e formação*) e a inteligência emocional e o perfil de regulação emocional dos trabalhadores. Globalmente, os nossos resultados indicam a presença de um efeito moderador da variável *género* na relação entre a competência de IE *motivação* e as estratégias de regulação emocional *up-regulation* (de emoções positivas). Assim, os nossos resultados sugerem que as mulheres, em geral, apresentam maiores níveis de inteligência emocional, em particular na *motivação*, e conseqüentemente, recorrem mais frequentemente à utilização de estratégias de regulação emocional ditas adaptativas de *up-regulation*, face ao sexo masculino.

Os resultados apontam, também, para uma associação existente entre as competências de inteligência emocional e as estratégias de regulação emocional, dando suporte empírico à investigação realizada por outros autores neste domínio (e.g., Śmieja, Kobylińska, & Mrozowicz, 2011). Por outro lado, os nossos resultados apontam no sentido da existência de uma correlação entre as variáveis sociodemográficas e as estratégias de regulação emocional, obtendo-se, a nosso ver, resultados inovadores relativamente a esta relação, a qual, que tenhamos conhecimento, não foi ainda investigada.

As relações entre variáveis (e suas dimensões) encontradas nesta investigação sustentam a ideia de que as mesmas poderão ter aplicabilidade no mundo das organizações, essencialmente no que diz respeito à gestão e regulação das emoções no local de trabalho. Por outras palavras, os nossos resultados poderão ser usados para a intervenção nas organizações e no trabalho, ao nível da gestão das emoções e dos benefícios de se implementarem processos desta natureza. Deste modo, segundo alguns estudos neste domínio (e.g., Carvalho, Barata, Parreira, & Oliveira, 2014), é possível planear intervenções a vários níveis, com o objetivo de desenvolver estratégias que apoiem a regulação eficaz das emoções dos trabalhadores.

No que concerne à gestão de recursos humanos, o seu papel referente à regulação emocional passa, fundamentalmente, por identificar as funções com níveis elevados de exigência emocional tornando, assim, mais fácil a utilização de estratégias adaptativas e, conseqüentemente, a regulação emocional dos trabalhadores. Outra forma de atuação da gestão de recursos humanos recai sobre o desenvolvimento de programas de formação sobre regulação das emoções e da inteligência emocional nas organizações. Com efeito, alguns autores sugerem que as pessoas que recebem formação nas organizações onde trabalham sobre as questões inerentes, quer à gestão das emoções, quer ao desenvolvimento das competências de IE, tendem a obter melhores resultados no trabalho e a sentirem-se melhor nas funções que desempenham e nas organizações onde trabalham.

### **Bibliografia**

- Abramson, L. Y., Seligman, M. E., & Teasdale, J. (1978). Learned helplessness in humans: Critique and reformulation. *Journal of Abnormal Psychology, 87*, 49-74.
- Adelmann, P. K., & Zajonc, R. B. (1989). Facial efference and the experience of emotion. *Annual Review of Psychology, 40*, 249-280.
- Aldão, A. (2013). The future of emotion regulation research: Capturing contexto. *Perspectives on Psychological Science, 8*(2), 155-172.
- Ashforth, B., & Humphrey, R. (1993). Emotional Labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review, 18*(1), 88-115.
- Averill, J. R. (1980). A constructivist view of emotion. In R. Plutchik & H. Kellerman (Eds.), *Emotion: Theory, research, and experience* (pp. 305-339). Orlando: Academic Press.
- Averill, J. R. (1998). What are emotions, really? *Cognition and emotion, 12*(6), 849-855.
- Bar-On, R. (1997). *The emotional intelligence inventory (EQI): Technical manual*. Toronto: Multi-Health Systems.
- 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.

- Baron-Cohen, S. (2003). *The essential difference: The truth about the male and female brain*. New York: Basic Books.
- Barrett, L. F. (2006). Emotions as natural kinds? Perspectives on *Psychological Science*, *1*, 28-58.
- Barrett, L. F., & Russell, J. A. (1998). Independence and bipolarity in the structure of current affect. *Journal of Personality and Social Psychology*, *74*, 967-984.
- Baumann, N., Kaschel, R., & Kuhl, J. (2005). Striving for unwanted goals: Stress-dependent discrepancies between explicit and implicit achievement motives reduce subjective well-being and increase psychosomatic symptoms. *Journal of Personality and Social Psychology*, *89*, 781-799.
- Berry, D. S., & Pennebaker, J. W. (1993). Nonverbal and verbal emotional expression and health. *Psychotherapy and Psychosomatics*, *59*, 11-19.
- Brief, A. P., & Weiss, H. M. (2002). Organizational behavior: Affect in the workplace. *Annual Review of Psychology*, *53*, 279-307.
- Brody, L. R., & Hall, J. A. (2000). Gender, emotion, and expression. In M. Lewis, & J. M. Haviland (Eds.). *Handbook of emotions* (pp. 338-349). New York: Guilford.
- Bryant, F. B. (1989). A four-factor model of perceived control: Avoiding, coping, obtaining, and savoring. *Journal of Personality*, *57*, 773-797.
- Bryant, F. B. (2003). Savoring beliefs inventory (SBI): A scale for measuring beliefs about savouring. *Journal of Mental Health*, *12*, 175-196.
- Bushman, B. J. (2002). Does venting anger feed or extinguish the flame? Catharsis, rumination, distraction, anger, and aggressive responding. *Personality and Social Psychology Bulletin*, *28*, 724.
- Butler, E. A., Egloff, B., Wilhelm, F. H., Smith, N. C., Erickson, E. A., & Gross, J. J. (2003). The social consequences of expressive suppression. *Emotion*, *3*, 48-67. doi:10.1037/1528-3542.3.1.48
- 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.
- Carver, C. S., Scheier, M. F., & Weintraub, J. K. (1989). Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, *56*, 267-283.

- Cahill, L., Prins, B., Weber, M., & McGaugh, J.L. (1994). Adrenergic activation and memory for emotional events. *Nature*, *371*, 702-704.
- Cherniss, C., & Goleman, D. (1998). Bringing emotional intelligence to the workplace. In *A technical report issued by the consortium for research on emotional intelligence in organizations*, 7 Out. 1998 (1-29).
- 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.
- Ciarrochi, J. V., Chan, A. Y. C., & Caputi, P. (2000). A critical evaluation of the emotional intelligence construct. *Personality and Individual Differences*, *28*, 539-561.
- Ciarrochi, J. V., Hynes, K., & Crittenden, N. (2005). Can men do better if they try harder? Sex and motivational effects on emotional awareness. *Cognition and Emotion*, *19*, 133-141.
- Cicchetti, D., Ackerman, B., & Izard, C. (1995). Emotions and emotion regulation in developmental psychopathology. *Development and Psychopathology*, *7*, 1-10.
- Clark, M. S., & Isen, A. M. (1982). Toward understanding the relationship between feelings states and social behavior. In A. Hastorf, & A. M. Isen (Eds.), *Cognitive Social Psychology* (pp. 73-108). New York: Elsevier.
- Clore, G. C. (1994). Why emotions are felt. In P. Ekman & R. J. Davidson (Eds.), *The nature of emotion: Fundamental questions* (pp. 103-111). Oxford: Oxford University Press.
- Cobêro, C., Primi, R., & Muniz, M. (2006). Inteligência emocional e desempenho no trabalho: Um estudo com MSCEIT, BPR-5 e 16PF. *Paideia*, *16*, 337-348.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2.<sup>a</sup> ed.). Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates.
- Craig, A., Tran, Y., Hermens, G., Williams, L.M., Kemp, A., Morris, C., & Gordon, E. (2009). Psychological and neural correlates of emotional intelligence in a large sample of adult males and females. *Personality and Individual Differences*, *46*, 111-115.

- 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. (2010). *O livro da consciência – A construção do cérebro consciente*. Lisboa: Temas e Debates/Círculo de Leitores.
- Day, A. L., & Carroll, S. A. (2004). Using an ability-based measure of emotional intelligence to predict individual performance, group performance, and group citizenship behaviours. *Personality and Individual Differences, 36*, 1443-1458.
- Ekman, P., & Davidson, R. J. (1994). *The nature of emotion: Fundamental questions*. New York: Oxford University Press.
- Ekman, P., Friesen, W. V., & Ellsworth, P. (1972). *Emotion in the human face: Guidelines for research and an integration of findings*. New York: Pergamon.
- Erber, R., & Erber, M. W. (2000). The self-regulation of moods: Second thoughts on the importance of happiness in everyday life. *Psychological Inquiry, 11*, 142-148.
- Erber, R., Wegner, D. M., & Therriault, N. (1996). On being cool and collected: Mood regulation in anticipation of social interaction. *Journal of Personality and Social Psychology, 70*, 757-766.
- Extremera, N., Fernández-Berrocal, P., & Salovey, P. (2006). Spanish Version of the MayerSalovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT) Version 2.0: Reliabilities, Age, and Gender Differences. *Psicothema, 18*, 42-48.
- Fineman, S. (1993). *Emotion in organizations*. London: Sage.
- Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1980). An analysis of coping in a middle-aged community sample. *Journal of Health and Social Behavior, 21*, 219-239.
- Fridja, N. H. (1986). *The emotions*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Fridja, N. H. (1988). The laws of emotion. *American Psychologist, 43*, 349-358.
- Fridja, N. H. (1993). The place of appraisal in emotion. *Cognition Emotion, 7*(3), 357-387.

- Gable, S. L., Reis, H. T., Impett, E. A., & Asher, E. R. (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*, 228-245.
- Garnefski, N., Kraaij, V., & Spinhoven, P. (2001). Negative life events, cognitive emotion regulation and emotional problems. *Personality and Individual Differences, 30*, 1311-1327.
- Goldin, P. R., McRae, K., Ramel, W., & Gross, J. J. (2007). The neural bases of emotion regulation: Reappraisal and suppression of negative emotion. *Biological Psychiatry, 63*, 577-586.  
doi:10.1016/j.biopsych.2007.05.031
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. New York: Bantam.
- Gondim, S. M., Pereira, C., Hirschle, A. L., Palma, E. M., Alberton, G., Paranhos, J., Santana, V., & Ribeiro, W. (in press). *Evidências de validação de uma medida de características pessoais de regulação das emoções*.
- Greenberg, L. S. (2002). *Emotion-focused therapy: Coaching clients to work through their feelings*. Washington DC: American Psychological Association.
- Grewal, D., & Salovey, P. (2005). Feeling smart: The science of emotional intelligence. *American Scientist, 93*, 330-339.
- Gross, J. J. (1998). The emerging field of emotion regulation: An integrative review. *Review of General Psychology, 2*, 271-299.
- Gross, J. J. (1999). Emotion regulation: Past, Present and Future. *Cognition and emotion, 13*(5), 551-573.
- Gross, J. J. (2001). Emotion regulation in adulthood: Timing is everything. *Current Directions in Psychological Science, 10*, 214-219.
- Gross, J. J. (2002). Emotion regulation: Affective, cognitive and social consequences. *Psychophysiology, 39*, 281-291.
- Gross, J. J., & John, O. P. (2003). Individual differences in two emotion regulation processes: Implications for affect, relationships, and well-being. *Journal of Personality and Social Psychology, 85*, 348-362.
- Gross, J. J., Richards, J. M., & 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. 13-35). Washington DC: American Psychological Association.
- Gross, J. J., & Thompson, R. (2007). Emotion Regulation: Conceptual foundations. In Gross, J.J. (Eds.). *Handbook of Emotion Regulation*. New York: The Guildford Press.
- Gross, J. J. (2008). Emotion Regulation. In Lewis, Jones & Barrett. (Eds.). *Handbook of Emotions* (pp. 497-512). New York: The Guildford Press.
- Grossman, M., & Wood, W. (1993) Sex differences in intensity of emotional experience: a social role interpretation. *Journal of Personality and social Psychology*, 65, 1010-1022.
- Grossman, P., Niemann, L., Schmidt, S., & Walach, H. (2004). Mindfulnessbased stress reduction and health benefits. *Journal of Psychosomatic Research*, 57, 35-43.
- Gur, R. C., Gunning-Dixon, F., Bilker, W., & Gur, R. E. (2002). Sex differences in temporo-limbic and frontal brain volumes of healthy adults. *Cerebral Cortex*, 12, 998-103.
- Hall, J. A. (1978). Gender effects in decoding nonverbal cues. *Psychological Bulletin*, 85, 845-857.
- Hall, J. A., & Mast, M. S. (2008). Are women always more interpersonally sensitive than men? Impact of goals and content domain. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 34, 144-155.
- Hargie, O., Saunders, C., & Dickson, O. (1995). *Social skills in interpersonal communication*. London: Routledge.
- Hartel, C., Zerbe, W. J., & Ashkanasy, N. (Eds.) (2005). *Emotions in organizational behavior*. Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates.
- Hayes, A. (2013). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: a regression-based approach*. New York: Guilford Press.
- Hill, M. M., & Hill, A. (2012). *Investigação por questionário* (2.<sup>a</sup> Ed.). Lisboa: Edições Sílabo.
- Ho, R. (2006). *Handbook of univariate and multivariate data analysis and interpretation with SPSS*. Boca Raton: Chapman & Hall.
- Hochschild, A. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feelings*. Berkeley: University of California Press.



- Izard, C. E. (1993). Four systems for emotion activation: Cognitive and noncognitive processes. *Psychological review*, *100*, 68-90.
- James, N. (1989). Emotional labour: Skill and work in the social regulation of feeling. *Sociological Review*, *37*(1), 15-42.
- Jausovec, N., & Jausovec, K. (2005). Differences in induced gamma and upper alpha oscillations in the human brain related to verbal/performance and emotional intelligence. *International Journal of Psychophysiology*, *56*, 223-235.
- Jose, P. (2013). *Doing Statistical mediation and moderation*. New York: The Guildford Press.
- Joseph, D. L., & Newman, D. A. (2010). Emotional intelligence: An integrative meta-analysis and cascading model. *Journal of Applied Psychology*, *95*, 54-78. doi:10.1037/a0017286.
- Kabat-Zinn, J., Massion, A. O., Kristeller, J., Peterson, L. G., Fletcher, K. E., Pbert, L. (1992). Effectiveness of a meditation-based stress reduction program in the treatment of anxiety disorders. *American Journal of Psychiatry*, *149*, 936-943.
- Kafetsios, K. (2004). Attachment and emotional intelligence abilities across the life course. *Personality and Individual Differences*, *37*, 129-145.
- Koole, S. (2009). The Psychology of Emotion Regulation: An integrative review. *Cognition & Emotion*, *23*(1), 4-41.
- Langston, C. A. (1994). Capitalizing on and coping with daily-life events: Expressive responses to positive events. *Journal of Personality and Social Psychology*, *67*, 1112-1125.
- Larsen, R. J. (2000). Toward a science of mood regulation. *Psychological Inquiry*, *11*, 129-141.
- Leary, M. (2001). *Introduction to Behavioral Research Methods* (3.<sup>a</sup> Ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Lee, C., Ashford, S. J., & Jamieson, L. F. (1993). The effects of type a behavior dimensions and optimism on coping strategy, health, and performance. *Journal of Organizational Behavior*, *14*, 143-157.
- Levenson, R.W. (1994). Human emotion: A functional view. In P. Ekman & R.J. Davidson (Eds.), *Fundamental questions about the nature of emotion* (pp. 123-126). New York: Oxford University Press.

- Martin, J., Knopoff, K., & Beckman, C. (1998). An alternative to bureaucratic impersonality and emotional labor: Bounded emotionality at The Body Shop. *Administrative Science Quarterly*, 43, 429-469.
- Mascolo, M. F., & Griffin, S. (1998). *What develops in emotional development?* New York: Plenum Press.
- Matthews, G., Zeidner, M., & Roberts, R. D. (2002). *Emotional intelligence: Science & myth*. Massachusetts: The MIT press.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.). *Emotional development and emotional intelligence: implications for educators* (pp. 3-31). New York: Basic Books.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27, 267-298.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2002). *Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT) user's manual*. Toronto: MHS Publishers.
- Mayer, J. D., Roberts, R. D., & Barsade, S. G. (2008). Human abilities: Emotional intelligence. *Annual Review of Psychology*, 59, 507-536.
- Mendes, A. R. (2014). *O papel moderador da inteligência emocional na relação entre regulação emocional e bem-estar: Um estudo com trabalhadores portugueses*. (Dissertação de Mestrado em Psicologia do Trabalho e das Organizações não publicada). Coimbra: Universidade de Coimbra.
- Mikolajczak, M. (2009). La régulation des émotions négatives. In M. Mikolajczak, J. Quoidbach, I. Kotsou, & D. Nelis (Eds.), *Les compétences émotionnelles* (pp. 153-191). Paris: Dunod.
- Mikulincer, M., Glaubman, H., Ben-Artzi, E., & Grossman, S. (1991). The cognitive specificity of learned helplessness and depression deficits: The role of self-focused cognitions. *Anxiety Research*, 3, 273-290.
- Morrow, J., & Nolen-Hoeksema, S. (1990). Effects of responses to depression on the remediation of depressive affect. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58, 519-527.

- Nascimento, S. H. (2006). *As relações entre inteligência emocional e bem-estar no trabalho*. (Tese de Mestrado em Psicologia). São Paulo: Universidade Metodista de São Paulo.
- 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.
- Nolen-Hoeksema, S., & Morrow, J. (1993). Effects of rumination and distraction on naturally occurring depressed mood. *Cognition and Emotion*, 7, 561-570.
- Nolen-Hoeksema, S., & Jackson, B. (2001). Mediators of the gender difference in rumination. *Psychology of Women Quarterly*, 25, 37-47.
- Oatley, K., & Johnson-Laird, P.N. (1987). Towards a cognitive theory of emotions. *Cognition and Emotion*, 1, 29-50.
- Palmer, B. R., Gignac, G., Monocha, R., & Stough, C. (2005). A psychometric evaluation of the Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test version 2.0. *Intelligence*, 33, 285-305.
- Plutchik, R., & Kellerman, H. (1989). *Emotion: theory, research and experience – volume 4: the measurement of emotions*. California: Academic Press.
- Primi, R. (2002). Inteligência fluída: Definição fatorial, cognitiva e neuropsicológica. *Paidéia* (Ribeirão Preto), 12(23), 57-75.
- 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.
- Richards, J. M., & Gross, J. J. (2000). Emotion regulation and memory: The cognitive costs of keeping one's cool. *Journal of Personality and Social Psychology*, 79, 410-424. doi:10.1037/0022-3514.79.3.410
- Rimé, B. (2007). Interpersonal emotion regulation. In J.J. Gross (Ed.), *Handbook of emotion regulation* (pp. 466-485). New York: Guilford Press.
- Roberts, R. D., Zeidner, M., & Matthews, G. (2001). Does emotional intelligence meet traditional standards for an intelligence? *Emotion*, 1, 196-231.

- Robinson, M. S., & Alloy, L. B. (2003). Negative cognitive styles and stress-reactive rumination interact to predict depression: A prospective study. *Cognitive Therapy and Research, 27*, 275-291.
- 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.
- Rosete, D., & Ciarrochi, J. (2005). Emotional intelligence and its relationship to workplace performance outcomes of leadership effectiveness. *Leadership & Organization Development Journal, 26*(5), 388–399.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality, 9*, 185-211.
- Salovey, P., Mayer, J. D., & Caruso, D. (2002). The positive psychology of emotional intelligence. In C. Snyder, & S. Lopez (Eds.), *The handbooks of positive psychology* (pp. 159-171). New York: Oxford University Press.
- Sánchez, M. T., Fernández-Berrocal, P., Montañés, J., & Latorre, J. M. (2008). Does emotional intelligence depend on gender? The socialization of emotional competencies in men and women and its implications. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology, 15*, 455-474.
- Shanwal, V., & Kaur, G. (2008). *Emotional intelligence in education: applications & implications*. New York: Nova Science Publishers.
- Shapiro, S. L., Astin, J. A., Bishop, S. R., & Cordova, M. (2005). Mindfulness-based stress reduction for health care professionals: Results from a randomized trial. *International Journal of Stress Management, 12*, 164-176.
- Schutte, N. S., Malouff, J. M., Hall, L. E., Haggerty, D. J., Cooper, J. T., Golden, C. J., & Dornheim, L., (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences, 25*, 167-177.
- Schutte, N. S., Malouff, J. M., Thorsteinsson, E. B., Bhullar, N., & Rooke, S.E., (2007). A meta-analytic investigation of the relationship between emotional intelligence and health. *Personality and Individual Differences, 42*, 921-933.

- 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.
- Śmieja, M., Kobylińska, D., Mrozowicz, M. (2011). Emotional Intelligence and Emotion Regulation Strategies. *Studia Psychologiczne*, 49(5), 55-64.
- 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.
- Simon, H. A. (1982). Comments. In M. S. Clark, & S. T. Fiske (Ed.), *Affect and cognition: the seventeenth annual Carnegie Symposium on cognition* (pp. 333-342). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Sroufe, A. (1996). *Emotional Development. The organization of emotional life in the early years*. New York: Cambridge University Press.
- Stanton, A. L., Danoff-Burg, S., Cameron, C. L., Bishop, M., Collins, C. A., Kirk, S. B., Sworowski, L. A., & Twillman, R. (2000). Emotionally expressive coping predicts psychological and physical adjustment to breast cancer. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 68, 875-882.
- Struthers, C. W., Perry, R. P., & Menec, V. H. (2000). An examination of the relationship among academic stress, coping, motivation, and performance in college. *Research in Higher Education*, 41, 581-592.
- Suls, J., & Wan, C. K. (1993). The relationship between trait hostility and cardiovascular reactivity: A quantitative review and analysis. *Psychophysiology*, 30, 615-626.
- Surawy, C., Roberts, J., & Silver, A. (2005). The effect of mindfulness training on mood and measures of fatigue, activity, a quality of life in patients with chronic fatigue syndrome on a hospital waiting list: A series of exploratory studies. *Behavioral and Cognitive Psychotherapy*, 33, 103-109.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2007). *Using multivariate statistics* (5.<sup>a</sup> Ed). Boston: Pearson Education.

- Tinsley, H. E., & Tinsley, D. J. (1987). Uses of factor analysis in the counseling psychology research. *Journal of Counseling Psychology*, 34(4), 414-424.
- Thayer, R. E. (1989). *The biophychology of mood and arousal*. New York: Oxford Univ. Press.
- Trask, P. C., & Sigmon, S. T. (1999). Ruminating and distracting: The effects of sequential tasks on depressed mood. *Cognitive Therapy and Research*, 23, 231-246.
- Vaz, F. J. (2009). *Diferenciação e regulação emocional na idade adulta: Tradução e validação de dois instrumentos de avaliação para a população portuguesa*. (Tese de Mestrado em Psicologia). Minho: Universidade do Minho.
- Walden, T. A. (1991). Infant social referencing. In J. Garber & K.A. Dodge (Eds.), *The development of emotion regulation and dysregulation* (pp. 69-88). Cambridge: Cambridge University Press.
- Westen, D. (1994). Toward an integrative model of affect regulation: Applications to socialpsychological research. *Journal of Personality*, 62, 641-647.
- Wong, C. S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An explanatory study. *The Leadership Quarterly*, 13(3), 243-274.
- Woyciekoski, C. (2006). *Instrumentos de inteligência emocional de autorrelato medem alguma coisa que instrumentos de personalidade não medem?* (Tese de Mestrado em Psicologia). Universidade Federal do Rio Grande do Sul – Porto Alegre, RS.
- Woyciekoski, C., & Hutz, C. S. (2010). Inteligência emocional avaliada por autorrelato difere do construto personalidade? *Psico-USF*, 15(2), 151-159.
- Zajonc, R. B. (1998). Emotions. In D. T. Gilbert, S. T. Fiske, & G. Lindzey (Ed.), *Handbook of social psychology* (pp. 591-632). Boston: McGraw-Hill.

## Anexos

### Anexo 1: 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](mailto:aritamendess@gmail.com)

Fátima Rodrigues  
[Fatimanunesrodrigues7@gmail.com](mailto:Fatimanunesrodrigues7@gmail.com)

Professora Doutora Carla Carvalho  
[ccarvalho@fpce.uc.pt](mailto: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
Consigo animar qualquer ambiente.	1	2	3	4
Consigo identificar os sentimentos que marcaram minha a vida.	1	2	3	4
Consigo 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
Planeio 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- mente	4	5 Extremamen- te
Quase nada	Um pouco		Muito	
1) aflito	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_		25) envolvido	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_
2) alarmado	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_		26) produtivo	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_
3) amável	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_		27) impaciente	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_
4) ativo	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_		28) receoso	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_
5) angustiado	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_		29) entusiasmado	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_
6) agradável	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_		30) desanimado	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_
7) alegre	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_		31) ansioso	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_
8) apreensivo	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_		32) indeciso	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_
9) preocupado	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_		33) abatido	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_
10) Preparado	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_		34) amedrontado	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_
11) contente	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_		35) aborrecido	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_
12) irritado	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_		36) agressivo	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_
13) deprimido	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_		37) estimulado	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_
14) interessado	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_		38) incomodado	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_
15) entediado	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_		39) bem	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_
16) atento	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_		40) nervoso	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_
17) transtornado	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_		41) empolgado	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_
18) animado	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_		42) vigoroso	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_
19) determinado	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_		43) inspirado	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_
20) chateado	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_		44) tenso	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_
21) decidido	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_		45) triste	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_
22) seguro	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_		46) agitado	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_
23) assustado	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_		47) envergonhado	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_
24) dinâmico	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_			

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 reflète(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 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 reflete(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 reflete(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 da 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 reflete(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, lembra 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 seleccionar 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, cabeleiros, 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, eletricitistas, 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)