



Universidades Lusíada

César, Paulo Jorge Batista, 1978-

Determinantes de inteligência emocional em agentes de fiscalização de estacionamento

<http://hdl.handle.net/11067/3829>

Metadados

Data de Publicação	2018-05-10
Resumo	<p>Este estudo tem por objetivo a análise da relação entre a inteligência emocional e as variáveis individuais de âmbito psicológicas (resiliência, depressão, ansiedade, stresse, continuidade do self e traços de personalidade) e sociodemográficas (género, idade, habilitações académicas, anos e tipo de serviço, estado civil e número de filhos), bem como a identificação dos níveis de inteligência emocional, enquadrada no contexto profissional de agentes de fiscalização de estacionamento. Neste sentid...</p> <p>The purpose of this study is the analysis of the relationship between emotional intelligence and individual psychological variables (resilience, depression, anxiety, stress, self-continuity and personality traits) and sociodemographic variables (gender, age, academic qualifications, years and type of service, marital status and number of children), as well as the identification of emotional intelligence levels, within the professional context of parking control agents. In this sense, a quantita...</p>
Palavras Chave	Inteligência emocional, Saúde mental - Avaliação, Agentes de fiscalização de estacionamento - Atitudes
Tipo	masterThesis
Revisão de Pares	Não
Coleções	[ULL-IPCE] Dissertações

Esta página foi gerada automaticamente em 2024-09-21T07:20:58Z com informação proveniente do Repositório



UNIVERSIDADE LUSÍADA DE LISBOA

Faculdade de Ciências Humanas e Sociais

Instituto de Psicologia e Ciências da Educação

Mestrado em Psicologia Clínica

Determinantes de inteligência emocional em agentes de fiscalização de estacionamento

Realizado por:

Paulo Jorge Batista César

Orientado por:

Prof.^a Doutora Túlia Rute Maia Cabrita

Constituição do Júri:

Presidente: Prof.^a Doutora Tânia Gaspar Sintra dos Santos

Orientadora: Prof.^a Doutora Túlia Rute Maia Cabrita

Arguente: Prof. Doutor António Martins Fernandes Rebelo

Dissertação aprovada em: 7 de Maio de 2018

Lisboa

2018



U N I V E R S I D A D E L U S Í A D A D E L I S B O A

Faculdade de Ciências Humanas e Sociais

Instituto de Psicologia e Ciências da Educação

Mestrado em Psicologia Clínica

Determinantes de inteligência emocional em agentes de fiscalização de estacionamento

Paulo Jorge Batista César

Lisboa

Fevereiro 2018



U N I V E R S I D A D E L U S Í A D A D E L I S B O A

Faculdade de Ciências Humanas e Sociais

Instituto de Psicologia e Ciências da Educação

Mestrado em Psicologia Clínica

Determinantes de inteligência emocional em agentes de fiscalização de estacionamento

Paulo Jorge Batista César

Lisboa

Fevereiro 2018

Paulo Jorge Batista César

Determinantes de inteligência emocional em agentes de fiscalização de estacionamento

Dissertação apresentada ao Instituto de Psicologia e Ciências da Educação da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais da Universidade Lusíada de Lisboa para a obtenção do grau de Mestre em Psicologia Clínica.

Orientadora: Prof.^a Doutora Tília Rute Maia Cabrita

Lisboa

Fevereiro 2018

Ficha Técnica

Autor Paulo Jorge Batista César
Orientadora Prof.^a Doutora Túlia Rute Maia Cabrita
Título Determinantes de inteligência emocional em agentes de fiscalização de estacionamento
Local Lisboa
Ano 2018

Mediateca da Universidade Lusíada de Lisboa - Catalogação na Publicação

CÉSAR, Paulo Jorge Batista, 1978-

Determinantes de inteligência emocional em agentes de fiscalização de estacionamento / Paulo Jorge Batista César ; orientado por Túlia Rute Maia Cabrita. - Lisboa : [s.n.], 2018. - Dissertação do Mestrado em Psicologia Clínica, Instituto de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade Lusíada de Lisboa.

I - CABRITA, Túlia Rute Maia, 1972-

LCSH

1. Inteligência emocional
2. Saúde mental - Avaliação
3. Agentes de fiscalização de estacionamento - Atitudes
4. Universidade Lusíada de Lisboa. Instituto de Psicologia e Ciências da Educação - Teses
5. Teses - Portugal - Lisboa

1. Emotional intelligence

2. Mental health - Evaluation

3. Parking enforcement agents - Attitudes

4. Universidade Lusíada de Lisboa. Instituto de Psicologia e Ciências da Educação - Dissertations

5. Dissertations, Academic - Portugal - Lisbon

LCC

1. BF576.C47 2018

Agradecimentos

No curso desta etapa acadêmica, foram vários os desafios com que me deparei, emocionalmente foi uma cruzada repleta de medos, receios, ansiedades, inseguranças mas que foram gradualmente substituídas por esperança, alegrias, segurança, orgulho e muito mais do que estas linhas poderão expressar.

Agradecimentos impõe-se nesta fase, pois seria impossível esquecer aqueles que contribuíram para que hoje seja a pessoa e o estudante que sou: Este processo de crescimento deve-se muito ao apoio e disponibilidade demonstrada por muitos ao longo deste percurso.

Quero especialmente agradecer à Professora Doutora Túlia Cabrita, orientadora da dissertação, pela sua disponibilidade, orientação, capacidade de motivação, otimismo contagiante e sobretudo paciência para tantas e tamanhas solicitações, que assim inspira quer como pessoa, quer como professora dignificando e elevando esta nobre missão de formar uma sociedade mais humana e conhecedora.

À Professora Doutora Tânia Gaspar, pela sempre certa disponibilidade, a escuta e a tranquilização dos nossos anseios.

Ao corpo docente sempre disponível e a Universidade Lusíada, pelo ambiente de desenvolvimento que proporciona, aos seus colaboradores que com sorrisos e amabilidade nos brindam todos os dias.

À minha família incluindo claro os amigos, que são a família que escolhemos pelo o apoio e força que sempre me emprestaram.

Um bem-haja a todos!

Dedico este trabalho:

- À minha mãe pela força do seu exemplo,
seu espírito incansável e infinito amor.

- A ti, que nunca me falhaste, sempre
comigo, foste minha coragem quando o
medo parecia ganhar, contigo sou mais.

- À Bruna minha filha, agora chegada a este
mundo.

“Sapere Aude”

(Kant, 1783/2010)

Resumo

Este estudo tem por objetivo a análise da relação entre a inteligência emocional e as variáveis individuais de âmbito psicológicas (resiliência, depressão, ansiedade, stresse, continuidade do *self* e traços de personalidade) e sociodemográficas (género, idade, habilitações académicas, anos e tipo de serviço, estado civil e número de filhos), bem como a identificação dos níveis de inteligência emocional, enquadrada no contexto profissional de agentes de fiscalização de estacionamento. Neste sentido, realizou-se um estudo quantitativo composto por uma amostra de 56 agentes de fiscalização de estacionamento (64,5 % homens 35,5 % mulheres). Os resultados obtidos sugerem que estes agentes têm elevados níveis de inteligência emocional. As variáveis sociodemográficas não apresentam relação significativa com a inteligência emocional. Quanto às variáveis psicológicas verificou-se que a perseverança, autoconfiança e a extroversão influenciam positivamente os níveis de inteligência emocional, enquanto o stresse, ansiedade e a descontinuidade do *self* têm um impacto negativo. Verificou-se ainda que não existe relação entre a inteligência emocional e as diferentes funções dos agentes de fiscalização. No geral, é possível sugerir que determinadas competências psicológicas surgem como facilitadoras na regulação emocional enquanto outras podem dificultar este processo de regulação. Estes resultados são pertinentes para a conceptualização de caso numa perspetiva clínica, enquadrado neste particular contexto e respondendo às necessidades dos indivíduos.

Palavras-chave: Inteligência Emocional, Variáveis de Saúde Mental, Resiliência, Continuidade do *Self*, Personalidade.

Abstract

The purpose of this study is the analysis of the relationship between emotional intelligence and individual psychological variables (resilience, depression, anxiety, stress, self-continuity and personality traits) and sociodemographic variables (gender, age, academic qualifications, years and type of service, marital status and number of children), as well as the identification of emotional intelligence levels, within the professional context of parking control agents. In this sense, a quantitative study was carried out consisting of a sample of 56 parking control agents (64.5% men, 35.5% women). The results suggest that these agents have high levels of emotional intelligence. Sociodemographic variables do not present a significant relationship to emotional intelligence. As for the psychological variables, it was verified that perseverance, self-confidence and extraversion positively influence levels of emotional intelligence, while stress, anxiety and discontinuity of the self, have a negative impact. It was also verified that there is no relation between the emotional intelligence and the different functions of the parking control agents. In general, it is possible to suggest that certain psychological competencies appear as facilitators in emotional regulation while others may hinder this regulation process. These results are pertinent to the case conceptualization from a clinical perspective, framed in this particular context and responding to the needs of individuals.

Key words: Emotional Intelligence, Mental Health Variables, Resilience, Continuity of the Self, Personality.

Lista de Tabelas

Tabela 1. Modelo das aptidões/habilidades.....	11
Tabela 2. Modelo de Competências Emocionais (Misto).....	12
Tabela 3. As cinco dimensões do Modelo Cinco Grandes Fatores	19
Tabela 4. Tabela de Frequências	26
Tabela 5. Distribuição da Amostra segundo o número de filhos	26
Tabela 6. Variáveis e Instrumentos de Avaliação.....	27
Tabela 7. Categorias correspondentes a cada subescala EADS.....	31
Tabela 8. Categorias correspondentes a produtos da ER Wagnild e Young (1993).....	32
Tabela 9. Estatística Descritiva Referente as Variáveis em Estudo	39
Tabela 10. Estudo da relação entre a dimensão perseverança da resiliência e o género	41
Tabela 11. Estudo da relação entre a escala resiliência e tipo de serviço	42
Tabela 12. Estudo da relação entre a idade e as variáveis em estudo	42
Tabela 13. Estudo da relação entre habilitações literárias e resiliência sentido da vida	42
Tabela 14. Estudo da relação entre estado civil e as variáveis em estudo	43
Tabela 15. Estudo das correlações entre dimensões da IE e as variáveis em estudo	44
Tabela 16. Resultados das variáveis preditoras da dimensão IE Autocontrolo perante as crítica.....	49
Tabela 17. Estudo das variáveis preditoras - IE Autocontrolo perante as críticas.....	50
Tabela 18. Resultados das variáveis preditoras da dimensão IE Auto encorajamento	51
Tabela 19. Estudo das variáveis preditoras- IE Auto encorajamento	51
Tabela 20. Resultados das variáveis preditoras da dimensão IE auto controlo emocional	52
Tabela 21. Estudo das variáveis preditoras - IE Auto Controlo Emocional.....	53

Lista de Figuras

Figura 1. Desenho de Investigação	23
---	----

Lista de Abreviaturas

- AFE - Agente de Fiscalização de Estacionamento
- APA - American Psychological Association
- DASS - Depression Anxiety Stress Scale
- EADS - Escala de Ansiedade, Depressão e Stresse
- ER - Escala de Resiliência
- IE - Inteligência Emocional
- KW - Kruskal-Wallis
- NEO-FFI - New Five Factor Inventory
- NEO-PI-R - New Personality Inventory Revised
- RS - Resilience Scale

Índice

Agradecimentos	V
Resumo.....	XI
Abstract	XIII
Lista de Tabelas	XV
Lista de Figuras.....	XVII
Lista de Abreviaturas.....	XIX
Índice.....	XXI
Introdução.....	1
Enquadramento Teórico.....	7
Inteligência Emocional.....	7
Instrumentos de Medida da IE.....	10
Fatores de Inteligência Emocional	13
Ansiedade	13
Depressão	14
Stresse	15
Resiliência	17
Personalidade	18
Continuidade do <i>self</i>	20
Objetivos	23
Método	25
Participantes	25
Instrumentos	27
Instrumentos para avaliação da IE	27

Instrumentos variáveis de Saúde mental.....	29
Instrumento de Avaliação da Resiliência.....	31
Instrumento de Avaliação dos traços de Personalidade	33
Instrumento de Avaliação da Continuidade do <i>Self</i>	35
Procedimento	37
Apresentação dos resultados	39
Resultados descritivos do estudo	39
Estudo da relação entre variáveis psicológicas e variáveis sociodemográficas	41
Estudo dos preditores da IE com base nas variáveis psicológicas propostas.....	44
Resultado do estudo das variáveis preditoras.....	49
Discussão.....	55
Conclusão	65
Referências Bibliográficas	69
Apêndices	81
Lista de apêndices	83
Apêndice A	85
Apêndice B.....	91
Apêndice C.....	95
Apêndice D	99
Apêndice E.....	103
Apêndice F	107
Apêndice G	111
Apêndice H	115
Apêndice I.....	119

Introdução

As emoções são uma força organizadora na vida das pessoas, mas podem ser igualmente desorganizadoras e dolorosas (Greenberg, 2010). Esta dimensão emocional no funcionamento cognitivo e comportamental pode revelar-se nociva no desenvolvimento biopsicossocial do indivíduo, causando dor e inadaptação relacional.

De acordo com Gross (2014) as emoções podem ser definidas como reações subjetivas e idiossincráticas que derivam da atenção e posterior avaliação de um determinado evento significativo. Estas distinguem-se por soluções fisiológicas, cognitivas, expressivo motoras e comportamentais e são adaptativas na medida em que, auxiliam o organismo a processar, de forma célere e instintiva, a informação recolhida aquando do evento. Este recurso otimiza quer fisicamente quer psicologicamente a subsistência do indivíduo não descurando a qualidade dessa mesma subsistência, o que permite acrescentar o carácter motivacional da emoção. Assim, mais do que um inato recurso que incrementa e potencializa a sobrevivência, esta possibilita a atribuição de um significado à experiência, permitindo a preparação para a ação visando a adaptação e o bem-estar do sujeito (Vasco, 2013).

A estrutura emocional, quando desregulada pode promover experiências desajustadas e por conseqüente respostas desadaptadas. Para que um funcionamento saudável se ajuste às necessidades e bem-estar do indivíduo, torna-se necessário uma regulação emocional que envolva a consciência, a compreensão e a aceitação das emoções de forma a permitir a habilidade para controlar comportamentos impulsivos, a capacidade de orientar os comportamentos para os objetivos aquando da experiência de emoções desagradáveis e permitir flexibilidade na utilização das várias estratégias de

regulação emocional disponíveis, de modo a adotar a estratégia que melhor serve aos objetivos individuais (Gratz & Roemer, 2004; Gross, 2002).

A componente emocional parece assim ser inerente à natureza humana e estará presente em todos os contextos em que o ser humano se insere. Perceber o papel e impacto desta dimensão no comportamento, tem sido para muitos investigadores um foco de interesse cada vez maior. A literatura é cada vez mais consensual quanto à ideia de que a cognição e a emoção não são processos independentes, bem pelo contrário, são complementares, pelo que a negação de qualquer uma delas conduzirá a uma visão parcelar e incompleta do comportamento (Cunha., Rego & Cabral-Cardoso, 2006).

A literatura também defende que o desempenho humano é extremamente contingencial, uma vez que varia de pessoa para pessoa e de situação para situação, dependendo de inúmeros fatores condicionantes que o influenciam. Um desses fatores é a inteligência emocional (IE).

De acordo com a investigação realizada sobre a IE, uma das premissas que se tem vindo a salientar é o reconhecimento de que o sucesso e a adaptação na vida diária, não dependem unicamente da atividade intelectual e que são amplamente afetados por distintos fatores como competências emocionais e sociais, perceção emocional e processamento dessa mesma informação, com vista a um comportamento estratégico e resolução de problemas adequados.

Neste sentido, o psicólogo clínico, seja qual for o quadro teórico que utilize e que lhe permite referenciar e interpretar o que lhe é trazido como sofrimento, mal-estar ou desadaptação, promove desenhos de intervenção capazes de implicar uma diminuição, desvalorização ou perspetivar de diferente modo os problemas que lhe são apresentados. A característica que define a psicologia clínica reside na possibilidade de

utilização de todos os conhecimentos na resolução de uma problemática colocada por um indivíduo, um grupo, ou uma população, denominado como objeto de análise e intervenção clínica (Ribeiro & Leal, 1996). A intervenção clínica pode desde modo ser feita nos distintos contextos inerentes ao indivíduo ou grupo, sendo que a componente profissional assume grande importância no funcionamento e bem-estar. As organizações são como um organismo vivo, cada uma com uma dinâmica própria e características, onde a psicologia clínica pode ouvir os ecos surdos que emergem para poder diagnosticar os processos patológicos, sinalizá-los, criar estratégias e intervir precocemente.

Investigações recentes afirmam que ter IE em contextos considerados de risco, em que o ambiente de trabalho se pauta pela iminência constante de conflitos e elevados níveis de stress, pode ser uma competência fulcral (Durlak, Wlissberg, Dymnicki, Taylor & Schellinger, 2011). É o caso dos agentes de fiscalização de estacionamento (AFES), cuja função prende-se com o ordenamento do estacionamento na cidade de Lisboa e com a necessidade de cumprimento do código da estrada, obrigando à autuação das situações de incumprimento e penalizando estas com coimas, bloqueios e eventuais remoções de viaturas. Tal facto, faz com que a missão de ordenamento não seja compreendida pela sociedade ou então, tende a ser vista como um mero instrumento de receita para a empresa. Portanto, o contexto no qual normalmente atuam caracteriza-se por episódios de assédio, intimidação, críticas, ameaças e ocasionalmente episódios severos de violência, o que necessariamente exige por parte destes agentes, uma proporcional resiliência psicológica e física para lidar de forma diária com esta envolvimento. As especificidades desta função parecem exigir uma gama de recursos emocionais necessários para um desempenho eficaz. Competências como a

sensibilidade emocional, empatia, compreensão das emoções próprias, autoencorajamento, compreensão das emoções dos outros e autocontrolo emocional parecem então ter um impacto relevante no desempenho seja qual for a dimensão que se queira abordar (social, académico e profissional) (Brackett, Rivers & Salovey, 2011).

Após análise e investigação ao nível das características ambientais, estimou-se os fatores psicológicos individuais preponderantes na função profissional em estudo, com os respetivos instrumentos validados para a população portuguesa. Este modelo de investigação contemplou as seguintes dimensões psicológicas: variáveis de saúde mental nomeadamente a ansiedade, depressão e stresse; a resiliência; a continuidade do self; e a personalidade como determinantes da IE.

Assim com base em dados recolhidos na amostra, será proposta à discussão algumas hipóteses com vista a um enquadramento hipotético mais sólido dos estudos nesta área, em como elencar explicações da IE sustentadas nos aspetos disposicionais, fatores psicológicos e características demográficas. Constata-se que as atuais linhas de investigação prendem-se sobretudo na relação da IE com diversas variáveis como o desempenho, liderança, sucesso, satisfação no trabalho entre outras. Isto quer dizer que, a maioria das abordagens são feitas partindo do conceito de IE como constructo unidimensional, procurando o seu impacto na dinâmica humana.

A proposta deste modelo de investigação segue outro sentido, ou seja, a identificação, relação e análise entre as dimensões da IE e as variáveis individuais, procurando confirmação destas como determinantes na população específica proposta.

Para a mensuração da IE foi utilizado o instrumento de Rego e Fernandes, desenvolvido com base no modelo misto da IE e validado para a população portuguesa (Rego & Fernandes, 2005).

Na primeira parte deste trabalho, de forma a esclarecer as bases conceptuais desta investigação, importa enquadrar e perspetivar a moldura teórica que reveste este trabalho, e neste sentido apresentar-se-á um enquadramento conceptual sobre os conceitos de IE, ansiedade, depressão, stresse, resiliência, continuidade do self e personalidade tendo por base trabalhos de investigação realizados neste domínio.

Na segunda parte, procede-se à descrição da metodologia empregue, com descrição dos objetivos, tipo de estudo, participantes, instrumentos e procedimentos adotados, sendo esta descrita em detalhe por forma a uma melhor compreensão do processo de investigação analítica. Seguir-se-á a exposição das análises estatísticas efetuadas que permitiram um melhor conhecimento científico sobre as variáveis em estudo no que toca à amostra.

Posteriormente, discutem-se os resultados obtidos, apontando os resultados convergentes e divergentes com os objetivos propostos, e as suas possíveis explicações.

Por fim, explana-se as conclusões e recomendações, onde se apresentam também as limitações que circunstanciaram este estudo, de forma a contribuir para que futuros estudos no mesmo contexto possam superar as dificuldades encontradas.

Enquadramento Teórico

Inteligência Emocional

A IE representa um dos aspetos da inteligência mais debatidos nos últimos anos (Woyciekoski & Hutz, 2009), tendo ocasionado uma das áreas de investigação de grande crescimento na última década. Este desenvolvimento tem vindo a ser impulsionado pelo reconhecimento do papel central que as emoções desempenham na vida dos indivíduos (McEnrue, Groves, & Shen, 2007).

A IE foi definida academicamente pela primeira vez por Salovey e Mayer em 1990, como subforma de inteligência social e que envolvia a habilidade de monitorizar as emoções e sentimentos próprios e de outros, discriminá-los e uso estratégico destes em pensamentos e ações. Posteriormente ocorreu uma mediatização do conceito de IE, na publicação de Daniel Goleman (1995), com algumas premissas pouco rigorosas do ponto de vista científico quer na definição de IE quer nas expectativas então criadas.

Esta popularização levou a que os proponentes da IE, em resposta redefiniram o conceito, de forma a aprofundar e robustecer o tema cientificamente. Assim foi definida como a IE envolve 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 (Mayer & Salovey, 1997, p.15).

Os estudos realizados por António Damásio (1995) corroboram a ideia de que o exercício eficaz das atividades organizacionais exige o recurso à razão e à emoção na medida em que a razão pode ajudar a lidar com as emoções e as emoções podem auxiliar o processamento da informação e a tomada de decisões mais acertadas.

A IE envolve assim o processamento e a manipulação de emoções na resolução de problemas. Estudos revelam que quando as emoções são geridas com cuidado, produzem sentimentos de confiança, lealdade, empenho, e por conseguinte, contribuem para o aumento de produtividade e satisfação tanto a nível individual como organizacional. Assim a IE tem sido considerada uma competência essencial e indispensável, sendo frequentemente associada a diferentes fatores como ao desempenho, liderança, satisfação no trabalho ou sucesso profissional (Goleman, 1998,2004).

A IE influencia o sucesso com que os colaboradores interagem com os colegas e as estratégias que se usam para gerir o conflito e o stresse.

Gerir conflitos é uma das competências que exige o uso da habilidade ou capacidade emocional. O desenvolvimento das aptidões emocionais básicas proporcionam estar em sintonia com os sentimentos de outros, saber lidar com discordâncias para que não evoluam, saber negociar, ter a habilidade de fluir criativamente na execução de um trabalho incompreendido mas necessário. Se ter IE no trabalho significa fazer um uso inteligente das emoções, ou seja, fazer intencionalmente com que suas emoções trabalhem a seu favor, usando-as como uma ajuda para ditar o seu comportamento e o seu raciocínio de maneira a aperfeiçoar os seus resultados, então ter elevados níveis de IE torna-se imprescindível ao exercício das funções de AFE.

Toda esta dimensão emocional requerida na função profissional de AFE, sugere teoricamente um maior nível de IE na população selecionada para a investigação, Salovey, Bedell, Detweile e Mayer (2000) alegaram que pessoas inteligentes emocionalmente deveriam ser mais bem-sucedidas ao responder a situações de elevado stresse, porque elas seriam mais capazes de avaliar as suas emoções e, assim, regulá-las

Além disso, a capacidade de compreender as pessoas constituiria um aspeto importante de qualquer gestão efetiva (Goleman, 1995, 2003).

A pertinência da IE depende da capacidade de predizer importantes aspetos da vida quotidiana, incluindo o comportamento. Tal facto, promove um grande interesse por esta forma de inteligência por parte de psicólogos, educadores, empresários e investigadores, que procuram conhecer as implicações e influências da IE no quotidiano e nas condutas do indivíduo nos mais diversos contextos como o educacional, ocupacional, organizacional entre outros.

A IE é igualmente um conceito de crescente interesse no contexto terapêutico, na possibilidade de determinar ou potenciar probabilidade de ocorrência de mudança num processo terapêutico, partindo da premissa que a capacidade de compreender e analisar emoções próprias e a de outros, pode contribuir para uma regulação emocional mais ajustada e promover maior bem-estar (Salovey, Bedell, Detweiler & Mayer, 2000). Este paradigma emocional presente no processo terapêutico que envolve o reconhecimento de emoções e modificação de pensamentos que causam angustia e sofrimento no indivíduo, é parte essencial no procedimento terapêutico. Aliás, é possível inferir que a inépcia no processamento emocional e na capacidade de autocontrolo no indivíduo pode predispor dificuldades de ajustamento e consequente processo patológico. O que contribui para a hipótese teórica de que sujeitos com maiores níveis de IE podem usufruir de maiores taxas de aproveitamento de um processo terapêutico, beneficiando de maior abertura emocional, maior suporte social e menos ruminação no pensamento, apresentando assim menores índices de abandono da terapia (Salovey et al., 2000).

Para a obtenção de um estatuto idêntico ao de uma inteligência já estabelecida, a IE necessita inequivocamente de garantir três critérios: o conceptual, o correcional e o do desenvolvimento. Conceptualmente na medida em que a IE deve refletir uma performance mental e não formas de comportamento com características não intelectivas. Assim devem ser medidas as habilidades emocionais com recurso a testes que requeiram desempenho mental. Correcionalmente, deve-se à necessidade empírica da IE compreender habilidades similares mas igualmente distintas das habilidades mentais descritas por inteligências já convencionadas. Por fim, o critério do desenvolvimento, premissa que a IE deve ser passível de aprimoramento com a idade e experiência (Mayer, Caruso & Salovey, 2000).

Como em outras teorias, a IE não é inequívoca na sua génese conceptual, identificando-se assim uma corrente de certa forma mais empírica, que abrange unicamente a competência de processamento cognitivo da informação afetiva/emocional. Não obstante, uma outra corrente mais integracionista, envolve outros campos de definição como motivação, dimensões da personalidade e outros de características não intelectivas denominadas de modelos mistos.

Instrumentos de Medida da IE

De acordo com a sua génese conceptual, igualmente os instrumentos de medida de IE variam de conteúdo teórico. Os modelos existentes de IE denominam-se de aptidões ou mistos, sendo que o primeiro mensura a IE através do nível de desempenho individual no cumprimento de um objetivo, considerados válido e fiável (Mayer et al., 2000) como apresentado na tabela 1. Segundo estes autores, estes modelos de aptidões são os únicos que equivalem à IE, uma vez que é descrita como um tipo de inteligência, cumprindo as premissas empíricas: os problemas mentais têm uma resposta correta ou

errada, as aptidões medidas apresentam nexos positivos entre si e o seu nível oscila consoante idade e experiência. Os modelos mistos, por seu lado, distinguem-se por considerarem a combinação de características da personalidade com aspetos das habilidades da IE como demonstrado em tabela 2.

Tabela 1

Modelo das aptidões/habilidades

1º Estádio - Perceção, avaliação e expressão das emoções
A perceção emocional constitui a aptidão basilar da IE, refere-se às capacidades de identificar diferentes emoções de si próprio e de expressá-las em contexto social.
2º Estádio - Facilitação do Pensamento
Esta aptidão concentra-se em como as emoções perturbam o sistema cognitivo e como os estados emocionais auxiliam a tomada de decisão. A emoção como facilitadora do pensamento reporta-se à aptidão do pensamento gerar emoções, e destas influírem o processamento cognitivo.
3º Estádio - Compreensão das emoções
A capacidade de compreensão emocional compreende três capacidades: reconhecer emoções e codificá-las; perceber o significado das emoções e de que forma se relacionam e por último, reconhecer as causas e consequências dos estados emocionais.
4º Estádio - Controlo e regulação das emoções
O controlo e organização das emoções pressupõe a capacidade de regar as suas próprias emoções e a dos outros, cultivando as positivas e atenuando as negativas.

Fonte: Salovey e Mayer, 1997

Tabela 2

Modelo de Competências Emocionais (Misto)

Competências Pessoais
Competências que estabelecem o modo como nos gerimos a nós próprios
Auto-Consciência
Auto-consciência emocional: compreender as próprias emoções e suas consequências.
Auto-avaliação precisa: reconhecer as próprias forças e limites.
Auto-confiança: confiança nas capacidades e no valor próprio.
Gestão das Emoções
Auto-domínio: gerir emoções e impulsos negativos.
Inspirar confiança: preservar padrões de honestidade e integridade.
Ser consciencioso: assumir responsabilidade pelo desempenho individual.
Adaptabilidade: flexibilidade de mudança.
Inovação: estar receptivo a novas ideias, abordagens.
Auto-Motivação
Vontade de triunfar: trabalhar para o aperfeiçoamento e o atingir da excelência.
Empenho: alinhar com os objetivos do grupo ou organização.
Iniciativa: sentido de oportunidade.
Otimismo: persistência nos objetivos apesar das contrariedades
Competências Sociais
Competências que estabelecem o modo como lidamos com as relações
Empatia
Compreender os outros: compreensão dos sentimentos e perspectivas dos outros.
Desenvolver os outros: percepção das necessidades de desenvolvimento dos outros e consolidar as suas aptidões.
Orientação para o serviço: conhecer e ir ao encontro das necessidades dos outros.
Potenciar a diversidade: criar oportunidades com distintos tipos de pessoas.
Consciência política: perceber as emoções e as relações de poder de um grupo.
Gestão de relacionamentos em grupos
Influência: executar táticas eficazes de persuasão.
Comunicação: escutar com abertura e enviar mensagens convincentes.
Gestão de conflitos: negociar e resolver atritos.
Liderança: inspirar e orientar grupos e indivíduos.
Catalisador de mudança: iniciar e gerir a mudança.
Criar laços: cultivar relações instrumentais.
Colaboração e cooperação: trabalhar com os outros para objetivos comuns.
Capacidade de equipa: criar sinergias de grupo no prosseguimento de objetivos coletivos.

Fonte: Goleman, 2000

Fatores de Inteligência Emocional

Quanto à IE, a investigação nesta área tem produzido uma série de informação sobre a sua importância nas relações sociais, na escola, no trabalho e no bem-estar individual. A literatura sugere uma correlação positiva entre a IE e as boas relações sociais, familiares, íntimas e de trabalho; os indivíduos de IE superior são percebidos como pessoas com quem é mais agradável estar, mais empáticas e socialmente mais competentes, o que parece apontar para as variáveis de identidade e traços de personalidade como envolvidas neste processo de IE.

A IE está relacionada com o sucesso académico e no trabalho, onde a resiliência surge como fator facilitador desta adaptação pessoal e emocional.

A saúde mental é igualmente sublinhada como fator estruturante da IE, dada a alta correlação negativa com as dimensões da ansiedade, depressão e stresse. Sendo ventilada na literatura, ainda que com menor expressão a possível relação da IE com fatores sociodemográficos, como por exemplo o género. As variáveis contextuais são igualmente referidas como importantes na investigação da IE.

Ansiedade

A ansiedade é uma condição normal no indivíduo que resulta de uma resposta normal a algo específico como um sistema de alarme. O que distingue o estado normal do patológico é a intensidade da ansiedade (Bauer, 2002). Fazendo parte natural da vida, a ansiedade é propulsor de mudanças e pode ajudar o desenvolvimento e desempenho do indivíduo. Por outro lado, a ansiedade patológica é caracterizada por um conjunto de respostas ou reações desajustadas a uma percepção ou a um estímulo, podendo interferir no desenvolvimento normal do indivíduo, interferindo na autoestima, na interação com os outros, na aquisição de conhecimentos e na memória. Pode também

predispor para uma maior vulnerabilidade com perda de defesas físicas e psíquicas, podendo ainda ser um fator de risco para outras doenças como hipertensão, doenças cardiovasculares, bem como exacerbar sintomas somáticos como arritmias ou distonias. (Cabrera e Sponholz, 2002).

A ansiedade pode ainda ser diferenciada de acordo com sua etiologia: endógena com características autónomas e relativamente independentes dos estímulos ambientais. Surgem por perturbações em indivíduos com vulnerabilidade genética e/ou antecedentes familiares; exógena que neste estudo, se apresenta como variável a aprofundar, já que este tipo de ansiedade surge como resultado de conflitos externos, pessoais ou psicossociais, estando ligada à ansiedade generalizada (quadro persistente de ansiedade, ainda que flutuante), vertente esta, uma constante no quotidiano da amostra em estudo. Sendo esta perturbação muito comum, mundialmente, estima-se que 3,6% da população sofre de perturbação de ansiedade (Organização Mundial de Saúde, 2017 citado por DGS, 2017).

Depressão

A depressão é provavelmente a mais antiga e das mais frequentes perturbações psiquiátricas diagnosticadas (Townsend, 2011). A existência de um período de tristeza ou desânimo é comum entre os indivíduos, sendo uma resposta normal às desilusões ou frustrações do dia-a-dia. São episódios de curta duração enquanto perdura o processo de adaptação à perda, alteração ou fracasso (seja real ou percebido) que foi experienciado. A depressão, como quadro patológico, ocorre quando este processo de adaptação não é eficaz, instalando-se como uma perturbação do humor que afeta o funcionamento do indivíduo em vários domínios, como a capacidade de pensar, estabelecer relações interpessoais, de trabalhar entre outros aspetos.

O Relatório Mundial de Saúde (2008) indica explicitamente que a urbanização, o envelhecimento populacional e as mudanças de estilos de vida formam uma combinação entre si, que tornam as patologias crônicas e não transmissíveis (como a depressão) cada vez mais importantes na morbilidade e mortalidade. Estas afirmações reforçam um dos pontos de interesse desta investigação, o impacto do contexto urbano nesta amostra e inclusive com os indivíduos com maior antiguidade na função profissional.

Outro dos fatores a ter em conta na origem do distúrbio depressivo no indivíduo são as características psicológicas, como o neuroticismo (Santos, Pereira & Veiga 2011), traço de personalidade que se caracteriza por uma emocionalidade ou instabilidade emocional e vulnerabilidade ao stresse que tem sido associada à depressão (Mulder, 2002). Esta relação pode ser explorada neste estudo através de uma possível correlação entre a depressão e o neuroticismo.

Stresse

O conjunto de características pessoais de cada indivíduo são potenciais causadores de stresse, desde as atividades profissionais, à relação com a família ou ao estado de saúde, podendo dar origem a doenças que lhe estão associadas, ou seja, os sintomas compreendidos enquanto representação social dado às suas particularidades. O stresse é reconhecido como uma patologia no mundo social e de um modo geral, ganha sentido na medida em que, suporta a ideia de que todo o ser humano deva saber obtemperar as exigências contrárias com que a vida o apresenta (Fonseca, 2005). Neste sentido, importa referir que embora este estudo se centre nos aspetos negativos do stresse, é igualmente importante que se constate aspetos positivos do stresse (propulsivo, mobilizador para a ação, solução de problemas).

Ao longo do tempo foram surgindo diferentes definições de stresse, independentemente de não se poder interpretar este tipo de stresse de uma forma isolada da componente familiar e social, assim como, do dia-a-dia. O stresse ocupacional é um problema da sociedade atual, dado que são muitos os fatores indutores de tensão e pressão com origem no contexto de trabalho, desde a luminosidade, o ruído, a temperatura, a sobrecarga e a subcarga, as incongruências, as ambiguidades e as, situações de mal-estar perante os acontecimentos de vida e a articulação do trabalho com a família. Chan e Boey (2000), vêm o stresse ocupacional com uma perspetiva mais abrangente, que vai desde um nível mais individual até aos aspetos mais externos à própria organização, onde se incluem para o efeito, as características individuais do profissional, as características do trabalho executado, as características da organização, a vida familiar e a influência da estrutura social.

Maslach, Schaufeli e Leiter (2001) complementam, ainda, que o stresse ocupacional pode ainda ser definido como resultado dos efeitos negativos do trabalho, podendo essas mesmas consequências ou dificuldades evoluir para quadros patológicos e crónicos como é o *burnout*. O stresse é assim definido por Lazarus e Folkman (1984) como um processo dinâmico que depende da situação em si, do estado do sujeito, e do grau de interação entre sujeito e avaliação.

Em suma, entendido por estes autores, o stresse é visto como o produto de uma transação entre variáveis ambientais e pessoais, sendo a avaliação das exigências superior ao balanço de recursos que o indivíduo dispõe ou pensa dispor. Assim, perante uma situação avaliada como complexa e exigente, o indivíduo vai atuar com recurso a competências de resiliência, na tentativa de lidar com a situação. No caso de sucesso,

apresentar-se-á mais confiante e com maior probabilidade de solucionar o problema (Jesus, 2002).

Precisamente este último parágrafo, sintetiza uma eventual relação entre os níveis de stresse detidos pelos AFES e os respetivos níveis de resiliência, destacando uma vez mais a influência do contexto nesta amostra.

Resiliência

Em psicologia, o conceito de resiliência refere-se ao processo dinâmico que aglomera a adaptação positiva num contexto de adversidade considerável. Esta conceção está implícita em duas circunstâncias críticas: a exposição a uma ameaça significativa ou à adversidade severa e, na realização de uma adaptação positiva e desenvolvimento (Bhana e Bachoo, 2011; Fourie e Theron, 2012; Reppold, Mayer, Almeida, e Hutz, 2012; Rutter, 2012, 2013).

Historicamente o conceito de resiliência encontra-se assente em dois temas centrais e dominantes: (1) a resposta a eventos stressores/adversidades, a resiliência foca-se na recuperação, que é a habilidade de se recuperar do stresse, a capacidade de reaver o equilíbrio (físico e psíquico) de forma breve, retornando ao equilíbrio, ao estado saudável ou produtivo (Masten, 2001); e (2) a resiliência, como um produto da adaptação bem-sucedida à adversidade, implica a continuidade da trajetória de recuperação, perpetuando um equilíbrio saudável que permite uma melhoria das capacidades funcionais para lidar com stresse/adversidades futuras e continuar em frente face a adversidades (Bonano, 2004).

A resiliência no entanto envolve mais do que resistir ao stresse, recuperar, ou voltar ao estado inicial pré adversidade, Requer capacidade de adaptação, aprendizagem, flexibilidade, e igualmente fatores individuais (competências internas),

sociais e ambientais que influenciam a aptidão de resiliência de um indivíduo (Denhardt & Denhardt, 2010). A resiliência assume neste estudo uma importante dimensão, como variável que influencia uma adaptação positiva e saudável do indivíduo a este contexto, sendo diversas as probabilidades de relação, quer com a IE quer com as demais características sociodemográficas.

Personalidade

A personalidade refere-se a diferenças individuais nos padrões característicos de pensamento, sentimento e comportamento. O estudo da personalidade concentra-se em duas áreas amplas: por um lado na compreensão das diferenças individuais em características particulares da personalidade, como a sociabilidade ou a irritabilidade, e por outro lado, no entender como as várias partes de uma pessoa se juntam como um todo. (APA, 2017).

A personalidade representa sobretudo uma organização, e não um mero constructo de partes. É dinâmica e revela um processo ativo no interior do indivíduo. As suas bases são fisiológicas, cognitivas e emocionais, que determinam o modo como o indivíduo se comportará e é composta por padrões de respostas recorrentes, consistentes e multidimensionais (Carver & Scheier, 2000, citado por Baptista, 2008).

No estudo da personalidade, relativamente à estrutura e conceito de personalidade, sobressai uma perspetiva convergente sendo esta, os traços de personalidade que almeja descrever e de grosso modo prever o comportamento humano e não somente estados de humor persistentes (Veríssimo, 2001). Hoje entende-se que o comportamento pode ser variável de pessoa para pessoa, existindo, porém, aspetos constantes, que são os traços (Friedman & Schustack, 2004) Os traços da personalidade são dinâmicos e exibem conjuntamente mudança e estabilidade, isto é, a estrutura da

personalidade do indivíduo tende a exibir uma adaptação desenvolvimental de forma a lidar com as tarefas crescentes e mais exigentes da idade adulta (Johnson, Hicks, McGue, e Iacono, 2007).

Partindo do desígnio do traço, o modelo dos Cinco Grandes Fatores tem sido considerado um dos mais importantes para a avaliação da personalidade humana com critérios, validade e estrutura bem estabelecidos (McCrae & Allik, 2002). Este modelo considera que os traços de personalidade apresentam relação entre a herança biológica e as experiências pessoais do indivíduo. Esta interação é determinante no comportamento humano, constituindo o seu potencial básico.

A estrutura dos cinco grandes fatores, assenta num modelo hierárquico de traços de personalidade com cinco dimensões gerais que representam a personalidade. Cada um dos fatores apresenta dois polos (e. g., Extroversão vs. Introversão) e resume alguns aspetos específicos como descrito na tabela 3. A estrutura dos cinco grandes fatores aponta que a maioria das diferenças individuais presentes na personalidade humana, podem ser classificadas em cinco grandes domínios (Gosling, Rentfrow & Swann 2003).

Tabela 3

As cinco dimensões do Modelo Cinco Grandes Fatores

Dimensão	Traço Associado
Extroversão	Energia, entusiasmo, sociabilidade, atividade, assertividade e afetividade positiva.
Neuroticismo	Afetividade negativa, nervosismo, ansiedade, tristeza e tensão.
Amabilidade	Altruísmo, afeto, confiança, modéstia e simpatia.
Conscienciosidade	Constrangimento, controlo de impulsos, pensar antes de agir, atrasar gratificações, seguir normas e regras, planificar, organizar e priorizar tarefas.
Abertura à Experiência	Originalidade, mente aberta.

Este modelo cinco grandes fatores, não parte de uma corrente teórica na sua gênese, mas é sim um constructo empírico. Assim não existe uma moldura teórica explicativa dos motivos que organizaram a personalidade neste modelo de cinco dimensões (Nunes, Hutz, & Nunes, 2010). Tal não implica um constructo menos robusto, este modelo possui características bem estabelecidas: (1) a realidade dos fatores está expressa em termos de estabilidade, validade e utilidade prática dos fatores; (2) a disseminação dos fatores, que é a sua presença em inúmeras formas, em todas as concepções de personalidade; (3) a universalidade dos fatores, o qual se entende que estão presentes em ambos os sexos, em várias faixas etárias, em todas as raças e em diferentes culturas e ainda (4) a base biológica dos fatores. Há mais personalidade do que traços, e mais psicologia do traço do que a avaliação. Mas a avaliação de traços é, e permanecerá, um dos pilares da psicologia da personalidade e uma importante ferramenta para as várias disciplinas da psicologia (McCrae, 2013).

Os fatores de personalidade têm sido estudados nos últimos anos como componentes importantes nos comportamentos adotados pelos indivíduos, podendo interferir nos resultados positivos ou negativos da relação interpessoal ou mesmo a nível intrapessoal, e por conseguinte influenciar os respetivos níveis de IE no indivíduo, variável esta, que a presente investigação se propõe a aprofundar.

Continuidade do *self*

A componente emocional revela-se fulcral igualmente no processo de construção e edificação da identidade (Damásio, 2000), sendo a identidade um fator estruturante na componente psicológica do indivíduo, como se constitui e se sustenta enquanto individualidade (Teixeira, 2004).

Este conceito de auto-continuidade, como sentido geral de si próprio, torna-se mais complexo ao longo do desenvolvimento do indivíduo. Este paradoxo de continuidade e de mudança, mudança esta, inquestionável ao longo da vida, onde os corpos mudam, as crenças igualmente, projetos, desejos, relações, é um processo onde tudo muda e pode mudar inteiramente (Chandler, 2000).

A continuidade pessoal, perante a mutabilidade diária do conhecimento, a inevitável certeza da mudança, como se permanece o mesmo neste processo, o *self* deve ser assimilado como permanente ao longo do tempo. É fundamental esta lógica da identidade que entende o sujeito como um e o mesmo no curso da vida, obstante às vicissitudes. Este aspeto da continuidade e mudança é assim condição da identidade.

A conexão entre as referências do passado e a antecipação do futuro dota o presente de sentido, sem esta continuidade, ocorre uma disrupção na identidade, esvaindo de sentido as histórias pessoais.

As estratégias do sujeito para assegurar uma continuidade do *self* face às mudanças constantes, como manter a identidade individual ao longo das transformações por que passam, têm sido alvo de interesse científico, onde se sugere que a idade, o desenvolvimento cognitivo e o meio cultural, influenciam as estratégias utilizadas (Lightfoot & Lyra, 2000) preconizando assim a continuidade do *self* como pedra angular do desenvolvimento da identidade.

Objetivos

O objetivo principal desta investigação procura analisar e compreender a relação existente entre as dimensões da IE, os fatores psicológicos propostos e as variáveis de caracterização dos AFES.

Assim, decorrendo desta ideia principal iremos estudar os seguintes sub-objetivos:

1. Identificar e caracterizar níveis de IE na amostra em estudo;
2. Estudar a relação entre IE e as determinantes psicológicas propostas;
3. Explorar a relação da IE com as características sociodemográficas;
4. Examinar a relação entre IE com as características do serviço (fiscalização apeada, fiscalização bloqueadores e anos de serviço).

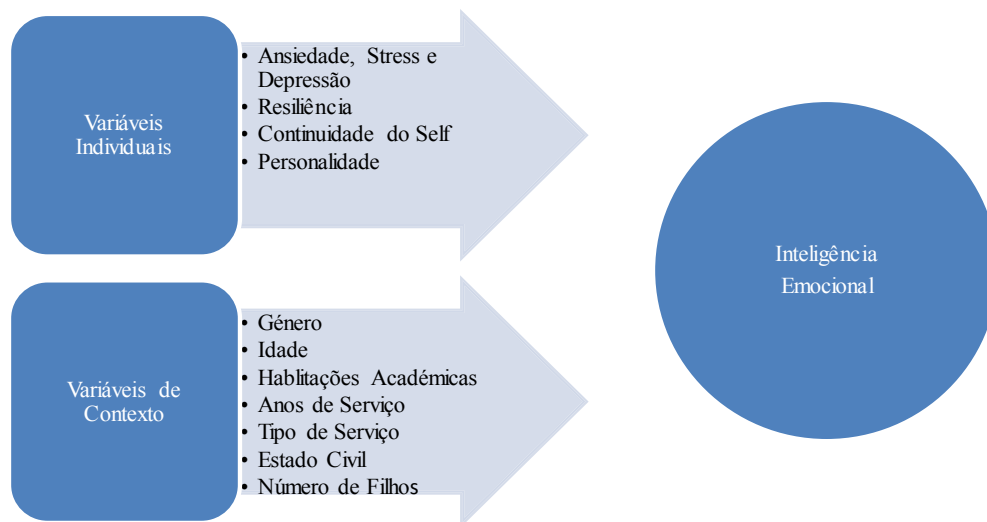


Figura 1. Desenho de Investigação

Método

O método adotada para o estudo da IE e respetiva investigação sobre a sua relação com os fatores psicológicos e contextuais propostos, foi sustentada por uma revisão de literatura, privilegiando uma linha quantitativa, de carácter exploratório, descritivo e de teor relacional. No presente capítulo abordar-se-á a metodologia prosseguida por este modelo de investigação, e serão igualmente descritos em pormenor os instrumentos de medida, eleitos neste estudo.

Participantes

Os participantes deste estudo foram constituídos por 56 AFES em situação ativa e a desempenhar funções em contexto exterior (rua), o que constitui 38 % da população universo. A caracterização dos participantes encontra-se descrita em pormenor na tabela 4. A sua participação foi voluntária e a amostra por conveniência.

Tabela 4

Tabela de Frequências

		Count	Table N %
Género	Masculino	36	65,5%
	Feminino	19	34,5%
Idade	21 a 25 anos	3	5,4%
	26 a 30 anos	10	17,9%
	31 a 35 anos	13	23,2%
	36 a 40 anos	15	26,8%
	41 a 45 anos	11	19,6%
	mais de 46 anos	4	7,1%
	Habilitações Académicas	Ensino Básico 9º ano	7
	Ensino Secundário 10º ano	2	3,6%
	Ensino Secundário 11º ano	5	8,9%
	Ensino Secundário 12º ano	40	71,4%
	Ensino Superior Licenciatura	2	3,6%
	Ensino Superior Mestrado	0	0,0%
Anos Serviço	Inferior a 2 anos	9	16,4%
	De 2 a 5 anos	18	32,7%
	De 6 a 10 anos	9	16,4%
	De 11 a 15 anos	6	10,9%
	De 16 a 19 anos	8	14,5%
	Mais de 20 anos	5	9,1%
Serviço	Fiscalização Apeada	30	54,5%
	Fiscalização Bloqueadores	22	40,0%
	Ambos	3	5,5%
Estado Civil	Solteiro (a)	18	32,1%
	Casado (a)	15	26,8%
	União de Facto	17	30,4%
	Divorciado (a)	6	10,7%

Tabela 5

Distribuição da Amostra segundo o número de filhos

1 Filho		2 Filhos		3 Filhos		4 Filhos		Total	
n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
20	52.6	13	34.2	4	10.5	1	2.6	38	100.

Instrumentos

O protocolo de investigação é constituído por duas partes sendo que na primeira parte é solicitado aos agentes, o preenchimento de um questionário de dados sociodemográficos, com a finalidade de aceder a informações importantes nomeadamente o género, a idade, as habilitações académicas, o estado civil, os anos e tipo de serviço (Apêndice A). Na segunda parte do protocolo constam os instrumentos de medida (conforme tabela 6) que pretendem mensurar as variáveis psicológicas propostas por este modelo, nomeadamente: a IE e as variáveis de saúde mental como a ansiedade, depressão, stresse, a resiliência, a continuidade do *self* e a personalidade.

Tabela 6

Variáveis e Instrumentos de Avaliação

Variável	Instrumentos
Inteligência Emocional	I.E Rego & Fernandes (2005)
Ansiedade	EADS-21-Lovibond-Lovibond (1995)
Depressão	
Stresse	
Continuidade do <i>Self</i>	Persistência Pessoal-Cabrita & Rosado (2017)
Resiliência	Escala de Resiliência de Wagnild & Young (1993)
Personalidade	Neo-FFI-20 Bertoquini & Ribeiro (2005)

Instrumentos para avaliação da IE

Para a avaliação da IE, foi utilizado o instrumento reduzido de medida da IE de Rego e Fernandes (Apêndice B) com o uso autorizado pelo autor (Apêndice C), desenvolvido com base no modelo misto da IE e validado para a população portuguesa

(Rego & Fernandes, 2005). Com a escala inicial, do tipo *Likert* de sete pontos (1: “a afirmação não se aplica rigorosamente nada a mim”; 2: “ não se aplica”; 3: “ aplica-se muito pouco”; 4: “aplica-se alguma coisa”; 5: “aplica-se bastante”; 6: “aplica-se muito”; e 7:” a afirmação aplica-se completamente a mim”). Após estudos exploratórios e confirmatórios, e recorrendo ao método de auto descrição, estes autores sugeriram um modelo inicial com 23 descritores, posteriormente convertido em 17 descritores assentes em seis dimensões:

1. Compreensão das emoções próprias - com três descritores (1, 7 e 13) que apontam o nível em que os indivíduos compreendem as suas emoções, sentimentos e respetivas causas. Esta dimensão caracteriza complexos processos cognitivos requeridos na identificação e compreensão de suas emoções;
2. Autocontrolo perante as críticas – Esta dimensão é igualmente constituída por três descritores (2, 8 e 14) cotados de forma invertida que mede a forma como os indivíduos respondem às críticas dos outros;
3. Auto encorajamento (ou uso das emoções) – os três itens (3, 9 e 15) aqui dispostos envolvem a gestão das emoções e a competência de motivação e encorajamento próprio;
4. Autocontrolo emocional (regulação das emoções) – através de três descritores (4, 10 e 16) pretende-se aferir em que grau o sujeito, possui a capacidade de regular e controlar as emoções perante experiências emocionais de alta intensidade, e de uso estratégico do pensamento no contexto sentimental e emocional;

5. Empatia e contágio emocional – dimensão que compreende dois itens (5 e 11) que avaliam a capacidade de sintonização e contágio emocional dos sujeitos na relação com os outros;
6. Compreensão das emoções dos outros- composto por três itens (6, 12 e 17) que descrevem a habilidade dos sujeitos perceberem as emoções e sentimentos subjacentes na relação com os outros.

Segundo os autores, esta estrutura fatorial apresentou boas propriedades psicométricas, uma vez que as saturações dos itens que constituem cada fator se revelaram superiores a 0.50, os *alphas* de *Cronbach* superaram a barreira de 0.70. Sendo o auto encorajamento e autocontrolo emocional as dimensões que se mostraram especialmente preditivas (Rego & Fernandes, 2005).

Instrumentos variáveis de Saúde mental

Para a mensuração de variáveis de saúde mental nomeadamente a ansiedade, depressão e stresse, foi seleccionada a escala de ansiedade, depressão e stresse (EADS-21) (Apêndice D) com a devida autorização por parte do autor (Apêndice E). A EADS-21 é uma adaptação da *depression Anxiety stresse scales (DASS)*, desenvolvida por Lovibond e Lovibond (1995) aferida à população portuguesa no estudo de Pais-Ribeiro, Honrado & Leal (2004).

A EADS constitui-se, em três subescalas, designadas de ansiedade, depressão e stresse. Cada uma das subescalas é constituída por sete itens. Estes itens correspondem a frases afirmativas que remetem para sintomas emocionais negativos, solicitando-se ao indivíduo que indique se a afirmação ocorreu na semana passada, escolhendo uma de quatro hipóteses de resposta numa escala de tipo *Likert* de quatro pontos: 0:” não se aplicou nada a mim”; 1: “ aplicou-se a mim algumas vezes”; 2:” aplicou-se a mim de

muitas vezes” e “3: “Aplicou-se a mim sempre”. As referidas subescalas encontram-se assim desenvolvidas e conceptualizadas neste modelo:

1. Depressão – disforia (um item); desânimo, (um item); desvalorização da vida (um item); auto depreciação (um item); falta de interesse ou de envolvimento (um item); anedonia (um item); inércia (um item). Estes conceitos encontram-se nos itens 3, 5, 10, 13, 16, 17 e 21.
2. Ansiedade – excitação do sistema autónomo (três itens); efeitos músculo esqueléticos (um item); ansiedade situacional (um item); experiências subjetivas de ansiedade (dois itens). Estes itens estão expressos nos números 2, 4, 7, 9, 15, 19 e 20.
3. Stresse – dificuldade em relaxar (dois itens); excitação nervosa (um item); facilmente agitado/chateado (um item); irritável/reação exagerada (dois itens); impaciência (um item). Os conceitos relacionados com o stresse correspondem aos itens 1, 6, 8, 11, 12, 14 e 18.

Os resultados de cada subescala, são definidos pela soma dos produtos dos sete itens. De cada subescala resulta assim um valor, do mínimo 0 ao máximo de 21. Significa então que, quanto maior o resultado final, mais negativos são os estados emocionais. Para que o resultado final possa obter a mesma validade que a escala EADS-42, multiplica-se cada valor por dois. Categorizou-se cada subescala do seguinte modo: normal, leve, moderada, severa e extremamente grave (ver tabela 7), concebidas por Lovibond e Lovibond (1995), com os seguintes parâmetros:

Tabela 7

Categorias correspondentes a cada subescala EADS.

	Normal	Leve	Moderada	Severa	Extremamente grave
Depressão	0-9	10-13	14-20	21-27	> 28
Ansiedade	0-7	8-9	10-14	15-19	> 20
<i>Stresse</i>	0-14	15-18	19-25	26-33	>34

Fonte: Lovibond, 1995, p. 18

A consistência interna foi inspecionada com recurso ao *alfa* de *cronbach*. Os resultados encontrados para a EADS-21 foram respetivamente de 0,85 para a escala de depressão, de 0,74 para a de ansiedade e de 0,81 para a de stresse. (Pais-Ribeiro *et al* 2004).

Instrumento de Avaliação da Resiliência

Para a avaliação da resiliência, o instrumento selecionado foi a escala de resiliência (ER), *Resilience Scale (RS)* de Wagnild & Young, (1993); com a versão portuguesa baseada na tradução e adaptação de Felgueiras, Festas & Vieira (2010) (Apêndice F). Esta escala pretende mensurar o nível de resiliência do indivíduo, como atributo positivo que promove a adaptação individual. É composta por 25 itens, em que cada item é cotado numa escala tipo *Likert* de sete pontos, solicitando-se ao indivíduo que indique qual a afirmação que se lhe aplica, sendo (1: “discordo totalmente”; 2: “discordo”; 3: “discordo ligeiramente”; 4: “nem concordo, nem discordo”; 5: “concordo ligeiramente”; 6: “concordo” e 7: “concordo totalmente”. As cinco características de resiliência que constituem o alicerce conceptual da ER são:

1. A perseverança, ou o ato de persistência apesar da adversidade ou desânimo/desaprovação, conotando uma vontade de continuar a lutar por

uma reconstrução da vida e permanecer envolvido no centro da adversidade com os itens 1,2,9,10,23 e 24;

2. Autoconfiança, a capacidade para o foco e auto determinação, associados aos itens 14,15,17,18,19,20 e 22;
3. Serenidade é uma perspectiva de vida e de experiências equilibrada, moderando as respostas extremas à adversidade com os itens 4,6,12 e 16;
4. Sentido de vida, significado de que a vida tem um propósito e o reconhecimento de que é algo para que se vive, relacionado com os itens 8, 11,13,21 e 25;
5. Autossuficiência é a compreensão de que cada pessoa é única e enquanto algumas experiências podem ser partilhadas, outras devem ser encaradas sozinho (com a solidão existencial obtém-se uma sensação de individualidade e de liberdade), ligada aos itens 3 e 7.

A cotação dos resultados da ER, assenta na soma dos produtos obtidos com uma variabilidade de 25 pontos (1 ponto por item) até um máximo de 175 (sete pontos por item) assume a seguinte distribuição na tabela 8.

Tabela 8

Categorias correspondentes a produtos da ER Wagnild e Young (1993)

Cotação ER Wagnild e Young (1993)				
<115 Pontos	116 - 130 Pontos	131 - 145 Pontos	146 -160 Pontos	> 161 Pontos
Nível muito baixo de resiliência	Nível baixo de resiliência	Nível moderado de resiliência	Nível de resiliência alto	Nível elevado de resiliência

Numa extensa revisão literária, realizada por Wagnild (2009b), sobre a ER, identificou-se a existência de traduções e adaptações para mais de uma dúzia de países. A escala já havia sido aplicada a vários grupos populacionais em diferentes idades: adolescentes, adultos e idosos, incluindo populações de risco e mães com filhos em idade pré-escolar. Esses estudos apresentaram *alfas* de *cronbach* entre 0,72 e 0,94, o que atestou a boa consistência interna do RS25, demonstrando que esta era uma boa escala para se candidatar em diferentes faixas etárias e etnias (Wagnild, 2009b).

Instrumento de Avaliação dos traços de Personalidade

Para a avaliação dos traços de personalidade, determinou-se o uso do inventário de personalidade *NEO-FFI-20* (Apêndice G) versão reduzida do original *NEO-PI-R* (Costa & McCrae, 1992), validado para a população portuguesa por Bertoquini e Pais Ribeiro (2006). Pontuados numa escala tipo *Likert* de cinco pontos em que 0 corresponde a “discordo fortemente”, 1 aponta a “discordo”, 2 significa “neutro”, 3 expressa “concordo” e 4 afirma “concordo totalmente”. Este inventário contém 20 questões relacionadas com cinco dimensões:

1. Neuroticismo – tendência para experienciar estados emocionais negativos, para se sentir sob stresse, visão do mundo e de si próprio, como negativos, e estes associados aos itens 1,6,11 e 16;
2. Extroversão – traço que determina predisposição para estados emocionais positivos, relacionamento positivo com o mundo e consigo próprio, estes ligados aos itens 2,7,12 e 17;
3. Abertura à experiência- relacionado com o nível de interesse do sujeito, em atividades limitadas mais restritas ou se por outro lado é mais

abrangente nas atividades e interesses, perfil conservador ou inovador, com os itens 3,8,13 e 18;

4. Amabilidade – capacidade para relacionamento interpessoal, distingue a facilidade de relacionamento ou por outro lado a dificuldade. Baixos resultados neste fator, podem indicar pouca sociabilidade, hostilidade e baixa simpatia relacionados com os itens 4,9,14 e 19;
5. Conscienciosidade- reflete o nível em que a pessoa é escrupulosa, cuidadosa e perseverante. Estes indivíduos são autodisciplinados e resistentes a impulsos distrativos e a tentações, tendem a ser mais orientados à organização, ao planejamento e à conclusão de tarefas interligados aos itens 5,10,15 e 20.

A cotação dos itens é efetuada de 0 a 4, com exceção nos itens de cotação invertida (1,3,11,13,14,18 e 19). A soma da pontuação das questões respectivas a cada dimensão, corresponderá ao valor total de cada uma das cinco dimensões. A amplitude dos resultados pode variar entre 0 e 16 pontos para cada dimensão. Pontuações mais elevadas numa determinada dimensão correspondem a maior presença daquele tipo de traço de personalidade (Bertoquini & Ribeiro, 2006).

Apesar das escalas do *NEO-FFI-20* serem apenas constituídas por quatro itens, os coeficientes *alfa* atingem um valor mínimo de 0,70, variando entre 0,70 e 0,76 (Neuroticismo =0,71; Extroversão = 0,71; Abertura à Experiência = 0,72; Amabilidade = 0,70;Conscienciosidade = 0,76) (Bertoquini & Ribeiro, 2006). Esta escala revela-se muito apropriada ao presente estudo já que como Bertoquini e Ribeiro (2006) indicam, quando a personalidade não é o primeiro objeto de estudo esta escala torna-se muito útil para avaliar as cinco grandes dimensões da personalidade.

Instrumento de Avaliação da Continuidade do *Self*

Para o processo de estimação da continuidade do *Self*, aplicou-se a escala de persistência pessoal (Apêndice H), em processo de validação para a população portuguesa por Cabrita e Rosado (2017) no âmbito de projeto de pós-doutoramento, classificados numa escala tipo *Likert* de 5 pontos em que 0 corresponde a “discordo totalmente”, 1 aponta a “discordo”, 2 significa “não concordo nem discordo”, 3 expressa “concordo” e 4 afirma “concordo totalmente”. Esta escala é composta por 13 questões que apontam para duas dimensões:

Continuidade do *self* - medida do indivíduo permanecer o mesmo face às mudanças constantes verificadas no decorrer do tempo, com os itens 2,5,7,8,9,10 e 12;

Descontinuidade do *self* - medida de disrupção entre o eu do presente e o eu do futuro, itens 1,3,4,6,11 e 13.

A soma da pontuação das questões respetivas a cada dimensão, corresponderá o valor total de cada uma das cinco dimensões. A amplitude dos resultados pode variar entre 0 e 28 pontos respetivamente e 0 a 24 pontos na segunda dimensão. Pontuações mais elevadas numa determinada dimensão correspondem à lógica de identidade do indivíduo.

Procedimento

O procedimento de recolha de dados envolveu várias etapas. Em primeiro lugar foi efetuado um pedido de autorização ao Diretor do departamento da fiscalização e operações da respetiva empresa (Apêndice I) para a realização do estudo e feita uma explicitação do seu real objetivo, com particular atenção para a voluntariedade dos inquiridos para que participassem de modo confidencial no processo de inquérito.

O protocolo de investigação foi aplicado na etapa seguinte, onde foi sublinhada a importância das condições de aplicação e do empenhamento (e sinceridade) de forma a garantir respostas válidas. Foram asseguradas as condições promotoras da validade dos dados. Assim, os respondentes foram informados dos objetivos inerentes ao projeto e solicitada a sua colaboração voluntária.

Os procedimentos estatísticos incluídos na organização e análise foram processados com recurso ao programa IBM (SPSS) *Statistics 23*, o respetivo tratamento estatístico iniciou-se com a análise descritiva dos dados, comparativamente às variáveis em estudo, valores mínimos e máximos, médias, desvios padrão, assimetrias e curtoses.

De acordo com os objetivos do estudo, foram utilizados: Teste não paramétrico *Kruskal-Wallis* (KW); Coeficiente de correlação de *Spearman*; Modelos de regressão linear.

Apresentação dos resultados

Resultados descritivos do estudo

Tabela 9

Estatística Descritiva Referente as Variáveis em Estudo

Variáveis em Estudo	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão	Assimetria	Curtose
- IE Compreensão das emoções próprias	12	21	16,89	2,3	-0,40	-0,75
- IE Autocontrolo perante as críticas	3	16	7,99	3,3	0,27	-0,33
- IE Auto encorajamento	10	21	17,59	2,85	-0,61	-0,19
- IE Autocontrolo emocional	9	21	15,54	2,82	-0,30	-0,64
- IE Compreensão das emoções dos outros	7	21	16,54	2,61	-0,74	1,82
- IE Empatia e Contágio Emocional	2	8	3,91	1,82	0,75	-0,55
Total de Inteligência Emocional	65	91	78,45	6,47	-0,18	-0,80
- Depressão	0	11	1,68	2,5	2,13	4,48
- Ansiedade	0	9	1,67	2,29	1,49	1,59
- Stresse	0	13	3,33	3,17	1,02	0,62
Variáveis Saúde Mental Total	0	29	6,69	6,74	1,36	1,52
- Perseverança	25	41	34,63	3,89	-0,67	-0,07
- Autoconfiança	31	47	40,51	4,3	-0,66	-0,55
- Serenidade	16	28	23,27	2,75	-0,36	-0,57
- Sentido da Vida	18	35	28,54	3,96	-0,73	0,41
- Auto-suficiência	5	13	10,4	1,86	-0,73	-0,11
Resiliência Total	108	166	143,35	13,01	-0,66	0,41
Neuroticismo	2	15	7,98	3,21	0,39	-0,15
Extroversão	9	20	14,93	2,33	0,08	-0,18
Abertura à Experiência	2	16	8,09	3,16	0,52	0,07
Amabilidade	4	16	10,45	2,36	-0,16	0,27
Conscienciosidade	13	20	16,34	1,66	0,53	0,26
Continuidade do <i>Self</i>	7	32	18,76	5,93	-0,08	-0,42
Descontinuidade do <i>Self</i>	7	26	15,95	3,93	0,22	-0,10

A amostra demonstra bons níveis de IE, com valores acima de 15 (cujo valor máximo possível é de 21, exceção feita na dimensão de empatia e contágio onde o valor máximo é de 14) nos fatores relativos ao auto-encorajamento, compreensão das emoções próprias e compreensão das emoções dos outros, revelando-se as mais fortes. Inversamente, a empatia e o contágio emocional ($M= 3,91/ 14$) apresentam a pontuação média mais baixa. Igualmente abaixo do ponto médio de respostas, encontra-se a dimensão autocontrolo perante as críticas ($M= 7,99/21$), constituindo assim os fatores mais fracos desta amostra.

Na caracterização das variáveis de saúde mental, conforme a tabela 7, a variável com maior impacto negativo no estado emocional na amostra submetida é o stresse, onde se observa um valor médio de 3,33. A amostra em estudo nesta investigação não apresenta valores significativos nas variáveis de saúde mental em análise, pelo que os valores médios encontrados nesta população encontram-se na subescala da normalidade, na fórmula de cotação proposta pelo respetivo autor da escala EADS.

Quanto à resiliência global e suas dimensões, a amostra apresenta valores elevados, apresentando-se a autossuficiência e a serenidade como as dimensões com maior expressão, com o valor médio de 10.40 e 23.27 respetivamente. Com menor expressão, verifica-se a autoconfiança e perseverança. Na sua globalidade, a resiliência atinge o nível moderado segundo a cotação do autor, o valor de assimetria global demonstra igualmente a maior presença de valores fora da normalidade da amostra.

Analisando o conjunto de médias obtidas, verifica-se que, em relação ao Inventário NEO-FFI-20, as duas escalas com resultados médios mais altos são a conscienciosidade ($M= 16.34$) e a extroversão ($M=14.93$).

Das categorias deste inventário, as que revelam valores médios mais baixos é Neuroticismo (M= 7.98), seguida da abertura à experiência (M=8.09), que significa que níveis mais elevados nos resultados correspondem a maior proximidade ao respetivo traço de personalidade.

Relativamente a continuidade do *self*, verificou-se que esta dimensão apresentou um valor médio (18.76) superior ao verificado na descontinuidade do self com um valor médio (15.95).

No sentido de averiguar se há relação entre as variáveis supracitadas, recorreu-se ao teste não-paramétrico KW. Este teste permite analisar a igualdade das medianas (Maroco, 2010). Seguindo esta direção, demonstrar-se-á as relações onde a presença de valores estatisticamente significativos se comprovou. Estes resultados estão descritos nas tabelas 10,11,12,13 e 14.

Estudo da relação entre variáveis psicológicas e variáveis sociodemográficas

Tabela 10

Estudo da relação entre a dimensão perseverança da resiliência e o género

Masculino (n=36)	Feminino (n=19)	KW	P
<i>Md</i>	<i>Md</i>		
34.5	36	5.45	.019

Verifica-se a existência de diferenças estatisticamente significativas entre géneros na dimensão resiliência perseverança. Assim as mulheres apresentam um nível maior de perseverança comparativamente aos homens.

Tabela 11

Estudo da relação entre a escala resiliência e tipo de serviço

Dimensões	KW	P
Auto Confiança	9.27	.001
Sentido da Vida	6.27	.004
Resiliência Total	8.82	.012

Os resultados da tabela 11 indicam que existem diferenças estatisticamente significativas entre os grupos na dimensão auto confiança, sentido da vida e na dimensão resiliência. Verifica-se assim que o tipo de serviço fiscalização bloqueadores apresentam níveis maiores de resiliência total e igualmente nas dimensões referidas.

Tabela 12

Estudo da relação entre a idade e as variáveis em estudo

Dimensões	KW	P
Resiliência Sentido da Vida	12.46	.029
Continuidade do <i>Self</i>	13.99	.016

Verifica-se a existência de diferenças estatisticamente significativas entre os grupos na dimensão resiliência sentido da vida e entre os grupos na dimensão continuidade do *self*. Na dimensão resiliência sentido da vida, a diferença é significativa ($p=0,020$) entre as faixas etárias entre os 26 a 30 anos e os 41 a 45 anos, sendo o grupo de maior idade aquele que apresenta superior nível de sentido de vida.

Tabela 13

Estudo da relação entre habilitações literárias e resiliência sentido da vida

Dimensões	KW	P
Resiliência Sentido da Vida	9.52	.049

Verifica-se a existência de diferenças estatisticamente significativas entre os grupos na dimensão resiliência sentido da vida. Na dimensão resiliência sentido da vida, a diferença é significativa ($p=0.048$) entre os grupos Ensino Secundário 12º ano e o Ensino Básico 9º ano sendo que estes últimos apresentam níveis maiores.

Tabela 14

Estudo da relação entre estado civil e as variáveis em estudo

Dimensões	KW	P
Ansiedade	8.16	.043
Resiliência Sentido da Vida	10.79	.013

Verifica-se a existência de diferenças estatisticamente significativas entre os grupos na dimensão ansiedade sendo que o estado civil de união de facto apresenta níveis maiores de ansiedade comparativamente ao estado civil casado. Na dimensão resiliência sentido da vida, observa-se que os casados apresentam um nível maior de sentido de vida. Na dimensão resiliência auto confiança, a diferença é significativa ($p=0.008$) onde os solteiros apresentam menores índices que os casados.

Estudo dos preditores da IE com base nas variáveis psicológicas propostas.

Tabela 15

Estudo das correlações entre dimensões da IE e as variáveis em estudo

Variáveis em Estudo	IE1	IE2	IE3	IE4	IE5	IE6	IE7
Depressão	-.107	.414**	.453**	-.277*	-.079	.073	-.185
Ansiedade	-.232	.331*	-.234	.392**	-.193	.173	-.233
Stresse	-.244	.471**	-.280*	.481**	-.192	.139	-.261
Variáveis Saúde	-.232	.450**	.365**	.452**	-.133	.108	-.262
Perseverança	.248	-.301*	.596**	.204	.279*	.342**	.319*
Autoconfiança	.328*	.325*	.341*	.388**	.416**	-.241	.378**
Serenidade	-.017	.083	.226	.084	.076	-.157	.095
Sentido da Vida	.089	-.130	.254	.206	.038	.073	.193
Auto-suficiência	.039	.068	.215	.014	.138	-.015	.150
Resiliência Total	.181	-.241	.461**	.248	.241	-.153	.310*
Neuroticismo	.169	.113	.246	.113	.199	-.097	.305*
Extroversão	.116	-.101	.548**	.001	.304*	-.293*	.284*
Abertura à Experiência	-.145	.052	-.035	-.043	.197	-.141	-.007
Amabilidade	.125	.342**	-.038	.289*	.309*	-.278*	.113
Conscienciosidade	.342**	-.247	.406**	.167	.237	-.266*	.240
Continuidade do <i>Self</i>	.198	-.272*	.021	.244	.027	.120	.114
Descontinuidade do <i>Self</i>	.357**	.399**	-.160	-.423**	-.236	.077	-.239

*p<0,05; **p<0,01

Legenda:

IE1 - Compreensão das emoções próprias IE2- Autocontrolo perante as críticas IE3 - Auto encorajamento

IE4 - Autocontrolo emocional IE5 - Compreensão das emoções dos outros IE6 - Empatia e Contágio Emocional

IE7 -Total de Inteligência Emocional

Através da análise da tabela 15 podemos comprovar a existência de correlações entre as seguintes variáveis:

A associação entre a compreensão das emoções próprias e a auto confiança, o valor obtido da correlação é baixo mas significativo ($R_s=.328$; $p=.013$). Em relação à associação entre a compreensão das emoções próprias e a conscienciosidade, o valor obtido da correlação também é baixo mas significativo ($R_s=.342$; $p=.010$). Quanto à associação entre a compreensão das emoções próprias e a descontinuidade do self, o valor obtido da correlação é negativo, baixo mas significativo ($R_s=-.357$; $p=.007$). Comparativamente à associação entre a compreensão das emoções próprias e a IE, o valor obtido da correlação é alto e significativo ($r=0.734$; $p=0.010$). Deste modo, a uma maior orientação para a compreensão das emoções próprias, está associado uma maior IE.

Comparativamente à associação entre o auto controlo perante as críticas e a depressão, o valor obtido da correlação é moderado e significativo ($R_s=.414$; $p=.002$).

Quanto à associação entre o auto controlo perante as críticas e a ansiedade, o valor obtido da correlação é baixo mas significativo ($R_s=.331$; $p=.013$). Em relação à associação entre o auto controlo perante as críticas e o stress, o valor obtido da correlação é moderado e significativo ($R_s=.471$; $p<.001$). Também há uma associação entre o auto controlo perante as críticas e as variáveis de saúde mental, sendo o valor da correlação moderado e significativo ($R_s=.450$; $p<.001$).

Existe ainda uma associação entre o auto controlo perante as críticas e a perseverança, sendo o valor obtido da correlação negativo, baixo mas significativo ($R_s=-.301$; $p=.024$). Relativamente à associação entre o auto controlo perante as críticas e a auto confiança, o valor obtido da correlação é negativo, baixo mas significativo

($R_s = -.325$; $p = .014$). Em relação à associação entre o auto controlo perante as críticas e a amabilidade, o valor obtido da correlação é negativo, baixo mas significativo ($R_s = -.342$; $p = .010$).

Foi ainda confirmada uma associação entre o auto controlo perante as críticas e a continuidade do *self*, sendo que o valor obtido de correlação é negativo, baixo mas significativo ($R_s = -.272$; $p = .043$). Por fim, existe ainda uma correlação entre o auto controlo perante as críticas e a descontinuidade do *self*, com um valor obtido de correlação moderado e significativo ($R_s = .399$; $p = .002$). Deste modo, a uma maior orientação para o auto controlo perante as críticas está associado uma maior descontinuidade do *self*.

Em relação à associação entre o auto encorajamento e a depressão, o valor obtido da correlação é negativo, moderado mas significativo ($R_s = -.453$; $p < .001$). Existe associação entre o auto encorajamento e o stresse, sendo o valor obtido da correlação negativo, baixo mas significativo ($R_s = -.280$; $p = .037$). Esta variável também está associada às variáveis de saúde mental, sendo o valor obtido da correlação é negativo, baixo mas significativo ($R_s = -.365$; $p = .006$).

Respetivamente à associação entre o auto encorajamento e a perseverança, o valor obtido da correlação é moderado e significativo ($R_s = .596$; $p < .001$). Foi encontrada uma associação entre o auto encorajamento e a resiliência, com um valor moderado e significativo ($R_s = .461$; $p < .001$). Deste modo, quanto maior auto encorajamento, maior a resiliência.

Relativamente à associação entre o auto encorajamento e a extroversão, o valor obtido da correlação é moderado e significativo ($R_s = .548$; $p < .001$). O auto encorajamento e a conscienciosidade também estão significativamente correlacionados

de forma moderada ($R_s=.406$; $p=.002$), ou seja, a um maior auto encorajamento está associado uma maior conscienciosidade. Ainda em relação à associação entre o auto encorajamento e a IE, o valor obtido da correlação é moderado e significativo ($r=0.630$; $p<0.001$). Assim, a um maior auto encorajamento está associado uma maior IE.

Existe uma correlação significativa e negativa entre o auto controlo emocional com a depressão ($R_s=-.277$; $p=.039$), com a ansiedade ($R_s=-.392$; $p=.039$), com o stresse ($R_s=-.481$; $p<0.001$) e com as variáveis de saúde mental ($R_s=-.452$; $p<0.001$), o que nos permite afirmar que, quanto maiores os níveis de auto controlo emocional, menores os níveis de depressão, de ansiedade e de stresse.

Relativamente à associação entre o auto controlo emocional e a auto confiança, o valor obtido da correlação é baixo mas significativo ($R_s=.388$; $p=.003$).

Quanto à associação entre o auto controlo emocional e a amabilidade o valor obtido da correlação é baixo e significativo ($R_s=.289$; $p=.031$).

Verificou-se associação entre o auto controlo emocional e a descontinuidade do *self*, o valor obtido da correlação é negativo, moderado mas significativo ($R_s=-.423$; $p=.001$). Deste modo, a um maior auto controlo emocional está associado uma menor descontinuidade do *self*. Respeitante à associação entre o auto controlo emocional e a inteligência o valor obtido da correlação é moderada e significativo ($r=0.556$; $p<0.001$). Deste modo, a um maior auto controlo emocional está associado uma maior IE.

Existe uma correlação significativa e positiva da compreensão das emoções dos outros com a auto confiança ($R_s=.416$; $p=.001$), com a extroversão ($R_s=.304$; $p=.023$) e com a amabilidade ($R_s=.309$; $p=.021$). Deste modo, a uma maior compreensão das

emoções dos outros está associado uma maior auto confiança, uma maior extroversão e uma maior amabilidade.

Relativamente à associação entre a compreensão das emoções dos outros e a empatia e contágio emocional, o valor obtido da correlação é negativo, moderado e significativo ($R_s = -.562$; $p = .021$). Assim, a uma maior compreensão das emoções dos outros está associado um menor contágio emocional.

Verificou-se uma correlação significativa e negativa da empatia e contágio emocional com a resiliência - perseverança ($R_s = -0.342$), com a extroversão ($R_s = -.293$), com a amabilidade ($R_s = -.278$) e com a conscienciosidade ($R_s = -.266$), ou seja, quanto maiores os níveis de empatia e contágio emocional menores os níveis de perseverança, extroversão, amabilidade e conscienciosidade.

Por fim os resultados permitem apurar uma correlação significativa e positiva da IE total com a resiliência - perseverança ($R_s = -.319$), com a resiliência – auto confiança ($R_s = -.378$), com a resiliência total ($R_s = -.310$), com o neuroticismo ($R_s = -.305$) e com a extroversão ($R_s = -.284$), ou seja, quanto maiores os níveis totais de IE maiores também serão os níveis de perseverança, auto confiança, resiliência total, neuroticismo e extroversão.

Resultado do estudo das variáveis preditoras.

Tabela 16

Regressão linear da dimensão IE Autocontrolo perante as críticas

Modelo	Coeficientes não padronizados		Coeficientes padronizados		T	Sig.	Estatísticas de colinearidade	
	B	Erro Padrão	Beta				Tolerância	VIF
(Constante)	18,075	7,294			2,478	,018		
Neuroticismo	,026	,152	,026	,172	,864	,629	1,589	
Extroversão	,432	,247	,306	1,750	,088	,452	2,211	
Abertura à Experiência	,016	,144	,016	,113	,911	,722	1,385	
Amabilidade	-,376	,207	-,269	-1,818	,077	,632	1,583	
Conscienciosidade	-,492	,356	-,249	-1,383	,174	,428	2,335	
Continuidade do self	,006	,085	,011	,072	,943	,595	1,680	
Descontinuidade do Self	,100	,128	,119	,781	,439	,593	1,687	
_Perseverança	-,011	,180	-,013	-,061	,951	,307	3,259	
_Autoconfiança	-,197	,161	-,257	-1,222	,229	,313	3,198	
_Serenidade	,113	,193	,094	,585	,562	,535	1,871	
_Sentido da Vida	-,083	,147	-,099	-,562	,577	,444	2,255	
_Autossuficiência	,054	,265	,030	,204	,840	,619	1,615	
Depressão	,041	,238	,031	,171	,865	,426	2,346	
Ansiedade	-,257	,266	-,179	-,968	,339	,406	2,463	
Stresse	,386	,191	,370	2,024	,050	,413	2,423	

Nota: ***p < 0,001; *p < 0

Tabela 17

Estudo das variáveis predictoras de- IE dimensão de autocontrole perante as críticas.

Sumarização do modelo^b

Modelo	R	R quadrado	R quadrado ajustado	Erro padrão da estimativa	Durbin-Watson
1	,669 ^a	0,447	0,24	2,87532	1,978

a. Preditores: (Constante), Stresse, Resiliência_Autosuficiencia , Resiliência_Serenidade, Abertura à Experiência, Continuidade do *self*, Neuroticismo, Conscienciosidade, Amabilidade, Descontinuidade do *Self*, Resiliência_Sentido da Vida, Extroversão, Depressão, Ansiedade, Resiliência_Autoconfiança, Resiliência_Perserverança

b. Variável Dependente: IE_Autocontrole perante as críticas

Foi executada uma regressão linear múltipla podendo constatar-se que o modelo é estatisticamente significativo [$F(15;40)=2.15$; $p=0.027$; $R^2=0,24$], sendo a variância explicada pelo modelo de 24%. Através da análise dos coeficientes de regressão, conforme tabelas 16 e 17. Confirmando-se a existência de um efeito significativo apenas da variável stresse ($t=2.02$; $p=0.05$) nos níveis do auto controle perante as críticas. Constata-se assim, pela análise dos coeficientes de regressão estandardizados que o stresse ($\beta=0.370$) tem impacto baixo mas positivo nos níveis de auto controle perante as críticas.

Tabela 18

Resultados das variáveis predictoras da dimensão IE Auto encorajamento

Modelo	Coeficientes não padronizados		Coeficientes padronizados		t	Sig.	Estatísticas de colinearidade	
	B	Erro Padrão	Beta				Tolerância	VIF
(Constante)	11,365	5,451			2,085	,044		
Neuroticismo	,225	,114	,253		1,978	,055	,629	1,589
Extroversão	,438	,185	,358		2,371	,023	,452	2,211
Abertura à Experiência	-,008	,108	-,009		-,077	,939	,722	1,385
Amabilidade	-,298	,154	-,246		-1,926	,061	,632	1,583
Conscienciosidade	-,341	,266	-,199		-1,284	,207	,428	2,335
Continuidade do self	-,042	,063	-,086		-,656	,515	,595	1,680
Descontinuidade do Self	-,134	,096	-,185		-1,400	,169	,593	1,687
_Perseverança	,320	,134	,437		2,380	,022	,307	3,259
_Autoconfiança	,046	,121	,069		,382	,704	,313	3,198
_Serenidade	-,168	,144	-,162		-1,167	,250	,535	1,871
_Sentido da Vida	,092	,110	,128		,837	,408	,444	2,255
_Autossuficiência	-,148	,198	-,096		-,746	,460	,619	1,615
Depressão	-,272	,178	-,238		-1,528	,134	,426	2,346
Ansiedade	,156	,199	,125		,785	,437	,406	2,463
Stresse	-,104	,143	-,115		-,728	,471	,413	2,423

Nota: ***p < 0,001; *p < 0,05

Tabela 19

*Estudo das variáveis predictoras - IE auto encorajamento***Sumarização do modelo^b**

Modelo	R	R quadrado	R quadrado ajustado	Erro padrão da estimativa	Durbin-Watson
1	,766 ^a	0,587	0,432	2,14902	1,552

a. Preditores: (Constante), Stresse, Resiliência_Autosuficiencia , Resiliência_Serenidade, Abertura à Experiência, Continuidade do self, Neuroticismo, Conscienciosidade, Amabilidade, Descontinuidade do Self, Resiliência_Sentido da Vida, Extroversão, Depressão, Ansiedade, Resiliência_Autoconfiança, Resiliência_Perserverança

b. Variável Dependente: IE_Auto encorajamento

Foi realizada uma regressão linear múltipla através da qual se pode concluir que o modelo desta regressão é estatisticamente significativo [F (15,40) =3.78; p <.001] sendo a variância explicada pelo modelo de 43.2%. Através da análise dos coeficientes de regressão, conforme tabelas 18 e 19 verificando-se que as variáveis que têm efeito significativo são: perseverança (t=2.38; p=.022) e a extroversão (t=2.37; p=.023) nos níveis do auto encorajamento. Constata-se assim, pela análise dos coeficientes de regressão estandardizados que a perseverança ($\beta=0.437$) e extroversão ($\beta=0.358$) têm impacto moderado (perseverança) e baixo (extroversão) nos níveis de auto encorajamento.

Tabela 20

Resultados das variáveis preditoras da dimensão IE auto controlo emocional

Modelo	Coeficientes não padronizados		Coeficientes padronizados		t	Sig.	Estatísticas de colinearidade	
	B	Erro Padrão	Beta				Tolerância	VIF
(Constante)	10,935	5,428			2,015	,051		
Neuroticismo	,245	,113	,280		2,164	,036	,629	1,589
Extroversão	-,388	,184	-,322		-2,113	,041	,452	2,211
Abertura à Experiência	-,062	,108	-,070		-,577	,567	,722	1,385
Amabilidade	,338	,154	,283		2,196	,034	,632	1,583
Conscienciosidade	,199	,265	,117		,750	,458	,428	2,335
Continuidade do self Descontinuidade do Self	-,021 -,216	,063 ,095	-,044 -,301		-,334 -2,261	,740 ,029	,595 ,593	1,680 1,687
_Perseverança	-,017	,134	-,023		-,127	,900	,307	3,259
_Autoconfiança	,194	,120	,296		1,618	,114	,313	3,198
_Serenidade	-,146	,143	-,143		-1,018	,315	,535	1,871
_Sentido da Vida	,149	,109	,210		1,366	,180	,444	2,255
_Autosuficiência	-,141	,197	-,093		-,715	,479	,619	1,615
Depressão	,084	,177	,074		,473	,639	,426	2,346
Ansiedade	,026	,198	,021		,131	,897	,406	2,463
Stresse	-,257	,142	-,289		-1,811	,078	,413	2,423

Nota: ***p < 0,001; *p < 0,05

Tabela 21

Estudo das variáveis predictoras - IE Auto Controle Emocional

Sumarização do modelo ^b					
Modelo	R	R quadrado	R quadrado ajustado	Erro padrão da estimativa	Durbin-Watson
1	,761 ^a	0,58	0,422	2,13987	1,887

a. Preditores: (Constante), Stresse, Resiliência_Autosuficiencia, Resiliência_Serenidade, Abertura à Experiência, Continuidade do *self*, Neuroticismo, Conscienciosidade, Amabilidade, Descontinuidade do *Self*, Resiliência_Sentido da Vida, Extroversão, Depressão, Ansiedade, Resiliência_Autoconfiança, Resiliência_Perserverança

b. Variável Dependente: IE_Autocontrolo emocional

Foi efetuada uma regressão linear múltipla através da qual se pode afirmar que o modelo é estatisticamente significativo [F (15,40) =3.68; p <0.001] sendo a variância explicada pelo modelo de 42.2%. Através da análise dos coeficientes de regressão, verifica-se que as variáveis que têm efeito significativo são o neuroticismo (t=2.16; p=0.036) a amabilidade (t=2.19; p=0.034), a extroversão (t=-2.11; p=0.041) e a descontinuidade do *self* (t=-2.26; p=0.029) nos níveis do auto controlo emocional. Constata-se assim, pela análise dos coeficientes de regressão estandardizados que o neuroticismo ($\beta=0.280$) a extroversão ($\beta=-0.322$) a amabilidade ($\beta=0.283$) e a descontinuidade do *self* ($\beta =-0.301$) conforme tabelas 20 e 21, têm impacto baixo e positivo (neuroticismo e amabilidade) e baixo e negativo (extroversão e descontinuidade do *self*) nos níveis de auto controlo emocional.

Discussão

O objetivo principal desta investigação é estudar a relação entre os resultados obtidos no estudo.

De acordo com a análise realizada, esta demonstra que a amostra revela favoráveis níveis de IE na sua globalidade, sendo os fatores relativos ao auto-encorajamento, compreensão das emoções próprias, compreensão das emoções dos outros e o autocontrolo emocional as que se mostram mais fortes. Estas quatro dimensões avaliadas em conjunto apresentam um nível muito elevado. Por oposição, a empatia e o contágio emocional apresentam a pontuação média mais baixa, assumindo mesmo valores médios negativos de respostas. Este resultado explica-se pela natureza funcional e formativa deste específico serviço, o que atesta e robustece o conceito de inteligência aplicado às emoções no trabalho desenvolvido por Mayer & Salovey (1995), a emoção como recurso para a adaptação, esta regulação emocional pode ser avaliada como inteligência. Ainda de acordo com os resultados negativos apurados nas dimensões de IE, encontra-se a dimensão autocontrolo perante as críticas, sendo que esta dimensão poderia beneficiar de um programa de desenvolvimento de competências específicas em IE como demonstrado no estudo de Mcenrue & Shen (2007) pode levar ao incremento de aptidões individuais de IE. Também em conformidade com outros estudos (Rego, A; Cunha, M. P.; Gomes, J. F; Cunha, R. C; Cardoso-Cabral, C; Marques, C. A., 2015) as dimensões de IE revelaram relacionar-se positivamente entre si (com exceção do autocontrolo perante as críticas e empatia e contágio emocional, fruto da particularidade da amostra).

Os resultados alcançados revelam que a amostra apresenta níveis elevados de IE, o que sugere uma resposta positiva às exigências emocionais da sua função profissional.

Como averiguado a população estudada apresenta bons indicadores de saúde mental, dentro da normalidade segundo formula de cotação do respetivo autor, sugerindo uma relação negativa entre as variáveis de saúde mental e a IE, isto é, quanto maior a presença destas, menor a IE, seguindo assim a direção do estudo de Nooryan, Gasparian, Sharif e Zoladl (2011), que postula uma relação positiva entre o aumento de IE e a redução de stresse e ansiedade. No que se refere à resiliência, foi identificada uma correlação positiva estatisticamente significativa entre resiliência e IE, isto é, quanto maior a resiliência maior a IE. Verifica-se ainda correlações positivas entre as dimensões da resiliência (perseverança e autoconfiança) e IE sendo estas as mais fortes correlações detetadas dentro das variáveis estudadas. Em relação à resiliência e às suas dimensões perseverança e autoconfiança, este estudo apontou correlações positivas entre estas e a extroversão e conscienciosidade, seguindo assim a direção de Denhardt & Denhardt (2010) onde implica que a resiliência se relaciona com diferentes competências internas.

Este estudo aponta ainda para uma correlação positiva entre personalidade e IE, sendo as dimensões neuroticismo e extroversão aquelas cuja maior presença está associada a uma maior IE. As dimensões da personalidade indicadas no estudo como correlacionadas com IE demonstram a especificidade da amostra e seu contexto. Numa primeira impressão estas dimensões podem parecer paradoxais, contudo neste contexto em particular, à que ter a capacidade de experienciar estados emocionais negativos, sentir-se sob stresse e ao mesmo tempo ser capaz de relacionamentos positivos.

Poderá dizer-se que funcionam como polos de um *continuum* cuja amplitude se revela crítica para uma melhor adaptação e regulação emocional nesta conjuntura.

Neste estudo, confirmou-se ainda que as diferentes dimensões da IE têm relação com as diferentes determinantes psicológicas propostas. Assim os resultados indicam que relativamente à compreensão das emoções próprias, são as dimensões da autoconfiança e da conscienciosidade que se correlacionam com valores baixos mas significativos, o que quer dizer que os AFES com maior capacidade para o foco, autodeterminação e autodisciplina apresentam níveis maiores de IE na dimensão de compreensão das emoções próprias. Identificou-se também uma correlação negativa entre a compreensão das emoções próprias e a descontinuidade do *self*, o que significa que uma maior compreensão das emoções próprias está associada a uma menor descontinuidade do *self*.

No que concerne ao auto encorajamento, identificou-se uma relação negativa com o stresse e a depressão, ou seja, AFES com maiores níveis de auto encorajamento apresentam menor impacto patológico das variáveis de saúde mental. Foi encontrada associação positiva com a referida dimensão de IE e a resiliência, com especial e significativo destaque para a perseverança, determinando que quanto maior o nível de auto encorajamento, maior a resiliência, o que corrobora a hipótese sugerida por Jesus (2002) no estudo de bem-estar entre a comunidade docente, onde afirma que perante uma situação avaliada como complexa e exigente, o indivíduo vai atuar com recurso a competências de resiliência, na tentativa de lidar com a situação, no caso de sucesso, apresentar-se-á mais confiante e com maior probabilidade de solucionar o problema.

Nesta dimensão de auto encorajamento reconheceu-se ainda associação significativa desta com traços de personalidade nomeadamente com a extroversão e a conscienciosidade. Deste modo o maior auto encorajamento está associado a uma maior extroversão e conscienciosidade.

Foi possível verificar que a dimensão de IE auto controle emocional, se correlaciona significativa e negativamente com as dimensões apontadas nas variáveis de saúde mental. Neste sentido conclui-se que, quanto maior o nível de regulação emocional no AFE e respetivo uso do pensamento estratégico neste contexto emocional, maior o nível de saúde mental, ou seja, menores níveis de ansiedade, stresse e menor presença de episódios de depressão no indivíduo. De igual modo negativo na dimensão de IE referida depara-se a descontinuidade do *self*, o que quer dizer que quanto maior o autocontrole emocional, menor a desconexão entre o *self* e a identidade. De um modo positivo a dimensão de resiliência auto confiança (a capacidade para o foco e auto determinação) demonstra associação significativa com o auto controle emocional. À semelhança, o traço de personalidade amabilidade conhece neste estudo uma correlação positiva com o autocontrole emocional, ou seja, a maior capacidade de regular e controlar as emoções perante experiências emocionais de alta intensidade está associada a uma maior facilidade de relacionamento interpessoal.

Este estudo aponta ainda para a importância das variáveis auto confiança, extroversão e amabilidade na dimensão de IE compreensão das emoções dos outros. Assim, a um maior nível de habilidade de perceber emoções e sentimentos dos outros, está associado maior predisposição para estados emocionais positivos, maior facilidade de relacionamento com os outros e alto foco e superior auto determinação. Não obstante esta dimensão de IE compreensão das emoções está associada negativamente a outra dimensão da IE: empatia e contágio emocional.

Significa portanto que esta amostra específica demonstra uma vez mais um aparente paradoxo, onde por um lado exhibe níveis elevados de compreensão das emoções, e por outro, existe claramente uma recusa de sintonização e contágio

emocional do sujeito na relação com os outros, derivada das especificidades da missão destes.

Nesta investigação a população demonstra uma correlação negativa entre a dimensão de IE empatia e contágio emocional e as variáveis perseverança, extroversão, amabilidade e conscienciosidade. Quer dizer que, quanto maiores os níveis de empatia e contágio emocional, menores são os níveis de perseverança, extroversão, amabilidade e conscienciosidade, comprovando anteriores conclusões. Uma possível explicação para tais resultados poderá ser o facto de acreditar-se que os indivíduos em questão poderão encarar a sintonia e o contágio emocional como uma inaptidão, uma desvantagem para o exercício das suas funções, visto que a sua autonomia é tomada de decisão é limitada no que toca ao desfecho/resolução dos processos ou ainda pelo elevado custo emocional que acarreta julgar, pesar e pensar nas consequências dos processos por si iniciados. Fornece-se então suporte à hipótese desta “incapacidade” se tratar de um mecanismo de defesa, ou melhor dizendo, de uma economia emocional que no final permite atenuar possíveis impactos na sua estrutura psicológica.

Estes resultados entram em discordância com o estudo de Bento (2012) onde numa amostra de enfermeiros, a dimensão empatia e contágio apresentava a média mais elevada de IE. Contudo, esta diferença é amplamente justificada com as distintas naturezas das referidas funções em que, contrariamente aos AFES, nos enfermeiros a capacidade empática é considerada uma mais-valia para uma melhor execução das tarefas.

Com o propósito de melhor explicar a relação entre as dimensões e as variáveis em análise, efetuou-se uma equação que associa a variável dependente com as variáveis

independentes (regressão linear múltipla), procurando o grau de relacionamento linear entre variáveis.

Foi identificada como única variável com efeito significativo a dimensão autocontrole perante as críticas, precisamente onde se verificou uma reduzida capacidade por parte da amostra, o que sugere que o stress influencia significativamente a referida dimensão de IE. Esta variável surge desta forma como um relevante instrumento para o aumento de competências de IE.

Revelou-se igualmente a existência de duas variáveis, com significância elevada na dimensão auto encorajamento, sendo a perseverança e a extroversão, o que quer dizer que, na gestão das emoções e na competência de motivação e encorajamento próprio, o ato de persistência, apesar da adversidade ou desânimo e a predisposição para estados emocionais positivos, relacionamento positivo com o mundo e consigo próprio, mostram impacto no nível de auto encorajamento.

Ainda relativamente à dimensão de IE autocontrole emocional, apurou-se a relação com as variáveis neuroticismo, amabilidade, extroversão e descontinuidade do *self*, ainda que os traços neuroticismo e amabilidade influenciem positivamente a referida dimensão de IE. Tal relação confirma que a capacidade e experiência com estados emocionais negativos neste contexto é um recurso psicológico complementar com a aptidão para o relacionamento interpessoal. Por oposição, as variáveis extroversão e descontinuidade do *self* influenciam de forma negativa a IE. Estes elementos sugerem que a predisposição para estados emocionais positivos e uma forte descontinuidade no processo de identidade pessoal não favorecem o autocontrole emocional.

Quanto ao terceiro objetivo deste estudo - exploração da relação da IE com as características sócio demográficas dos AFES- verificou-se não existir diferenças significativas, contrariando inclusive alguma literatura que aponta a variável género como distintiva em termos das dimensões de IE, ou ainda o fator idade como exponencial de IE conforme preconizado por Rego e Fernandes (2005).

Os distintos serviços de AFES, nomeadamente bloqueadores e serviço apeado, foram avaliados de forma a compreender possíveis relações com a IE. As contingências derivantes de cada serviço incluindo a exposição ao conflito e risco de agressão, conhecem diferentes graus e necessidades no que toca a perceber, compreender e controlar emoções. Tal facto poderia suportar a hipótese destes profissionais apresentarem distintas capacidades e relações com a IE. Porém, tal relação não se verificou, ainda que este estudo comprove diferentes relações com outras variáveis em estudo, evidenciando a proliferação de dados igualmente interessantes do ponto de vista clínico, resultantes desta investigação.

Na prossecução deste estudo, algumas limitações foram notadas. A escassez de estudos relacionais entre a IE e as variáveis propostas sobretudo no contexto de fiscalização ou de conflito com uma perspetiva clínica, foi uma delas. Outra foi o número reduzido da amostra que, tendo em conta a população universo, não permite generalizações e não consente igualmente a utilização de testes paramétricos que seriam mais potentes e robustos na análise das variáveis e conceitos em estudo. O elevado número de descritores (96) presente no protocolo de investigação poderá ter efeito de saturação. O efeito de desejabilidade social pode propiciar respostas incoerentes. Na mensuração foram utilizadas medidas de autorrelato, ainda que estas tenham

apresentado maior validade preditiva do que os testes de desempenho (Bar-On, 1997, citado em Woyciekoski & Hurtz, 2009).

Por se tratar de uma área que carece de estudo aprofundado por parte de investigadores, sugere-se em estudos futuros a exploração da relação da IE com diferentes variáveis psicológicas em contextos específicos, sobretudo com implicações clínicas, sendo relevante explorar a dimensão de IE autocontrolo perante as críticas cujos resultados firmam essa mesma necessidade de investigação. A promoção do desenvolvimento de programas de formação de IE e a execução de estudos longitudinais para investigar o impacto desses programas de formação também é recomendável o desenvolvimento de bateria específica de avaliação que permita melhor compreender o impacto do conflito na estrutura psicológica do indivíduo.

A influência das variáveis em estudo, ao nível da performance de IE é notória nesta pesquisa, bem como o seu contributo na diferenciação de AFES com maior e menor nível de IE. Assim sendo, neste contexto profissional, existem necessidades únicas que podem influenciar a IE de forma positiva e negativa, e por isso importa integrar estes dados para determinar quais os fatores psicológicos que devem ser prioritários no estabelecimento ou manutenção de níveis elevados de IE. Importa ainda diminuir a incidência de variáveis que possam afetar as suas aptidões psicológicas e emocionais.

Como sugestão da presente investigação para o domínio da intervenção em psicologia, propõe-se um plano de competências psicológicas cuja estrutura funcional visa a capacitação e desenvolvimento de recursos promotores de IE, desenhado em três módulos interrelacionados e interdependentes:

(1) Competências facilitadoras – competências interpessoais e continuidade do *self*, módulo alusivo às competências sociais, comunicacionais e à construção da identidade através do relato autobiográfico centrado na pessoa, no tempo, no processo de significações e atribuições éticas;

(2) Competências básicas - gestão do stresse, resiliência, extroversão, conscienciosidade. Este módulo pretende guarnecer fatores de proteção internos promovendo competências de identificação e gestão de processos indutores de pressão, estratégias de adaptação e recuperação bem-sucedidas, auto recursos relacionais positivos e ferramentas de organização, autodisciplina e prudência interpessoal;

(3) Competências avançadas – autoconfiança, perseverança, neuroticismo, amabilidade, ultimando as competências basilares e transversais da IE.

Este módulo final pretende especificar e aprimorar instrumentos avançados de gestão dos fatores contextuais, nomeadamente através do aperfeiçoamento da autodeterminação, capacidade de foco, persistência e capacidade anímica perante a adversidade, capacidade para a cooperação e afabilidade bem como a plasticidade para estados emocionais dispares.

Os planos de formação devidamente fundamentados (cientificamente) e corretamente aplicados, podem melhorar o potencial de aprendizagem, independentemente das condições de desenvolvimento e aprendizagem de cada AFE. Da avaliação dinâmica das contingências emocionais inerentes à função avaliada, pode emergir uma intervenção individualizada que pretende contribuir para a produção de melhorias e ganhos nas competências da IE dos AFES. Este plano de competências pretende também contribuir para a promoção do bem-estar como uma perspectiva de

saúde psicológica, de forma ativa e profilática para a prevenção e atenuação de dificuldades de ajustamento e consequentes processos patológicos.

Conclusão

Atualmente o conceito de IE encontra-se amplamente difundido, sendo inúmeras as investigações decorrentes sobre o tema, abrangendo inclusive vários e distintos contextos, refletindo assim a transversalidade deste constructo psicológico. A sua ampla difusão deve-se à noção de que o sucesso e a adaptação nos diferentes âmbitos (pessoal, interpessoal e profissional) não decorrem exclusivamente da atividade intelectual, sendo na verdade substancialmente influenciados por outros processos como a sensibilidade emocional, competências emocionais e a capacidade de sentir e pensar de forma adaptada para uma eficaz gestão e adequação comportamental na resolução de problemas (Woyciekoski et al., 2009).

Esta investigação pretendeu analisar os níveis de IE num particular e pouco investigado contexto profissional: o dos agentes de fiscalização de estacionamento. A forte componente emocional que reveste esta função, foi determinante para o tema de estudo.

No contexto inquirido verificou-se a ausência de estudos, sobretudo com a dimensão clínica que norteia esta investigação, assumindo assim esta investigação, uma vertente exploratória, mas revelando a pertinência científica do estudo.

Os resultados permitem concluir que a amostra detém bons níveis de IE, com exceção das dimensões empatia e contágio emocional (justificada pelo contexto) e autocontrolo perante as críticas, sublinhando negativamente a última dimensão, a ampla exposição destes AFES à crítica, bem como a variável stresse demonstra influenciar negativamente o nível de IE por parte dos participantes.

Pretendeu-se ainda explorar um conjunto de variáveis psicológicas e demográficas e a sua eventual influência nos níveis de IE. Verificou-se que as variáveis

sociodemográficas não revelaram evidência de relação significativa com a IE, o que de uma forma geral, não é consistente com alguma literatura, pelo que se destaca que a IE intensamente sensível a fatores contextuais (Zeidner, Matthews & Roberts, 2004). No entanto não sendo objetivo deste estudo, confirmou-se existir relação entre os fatores sociodemográficos e diferentes variáveis psicológicas (relação que poderá ser desenvolvida numa futura investigação).

No que diz respeito às variáveis psicológicas, verificou-se que a perseverança, autoconfiança e a extroversão influenciam positivamente os níveis de IE. Quer dizer que, quanto maiores os níveis das referidas variáveis, maior o nível de IE. Foram igualmente identificadas as variáveis com impacto negativo na IE: o stresse, a ansiedade e a descontinuidade do *self*, ou seja, a maior presença destas, influencia negativamente o nível de IE detido pelos AFES. Tais resultados sugerem que as referidas variáveis podem ser consideradas como determinantes da IE.

A tendência correlacional positiva e significativa entre as diversas dimensões da IE e as diferentes variáveis entre si, destacam o seu papel conjunto como fatores que permitem o sucesso e otimização do funcionamento do indivíduo.

Do estudo em causa, conclui-se ainda que não existe relação entre a IE e as diferentes funções dos agentes de fiscalização, contrariando a ideia de que a exposição frequente a situações mais complexas em termos de conflitos, sobretudo devido a componente financeira associada nos casos dos AFES bloqueadores, poderia consequentemente desenvolver os níveis de IE destes. Não obstante ao surgimento de resultados que afirmam existir maiores níveis de resiliência por partes dos AFES bloqueadores em comparação com os AFES apeados, facto que demonstra a relevância e abrangência deste estudo ao conseguir analisar relações entre conceitos que continuam

atuais ao nível da psicologia e que, até então, ainda não tinham sido investigadas. Desta forma, os resultados obtidos sublinham a importância da avaliação psicológica ao nível dos diferentes contextos emocionais, mostrando que esta prática pode contribuir de forma muito importante nos processos emocionais e no funcionamento psicológico saudável conforme os estudos de Matthews, Zeidner e Roberts (2002), onde apontam para a importância da IE no *setting* clínico.

Com base nos resultados obtidos, é objetivo desta investigação propor um programa de intervenção específico que visa aumentar os níveis de IE, melhorando assim as capacidades de identificar, controlar, regular e compreensão das emoções próprias e de outrem, promovendo uma regulação emocional mais adaptada. Partindo da conjectura que sobressai deste estudo, onde específicas variáveis surgem como determinantes da IE, potenciando desta forma um desenho de intervenção assente no desenvolvimento das variáveis que surgiram como facilitadoras da IE (nomeadamente autoconfiança, autodeterminação e extroversão) e assente na promoção o experienciar das emoções e a sua ativação, diferenciação e expressão emocional, bem como as capacidades de regulação emocional.

É igualmente objetivo deste estudo promover o desenvolvimento de ações com vista ao reforço de recursos psicológicos, para minorar o impacto negativo das variáveis que influenciam negativamente a IE, ou seja, o stresse, ansiedade e a descontinuidade do *self*, variáveis estas que remetem para a importância do processamento e regulação emocional na compreensão e promoção da saúde mental. Sendo a IE neste caso o veículo, que promove significativamente os níveis de saúde mental e de gestão do stresse (Hosseinian, Yazdi, Zahraie, e Fathi-Ashtiani, 2008, p. 903). Fatores essenciais como a felicidade (Chamorro, Bennett e Furnham, 2007), bem-estar, saúde física e

mental (Karimi, Leggat, Donohue, Farrell e Couper, 2014; Ruiz-Aranda, Extremera, e Pineda-Galán, 2014) estão associados a elevados níveis de IE, potenciando assim a qualidade de vida do indivíduo.

Segundo Gratz e Roemer (2004), estudos têm defendido que a compreensão e avaliação dos processos e estratégias de regulação emocional de cada indivíduo apenas será completamente conseguida quando se observarem as exigências situacionais e objetivos individuais, algo que este estudo pretende considerar, com uma diferente escala atendendo aos resultados globais.

Parece ser consensual a importância de intervenções psicoterapêuticas que integrem um funcionamento emocional adequado, essencial na conceção de tendências de ação potencialmente adaptativas e geradoras de bem-estar (Vasco, 2013). O interesse genuíno da psicologia clínica no indivíduo obriga a um desenvolvimento perpétuo, acompanhando e atendendo às necessidades, interesses, problemáticas decorrentes da perspectiva contemporânea, intervindo por isso em múltiplos domínios e contextos, expandindo assim as suas fronteiras (Pedinielli, 1999 como citado em Leal, 2008). É ainda responsabilidade do psicólogo o desenvolvimento do conhecimento científico, aumentando assim o potencial da intervenção psicológica, tornando-se um benefício para as pessoas e para a sociedade em geral (Ordem dos Psicólogos Portugueses, 2011).

Referências Bibliográficas

- Abraham, R. (2004). Emotional competence as antecedent to performance: a contingency framework. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs, 130* (2), pp. 117-143.
- American Psychological Association. (2017). *Personality*. Obtido em 15 de dez. de 2017, de American Psychological Association:
<http://www.apa.org/topics/personality/index.aspx>
- Baptista, N. J. M. (2008). *Teorias da Personalidade*. Obtido em 18 de Dez. de 2017, de Psicologia. PT: o Portal dos Psicólogos:
<http://www.psicologia.pt/artigos/textos/TL0197.pdf>
- Bauer, S. (2002). *Da ansiedade à depressão - da psicofarmacologia à psicoterapia ericksoniana*. São Paulo: Livro Pleno.
- Bento, M. (2012). *Relação entre Inteligência Emocional e Burnout nos Enfermeiros de Hemodiálise: um estudo exploratório. Dissertação de Mestrado em Recursos Humanos*. Leiria: [s.n.]. Dissertação apresentada ao Instituto Superior de Línguas e Administração, para obtenção do grau de Mestre em Gestão de Recursos Humanos. Obtido em 17 de nov. de 2017, de
<http://recil.grupolusofona.pt/bitstream/handle/10437/3372/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20final%20Marta%20Bento%20%28suporte%20digital%29.pdf?sequence=1>
- Bertoquini, V., & Ribeiro, J. (2006). Estudo de formas muito reduzidas do Modelo dos Cinco Fatores da Personalidade. *Psychologica, 43*, pp. 193-210.

- Bhana, A. ; Bachoo, S. (2011). The determinants of family resilience among families in low-and-middle-income contexts: a systematic literature review. *South African Journal of Psychology*, 41, pp. 131-139.
- Bonanno, G. (2004). Loss, trauma and human resilience: How we underestimated the human capacity to thrive after extremely aversive events. *American Psychologist*, 59, pp. 20-28.
- Brackett, M., & Salovey, P. (2004). Measuring emotional intelligence as a mental ability with the Mayer-Salovey-Caruso emotional intelligence test. Em G. Geher (Ed.), *Measurement of emotional intelligence* (pp. 179-194). New York: Nova Science.
- Brackett, M., Rivers, S., & Salovey, P. (2011). Emotional intelligence: implications for personal social, academic and work place success. *Social and Personality Psychology Compass*, 5 (1), pp. 88-103.
- Cabrera, C., & Sponholz, A. (2002). Ansiedade e insónia. Em N. Botega, *Prática psiquiátrica no Hospital Geral: interconsulta e emergência* (pp. 411-429). Porto Alegre: Artmed.
- Carvalho, A. (2017). *Depressão e outras perturbações mentais comuns: enquadramento global e nacional e referência de recurso em casos emergentes*. Lisboa: DGS. Obtido em 18 de dez. de 2017, de <https://www.dgs.pt/ficheiros-de-upload-2013/dms2017-depressao-e-outras-perturbacoes-mentais-comuns-pdf.aspx>

- Chamorro-Premuzic, T., Bennett, E., & Furnham, A. (2007). The Happy Personality: Mediation Role of Trait Emotional Intelligence. *Personality and Individual Differences, 42*, pp. 1633-1639.
- Chan, B., & Boeey, K. (2000). Work stress among six professional groups: The Singapore experience. *Social Science and Medicine, 50*, pp. 1415-1432.
- Chandler, M. (2000). Surviving time: The persistence of identity in this culture and that. *Culture & Psychology, 6*, pp. 209-231.
- Coelho, J., Cunha, L., & Martins, I. (2008). *Inferência Estatística – Com utilização do SPSS e do G* power*. Lisboa: Edições Silabo.
- Costa, P. (2014). A versão portuguesa do NEO-FFI: caracterização em função da idade, género e escolaridade. *Revista Psicologia, 28*, pp. 1-10.
- Costa, P., & McCrae, R. (1988). From catalog to classification: Murray's needs and the Five-Factor Model. *Journal of Personality and Social Psychology, 55*, pp. 255-265.
- Costa, P., & McCrae, R. (1992). *NEO PI-R professional manual: Revised NEO Personality Inventory (NEO PI-R) and NEO Five-Factor Inventory (NEO-FFI)*. Odessa: Psychological Assessment Resources.
- Cunha, M., Rego, A., Cunha, R., & Cardoso, C. (2006). *Manual de comportamento organizacional e gestão*. Lisboa: Editora RH.
- Damásio, A. (1995). *O erro de Descartes – Emoção, Razão e Cérebro Humano*. Lisboa: Publicações Europa-América.

- Damásio, A. (2000). *O Sentimento de Si: o corpo, a emoção e a neurobiologia da consciência*. Lisboa: Europa-América.
- Denhardt, J., & Denhardt, R. (2010). Building organizational resilience and adaptive management, handbook of adult resilience. *The Guilford Press*, 333-349.
- Donohue, L., Farrel, G., & Couper, G. (2014). Emotional rescue: The role of emotional intelligence and emotional labour on well-being and job-stress among community nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 70(1), pp. 176-186.
- Durlak, J., Weissberg, R., Dymnicki, A., Taylor, R., & Schellinger, K. (2011). The impact of enhancing students social and emotional learning: a meta analysis of school based universal interventions. *Child Development*, 82, pp. 405-432.
- Felgueiras, M. (2008). *Adaptação e validação da Resilience Scale de Wagnild e Young para a cultura portuguesa*. Porto: Universidade Católica Portuguesa.
- Fonseca, A. M. (2005). *Desenvolvimento humano e envelhecimento*. Lisboa: Climepsi Editores.
- Fourie, C., & Theron, L. (2012). Resilience in the face of fragile X syndrome. *Qualitative Health Research*, 22, pp. 1355–1368.
- Friedman, H., & Schustack, M. (2004). *Teorias da Personalidade: da teoria clássica à pesquisa moderna*. São Paulo: Prentice Hall.
- Goleman, D. (1995). *Inteligência Emocional* (16.^a ed.). Maia: Circulo Leitores.
- Goleman, D. (1998). *Working With Emotional Intelligence*. New York: Publisher Bantambooks.

- Goleman, D., Boyatzis, R., & McKee, A. (2004). *Primal Leadership: Learning to Lead with Emotional Intelligence*. Boston: Harvard Business Review Press.
- Gosling, S., Rentfrow, P., & Swann Jr, W. (2003). A very brief measure of the Big-Five Personality domains. *Journal of research in Personality*, 37, pp. 504-528.
- Gratz, K., & Roemer, L. (2004). Multidimensional Assessment of Emotion Regulation and Dysregulation: Development, factor structure, and initial validation of the difficulties in Emotion Regulation Scale. *Journal of Psychopathology and Behavioral Assessment*, 26(1), pp. 41-54. Obtido de <http://dx.doi.org/10.1007/s10862-0089102-4>.
- Greenberg, L. (2004). *Emotion-focused therapy: coaching clients to work through their feelings*. Washington: APA.
- Greenberg, L. (2010). Emotion-focused therapy: a clinical synthesis. *Focus: The Journal of Lifelong Learning in Psychiatry*, 8, pp. 32-42.
- Gross, J. (2002). Emotion regulation: affective, cognitive, and social consequences. *Psychophysiology*, 39, pp. 281-291. Obtido em 14 de nov. de 2017, de <http://dx.doi.org/10.1017/S0048577201393198>
- Gross, J. (2014). Emotion Regulation: conceptual and empirical foundations. Em J. Gross, *Handbook of Emotion Regulation* (pp. 3-20). New York: The Guilford Press.
- Hosseinian, S., Yazdi, S., Zahraie, S., & Fathi-Ashtiani, A. (2008). Emotional Intelligence and Job Satisfaction. *Journal of Applied Science*, 8 (5), pp. 903-906.
- Jesus, S. (2002). *Perspetivas para o bem-estar docente*. Porto: ASA Editores II.

- Johnson, W., Hicks, B., McGue, M., & Iacono, W. (2007). Personality trajectory groups from ages 14 to 24 and some associations with outcomes. *Journal of Personality and Social Psychology*, *93*, pp. 266-284.
- Kant, I. (2010). O que é o esclarecimento. Em I. Kant, *Textos Seletos* (pp. 63-71). Petropolis: Vozes. Original publicado em 1783.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Nova Iorque: Springer.
- Leal, I. (2008). *A entrevista psicológica e técnica*. Lisboa: Fim do Secúlo.
- Lightfoot, C., & Lyra, M. (2000). Culture, self and time: prospects for the newmillennium. *Culture and Psychology*, *6*, pp. 99–104.
- Lovibond, P., & Lovibond, S. (1995). The structure of negative emotional states: comparison of the Depression Anxiety Stresse Scales (DASS) with the Beck Depression and Anxiety Inventories. *Behav Res Ther*, *33(3)*, pp. 335-343.
- Maroco, J., & Bispo, R. (2005). *Estatística Aplicada às Ciências Sociais e Humanas* (2.^a ed.). Lisboa: Climepsi Editores.
- Martin, D., & Boeck, K. (1999). *O que é a inteligência emocional*. Lisboa: Editora Pergaminho.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, *52*, pp. 397-422.
- Masten, A. (2001). Ordinary magic: resilience processes in development. *American Psychologist*, *56(3)*, pp. 227-238.

- Matthews, G., Zeidner, M., & Roberts, R. (2002). *Emotional Intelligence: Science and myth*. Cambridge: Massachusetts Institute of Technology.
- Mayer, J., & Salovey, P. (1995). Emotion intelligence and the construction and regulation of feelings. *Applied and preventive psychology*, 4, pp. 197-208.
- Mayer, J., Salovey, P., & Caruso, D. (2000). Emotional intelligence as Zeitgeist, as personality, and as a mental ability. Em J. Parker, *Handbook of emotional intelligence* (pp. 92-117). San Francisco: Jossey-Bass.
- Mayer, J., Salovey, P., & Caruso, D. (2008). Emotional Intelligence: new ability or eclectic traits. *American Psychologist*, 63, 503-517.
- Mayer, J., Salovey, P., & Caruso, D. (2000). Models of emotional intelligence. Em R. Sternberg (Ed.), *Handbook of intelligence* (pp. 396-420). New York: Cambridge University Press.
- Mayer, J.D. ; & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence. Em P. Salovey, *Emotional development and emotional intelligence* (pp. 3-31). New York: Basic Books.
- McCrae, R. (2013). Exploring trait assessment of samples, persons, and cultures. *Journal of Personality Assessment*, 95(6), pp. 556-570.
- McCrae, R., & Allik, J. (2002). *The Five Factor Model of Personality Across Cultures*. New York: Kluwer Academic/Plenum Publisher.
- McEnrue, M. P., Groves, K. S., & Shen, W. (2007). Emotional intelligence development: leveraging individual characteristics. *Journal of Management Development*, 28(2), 150-174.

- Mulder, R. (2002). Personality pathology and treatment outcome in major depression: a review. *American Journal of Psychiatry*, 159(3), 359-371.
- Muniz, M., & Primi, R. (2007). Inteligência emocional e desempenho em policiais militares: validade de critério do MSCEIT. *Aletheia*, 25, 66-81.
- Neves, A., & Costa, R. (2012). *Gestão de Recursos Humanos* (2.^a ed.). Lisboa: Editora RH.
- Nooryan, K., Gasparyan, K., Sharif, F., & Zoladl, M. (October 2011). The effect of teaching emotional intelligence (EI) items on job related stress in physicians and nurses working in ICU wards in hospitals, Yerevan, Armenia. *International Journal of Collaborative Research on Internal Medicine & Public Health*, 3(10), 704-713. Obtido em 18 de nov. de 2017, de <http://internalmedicine.imedpub.com/the-effect-of-teaching-emotional-intelligence-ei-items-onjob-related-stress-in-physicians-and-nurses-working-inicu-wards-in-hospitals-yerevan-armenia.pdf>
- Nunes, C. H., Hutz, C., & Nunes, M. (2010). *Bateria Fatorial de Personalidade*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Organização Mundial de Saúde. (2008). *Relatório Mundial de Saúde: Cuidados de saúde -Agora mais do que nunca*. Lisboa: Alto Comissariado da Saúde.
- Pestana, M., & Gajreiro, J. (2003). *Análise de dados para ciências sociais: a complementariedade do SPSS* (3.^a ed.). Lisboa: Silabo.

- Pinheiro, R., & Matos, A. (2013). Exploring the construct validity of the two versions of the Resilience Scale in a Portuguese adolescent sample. *The European Journal of Social & Behavioural Sciences*, pp. 179-188.
- Portugal. Leis, Decretos, etc. (2011). Código deontológico e princípios éticos. *Ordem dos Psicólogos*, 2(78).
- Rego, A., & Fernandes, C. (2005). Inteligência Emocional: contributos adicionais para a validação de um instrumento de medida. *Psicologia*, 19(1-2), pp. 139-167.
- Rego, A., Cunha, M. P., Gomes, J., Cunha, R., Cabral, C., & Marques, C. (2015). *Manual de Gestão de Pessoas e do Capital Humano* (3.^a ed.). Lisboa: Edições Sílabo.
- Reppold, C., Mayer, J., Almeida, L., & Hutz, C. (2012). Avaliação da resiliência: controvérsia em torno do uso das escalas. *Psicologia, Reflexão e Crítica*, 25(2), pp. 248-255.
- Ribeiro, J., & Leal, I. (1996). Psicologia clínica da saúde. *Análise Psicológica*, 4(14), pp. 589-599.
- Ribeiro, J., & Marques, T. (2009). A avaliação do stresse: a propósito de um estudo de adaptação da escala de percepção de stresse. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 10(2), pp. 237-248.
- Ribeiro, J., Honrado, A., & Leal, I. (2004). Contribuição para o estudo da adaptação portuguesa das escalas de ansiedade, depressão e stresse (EADS) de 21 itens de lovibond e lovibond. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 5(2), pp. 229-239.

- Ruiz-Aranda, D., Extremera, N., & Pineda-Galán, C. (2014). Emotional intelligence, life satisfaction and subjective happiness in female student health professionals: the mediating effect of perceived stress. *Journal Of Psychiatric & Mental Health Nursing, 21*(2), 106-113.
- Rutter, M. (2012). Resilience as a dynamic concept. . *Development and Psychopathology, 24*, pp. 335-344.
- Rutter, M. (2013). Annual research review: resilience-clinical implications. *Journal of Child Psychology and Psychiatry, 54*, pp. 474-487.
- Salovey, P., & Mayer, J. (1990). *Emotional intelligence: Imagination, Cognition and Emotional development and emotional intelligence: Educational implications*. New York: Basic Books.
- Salovey, P., Bedell, B. T., Detweiler, J. B., & Mayer, J. D. (2000). Current directions in emotional intelligence research. Em M. Lewis, & J. M. Haviland-Jones, *Handbook of emotions* (2nd ed., pp. 504-520). New York: Guilford Press.
- Santos, M. L. (2011). *Saúde mental e comportamentos de risco em estudantes universitários*. Aveiro: [s.n.]. Tese de doutoramento da Universidade de Aveiro. Obtido em 27 de nov. de 2017, de <http://hdl.handle.net/10773/6738>
- Shooshtarian, Z., Ameli, F., & Amini Lari, M. (2013). The Effect of Labor's Emotional Intelligence on Their Job Satisfaction, Job performance and Commitment. *Iranian Journal Of Management Studies, 6*, pp. 29-45.
- Silva, C. (2011). *Estudo de competências emocionais e sua correlação com o autoconceito*. Porto: [s.n.]. Dissertação apresentada à Universidade Fernando

Pessoa. Obtido em 25 de nov. de 2017, de

http://bdigital.ufp.pt/bitstream/10284/2410/3/DM_6118.pdf

Silva, I., & Nakano, T. (2011). Modelo dos cinco grandes fatores da personalidade: análise de pesquisas. *Avaliação Psicológica, 10(1)*, pp. 51-62.

Teixeira, F. (2004). *Identidade Pessoal: Caminhos e Perspetivas*. Coimbra: Quarteto.

Thomas, C., & Castro, E. (2012). Personalidade, Comportamentos de saúde e adesão ao tratamento a partir do modelo dos cinco grandes fatores: uma revisão de literatura. *Psicologia, Saúde & Doenças, 13(1)*, pp. 100-109.

Townsend, M. (2009). *Enfermagem em Saúde Mental Psiquiátrica. Conceitos de Cuidados na prática baseados na evidência*. [S.l.]: Lusociência, Edições Técnicas e Científicas.

Vasco, A. (2013). Sinto e penso, logo existo!: abordagem integrativa das emoções. *PsiLogos, 11(1)*, pp. 37-44.

Verissimo, R. (2001). *Personalidade: Conhecer as pessoas*. Porto: Faculdade de Medicina do Porto.

Wagnild, G. (2009). Uma revisão da escala de resiliência. *Jornal de Medição de Enfermagem, 17*, pp. 105-113.

Woyciekoski, C., & Hutz, C. (2009). Inteligência emocional: teoria, pesquisa, medida, aplicações e controvérsias. *Psicologia Reflexão e Crítica, 22*, pp. 1-11.

Zeidner, M., Matthews, G., & Roberts, R. (2004). Emotional intelligence in the workplace: a critical review. *Applied Psychology: and International Review, 53(3)*, pp. 371-399.

Apêndices

Lista de apêndices

- Apêndice A** - Protocolo de Investigação.
- Apêndice B** - Instrumento de Medida IE
- Apêndice C** - Autorização Autor
- Apêndice D** - Instrumento de Medida EADS-21
- Apêndice E** - Autorização Investigador
- Apêndice F** - Instrumento de Medida Resiliência
- Apêndice G** - Inventário de Personalidade NEO FFI 20
- Apêndice H** - Escala de Persistência Pessoal
- Apêndice I** - Pedido de Autorização

Apêndice A
Protocolo de Investigação



Estudo dos Determinantes de Inteligência Emocional

Paulo César Batista

2017

Exmo Senhor,

No âmbito da dissertação de Mestrado em Psicologia Clínica da Universidade Lusíada de Lisboa estamos a realizar um estudo sobre Determinantes de Inteligência emocional em Agentes de Fiscalização de Estacionamento.

Vimos pedir a sua participação através da resposta as perguntas que se seguem. A sua participação é inteiramente voluntária. Por favor sinta-se à vontade para colocar todas as suas dúvidas, se houver algo que não compreenda. Todos os dados fornecidos, são tomados como confidenciais e anónimos.

A sua participação é completamente anónima. Não é solicitada qualquer identificação nos questionários a preencher, os dados recolhidos serão apenas utilizados para os fins académicos para que se destinam.

Não existem respostas certas ou erradas, por isso responda com a maior sinceridade possível sobre cada uma das questões.

Por favor no final verifique se respondeu a todas as questões.

Grato desde já pela sua preciosa colaboração



Estudo dos Determinantes de Inteligência Emocional

Paulo César Batista

2017

Consentimento Informado

Venho desta forma manifestar a minha participação no estudo sobre os Determinantes da Inteligência Emocional em Agentes de Fiscalização de Estacionamento.

Foi-me explicado que a minha participação consistirá em responder a instrumentos na forma de questionários com a finalidade académica. Foi-me ainda garantida a confidencialidade dos dados recolhidos e autorizo o examinador a utilizar os meus resultados para trabalhos ou comunicações científicas, mantendo sempre anónima a minha identidade e toda a informação que me identifique.

A minha participação é voluntária. Se recusar participar ou se decidir desistir da avaliação posteriormente, a relação que mantenho com o examinador não será afetada.

A minha assinatura abaixo indica que li, compreendi e concordei com a informação contida neste documento. Todas e quaisquer dúvidas serão esclarecidas pelo examinador.

(O Agente/Informante)

(O Examinador)

Dados Demográficos

Por favor responda as questões que se seguem

1. Género: Masculino

Feminino

2. Idade (em anos):.

21 a 25 anos

26 a 30 anos

31 a 35 anos

36 a 40 anos

41 a 45 anos

Mais de 46 anos

3. Habilitações Académicas: (assinale os estudos de maior nível que chegou a completar)

Ensino Básico 9º ano

Ensino Secundário 10º ano

Ensino Secundário 11º ano

Ensino Secundário 12º ano

Ensino Superior Licenciatura

Ensino Superior Mestrado

4. Anos de serviço:

Inferior a 2 anos

De 2 a 5 anos

De 6 a 10 anos

De 11 a 15 anos

De 16 a 19 anos

Mais de 20 anos

5. Serviço:

Fiscalização Apeada

Fiscalização Bloqueadores

6. Estado civil:

Solteiro (a)

Casado (a)

União de Facto

Divorciado (a)

Viúvo (a)

7. Quantos filhos tem? _____

7.1 Idade(s) de cada filho (a) _____

Obrigado

Apêndice B
Instrumento de Medida IE

Inteligência Emocional

Rego, A. & Fernandes, C. (2005)

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

	1	2	3	4	5	6	7
A afirmação não se aplica rigorosamente nada a mim		Não se aplica	Aplica-se muito pouco	Aplica-se alguma coisa	Aplica-se bastante	Aplica-se muito	A afirmação aplica-se completamente a mim

1. Sei bem o que estou a sentir.	1	2	3	4	5	6	7
2. Não lido bem com as críticas que me fazem.	1	2	3	4	5	6	7
3. De uma forma geral costumo estabelecer objetivos para mim próprio.	1	2	3	4	5	6	7
4. Sou realmente capaz de controlar as minhas emoções.	1	2	3	4	5	6	7
5. Quando algum amigo meu ganha um prémio, sinto-me feliz por ele.	1	2	3	4	5	6	7
6. Consigo compreender as emoções e sentimentos dos meus amigos vendo os seus comportamentos.	1	2	3	4	5	6	7
7. Compreendo as causas das minhas emoções.	1	2	3	4	5	6	7
8. Fico irritado(a) quando os outros me criticam – mesmo quando sinto que eles têm razão.	1	2	3	4	5	6	7
9. Normalmente encorajo-me a mim próprio(a) para dar o meu melhor.	1	2	3	4	5	6	7
10. Consigo permanecer calmo(a) mesmo quando os outros ficam zangados.	1	2	3	4	5	6	7
11. Sinto-me bem quando um amigo meu recebe um elogio.	1	2	3	4	5	6	7
12. Faço tudo o que posso para compreender os pontos de vista das outras pessoas.	1	2	3	4	5	6	7
13. Compreendo os meus sentimentos e emoções.	1	2	3	4	5	6	7
14. É difícil para mim aceitar uma crítica.	1	2	3	4	5	6	7
15. Dou o meu melhor para alcançar os objetivos a que me propus.	1	2	3	4	5	6	7
16. Reajo com calma quando estou sob tensão.	1	2	3	4	5	6	7
17. Percebo bem os sentimentos das pessoas com quem me relaciono.	1	2	3	4	5	6	7

Apêndice C
Autorização Autor

RE: Pedido de autorização do uso de escala de Inteligência Emocional

Arménio Rego <arego@porto.ucp.pt>

seg 21-11-2016, 23:29

Paulo J. B. César

Inbox

Respondeu em 22-11-2016 00:27.

Estimado Dr. Paulo César
Autorização concedida.
Bom trabalho

Arménio Rego

Católica Porto Business School

Universidade Católica Portuguesa | Porto
Rua de Diogo Botelho, 1327
4169-005 Porto, Portugal
Tel.: +351 226 196 200 Ext. 447
Email: arego@porto.ucp.pt
www.catolicabs.porto.ucp.pt

The only accredited Business School in the north of Portugal
UNDERGRADUATES | MASTERS | EXECUTIVE EDUCATION | MBA's

Apêndice D

Instrumento de Medida EADS-21

EADS-21**Lovibond e Lovibond (1995)**

Por favor leia cada uma das afirmações abaixo e assinale 0,1,2 ou 3 para indicar quanto cada afirmação se aplicou a si **durante a semana passada**. Não há respostas certas ou erradas. Não leve muito tempo a indicar a sua resposta em cada afirmação.

A classificação é a seguinte:

- 0- Não se aplicou a mim.
- 1- Aplicou-se a mim algumas vezes
- 2- Aplicou-se a mim de muitas vezes
- 3- Aplicou-se a mim a maior parte das vezes

1	Tive dificuldades em me acalmar	0	1	2	3
2	Senti a minha boca seca	0	1	2	3
3	Não consegui sentir nenhum sentimento positivo	0	1	2	3
4	Senti dificuldades em respirar	0	1	2	3
5	Tive dificuldade em tomar iniciativa para fazer coisas	0	1	2	3
6	Tive tendência a reagir em demasia em determinadas situações	0	1	2	3
7	Senti tremores (por ex., nas mãos)	0	1	2	3
8	Senti que estava a utilizar muita energia nervosa	0	1	2	3
9	Preocupei-me com situações em que podia entrar em pânico e fazer figura ridícula	0	1	2	3
10	Senti que nada tinha a esperar do futuro	0	1	2	3
11	Dei por mim a ficar agitado	0	1	2	3
12	Senti dificuldades em me relaxar	0	1	2	3
13	Senti-me desanimado e melancólico	0	1	2	3
14	Estive intolerante em relação a qualquer coisa que me impedisse de terminar aquilo que estava a fazer	0	1	2	3
15	Senti-me quase a entrar em pânico	0	1	2	3
16	Não fui capaz de ter entusiasmo por nada	0	1	2	3
17	Senti que não tinha valor como pessoa	0	1	2	3
18	Senti que por vezes estava sensível	0	1	2	3
19	Senti alterações no meu coração sem fazer exercício físico	0	1	2	3
20	Senti-me assustado sem ter tido uma boa razão para isso	0	1	2	3
21	Senti que a vida não tinha sentido	0	1	2	3

Apêndice E
Autorização Investigador

Pedido de Autorização de Escala

José Luis Pais Ribeiro <jlpr@fpce.up.pt>

qua 05-04-2017, 09:13

Paulo J. B. César

Caro colega

Autorizo o uso da versão da EADS 21 que traduzimos e estudamos para uso com a população portuguesa. A informação sobre o instrumento está no texto de validação que está publicado e de acesso livre, ou no site da escala (DASS na sigla em inglês)

cordialmente

José Luís Pais Ribeiro

jlpr@fpce.up.pt

mobile phone: (351) 965045590

web page: <http://sites.google.com/site/jpaisribeiro/>

ORCID: <http://orcid.org/0000-0003-2882-8056>

ResearchGate- https://www.researchgate.net/profile/Jose_Pais-Ribeiro/publications

Apêndice F
Instrumento de Medida Resiliência

Escala de Resiliência de Wagnild e Young (1993) Adaptação e validação M. Felgueiras, C. Festas & M. Viera

		Discordo totalmente	Discordo	Discordo ligeiramente	Nem concordo, nem discordo	Concordo ligeiramente	Concordo	Concordo totalmente
1	Quando faço planos, levo-os até ao fim.							
2	Eu normalmente acabo por conseguir acabar os meus objetivos.							
3	Sou capaz de depender de mim próprio mais do que qualquer outra pessoa							
4	Manter-me interessado nas atividades do dia-a-dia é importante para mim							
5	Posso estar por conta própria se for preciso.							
6	Sinto-me orgulhoso por ter alcançado objetivos na minha vida.							
7	Normalmente faço as coisas conforme elas vão surgindo.							
8	Sou amigo de mim próprio.							
9	Sinto que consigo lidar com várias coisas ao mesmo tempo.							
10	Sou determinado.							
11	Raramente me questiono se a vida tem sentido.							
12	Vivo um dia de cada vez.							
13	Posso passar por tempos difíceis porque enfrentei tempos difíceis antes.							
14	Tenho autodisciplina.							
15	Mantenho-me interessado nas coisas.							
16	Geralmente consigo encontrar algo que me faça rir.							
17	A confiança em mim próprio ajuda-me a lidar com tempos difíceis							
18	Numa emergência, sou alguém com quem geralmente as pessoas podem contar.							
19	Normalmente consigo olhar para uma situação de várias perspetivas.							
20	Às vezes obrigo-me a fazer coisas quer queira ou não.							
21	A minha vida tem sentido							
22	Eu não fico obcecado com coisas que não posso resolver.							
23	Quando estou numa situação difícil, normalmente consigo encontrar uma solução.							
24	Tenho energia suficiente para fazer o que deve ser feito.							
25	Não tenho problema com o facto de haver pessoas que não gostam de mim							

Apêndice G

Inventário de Personalidade NEO FFI 20

NEO-FFI-20

Bertoquini, V. & Pais Ribeiro, L. (2005).

Leia cada afirmação com atenção. Para cada afirmação, nas páginas seguintes, marque com uma X apenas a coluna que melhor corresponde à sua opinião. Se mudar de opinião ou se enganar, preencha o errado e assinale com um a sua resposta final. Não existem respostas certas nem erradas. Descreva as suas opiniões rápida, espontânea e honestamente. Responda a todas as questões.

Assinale **Discordo Fortemente** se a afirmação for definitivamente falsa ou se discordar fortemente dela. Assinale **Discordo** se a afirmação for, na maior parte das vezes, falsa ou se discordar dela. Assinale **Neutro** se a afirmação for igualmente falsa e verdadeira, se não se decidir ou se a sua posição perante o que foi dito é completamente neutra. Assinale **Concordo** se a frase for, na maior parte das vezes, verdadeira ou se concordar com ela. Assinale **Concordo Fortemente** se a frase for definitivamente verdadeira ou se concordar fortemente com ela.

	Discordo Fortemente	Discordo	Neutro	Concordo	Concordo Totalmente
1. Raramente estou triste ou deprimido(a).					
2. Sou uma pessoa alegre e bem disposta.					
3. A poesia pouco ou nada me diz.					
4. Tendo a pensar o melhor acerca das pessoas.					
5. Sou eficiente e eficaz no meu trabalho.					
6. Sinto-me, muitas vezes, desamparado(a), desejando que alguém resolva os meus problemas por mim.					
7. Muitas vezes, sinto-me a rebentar de energia.					
8. Às vezes ao ler poesia e ao olhar para uma obra de arte sinto um arrepio ou uma onda de emoção.					
9. A minha primeira reacção é confiar nas pessoas.					
10. Sou uma pessoa muito competente.					
11. Raramente me sinto só ou abatido(a).					
12. Sou uma pessoa muito activa.					
13. Acho as discussões filosóficas aborrecidas.					
14. Algumas pessoas consideram-me frio(a) e calculista.					
15. Esforço-me por ser excelente em tudo o que faço.					
16. Houve alturas em que experimentei ressentimento e amargura.					
17. Sou dominador(a), cheio(a) de força e combativo(a).					
18. Não dou grande importância às coisas da arte e da beleza.					
19. Tendo a ser descrente ou a duvidar das boas intenções dos outros.					
20. Sou uma pessoa aplicada, conseguindo sempre realizar o meu trabalho.					

Apêndice H

Escala de Persistência Pessoal

Persistência Pessoal**Túlia Cabrita e António Rosado (2017)**

1. Por favor indique até que ponto são verdade para si as seguintes afirmações, tendo em conta o seu crescimento até hoje.

	Discordo Totalmente	Discordo	Não Concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
1. Com o tempo tornei-me uma pessoa completamente diferente	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
2. Por fora eu mudo, mas por dentro sou o mesmo	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
3. Eu mudo mais do que continuo o mesmo	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
4. Quem fui no passado não tem nada em comum com quem sou agora	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
5. Eu continuei o mesmo mais do que mudei	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
6. De dia para dia, sou uma pessoa diferente	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
7. Sou a mesma pessoa hoje que era à 5 anos atrás.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
8. Quando for mais velho, serei a mesma pessoa que sou hoje	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
9. Eu posso parecer diferente ao longo do tempo, mas por dentro continuo o mesmo.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
10. Daqui a 5 anos continuarei a mesma pessoa de hoje	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
11. Quando penso no meu futuro vejo-o em branco.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
12. Independentemente de tudo serei sempre a mesma pessoa	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
13. Não consigo encontrar um padrão na minha vida	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

Apêndice I
Pedido de Autorização

Pedido de Autorização

Paulo César

Para:

o.rodrigues@emel.pt

Itens Enviados

terça-feira, 23 de Maio de 2017 22:50

Exmo. Sr. Diretor Dr. **Óscar Rodrigues**,

Agradeço desde já, disponibilidade demonstrada na leitura deste email.

Sou aluno de Mestrado de Psicologia Clínica na **Universidade Lusíada de Lisboa**. No âmbito de dissertação de mestrado, conduzo uma investigação que procura estabelecer «**Determinantes de Inteligência Emocional em Agentes de Fiscalização de Estacionamento**». Nesta investigação pretendendo identificar quais as principais determinantes da Inteligência Emocional (I.E) neste contexto específico, explorando potenciais correlações entre I.E e desempenho. As ilações decorrentes poderão ainda contribuir para a construção do perfil desejado para esta particular função.

Para tal, gostaria de solicitar a **sua autorização e colaboração para recolher dados dos agentes de fiscalização de estacionamento**, nomeadamente a permissão de uso das instalações para a recolha de dados (questionários) cujo tempo de realização não ultrapassa 15 minutos.

Os dados recolhidos são confidenciais e, em momento algum, os participantes serão identificados, acrescentando sob compromisso de honra que o funcionamento da organização não será posto em causa.

Saliento ainda que a investigação não envolve qualquer alteração na operação e que o pedido de colaboração dos agentes será feito mediante consentimento informado.

Certo que o seu contributo me irá ajudar a desenvolver este estudo, agradeço antecipadamente a sua colaboração e disponibilidade.

Caso necessite de qualquer esclarecimento, por favor não hesite.

Com os melhores cumprimentos

Paulo César