



EMOTIONAL INTELLIGENCE AND THE PROTECTION OF ORGANIZATIONAL STRESS

Hugo Manuel de Oliveira Lucas [1]
Lisete dos Santos Mendes Mónico [2]

hhlucas@sapo.pt

[1] Mestre em Psicologia

[2] Professora Auxiliar da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra /
IPCDVS, Coimbra

Fecha de recepción: 4 de febrero de 2013

Fecha de admisión: 15 de marzo de 2013

ABSTRACT

In the present paper we tried to achieve an understanding about the inducing agents of Stress and their effects on the employees of national organizations, analyzing the extent to which Emotional Intelligence can function as a protection factor of Organizational Stress. The sample is composed of 301 employees, male and female of national organizations, aged between 18 and 67 and with diverse academic qualifications and organizational functions. As measures we built a measure of Organizational Stress and we used the Emotional Intelligence scale (Rego et al., 2007). We analyzed the construct of Emotional Intelligence as a repertoire of acquired psychological skills and we explored its contributions facing the challenges in the organizational field.

We found empirical support to the hypothesis that Organizational Stress correlates negatively with Emotional Intelligence, which acts as a protection factor of Organizational Stress. The results were discussed considering the main generating sources of Organizational Stress and the way as Emotional Intelligence may constitute protection factors of the referred stress in employees.

Keywords: Organizational Stress; Emotional Intelligence; Psychology of Organizations

INTRODUÇÃO

O stress sempre existiu, constituindo-se uma invariante da espécie humana (Labrador, 1992; Serra, 2002). Porém, o conceito ganhou nas últimas décadas uma maior relevância no quotidiano (Kompier & Levi, 1995). Não se trata de algo que seja uma predestinação, um destino completamente negativo pronto a prejudicar a vida dos indivíduos. Contudo, se o stress se define na relação



EMOTIONAL INTELLIGENCE AND THE PROTECTION OF ORGANIZATIONAL STRESS

do homem com o mundo que o rodeia, pode manifestar-se em todas as áreas de vida: pessoal e íntima, familiar, cívica, social e profissional (Lip & Tanganelli, 2002).

O local de trabalho é um dos palcos principais da vida do homem, sendo por isso, onde se revelam diversas vivências de stress, tanto por significação como por ocupação (Carvalho & Serafim, 1995). O ser humano despende-lhe cerca de um terço total do seu dia, e, por vezes, mais. O trabalho estabelece o ritmo de vida, do dia, da semana, do mês, do ano, ficando por ele também regulados os períodos de descanso, de lazer e de férias. Cada vez mais se reconhece que o stress no trabalho tem consequências indesejáveis para a saúde dos trabalhadores, bem como para as organizações em que trabalham (Gomes, Melo, & Cruz, 1997a, 1997b).

Em Portugal, o stress encontra-se classificado como a quarta causa de problemas de saúde, ao passo que na União Europeia, tanto em 1995 quanto no ano de 2000, o stress constituía a segunda causa de problemas. Cerca de 41 milhões de trabalhadores da União Europeia são afetados anualmente pelo stress relacionado com o trabalho, o que equivale a muitos milhões de dias de trabalho perdidos. Esta situação constitui um importante motivo de preocupação e um desafio, devido não só aos seus efeitos sobre os trabalhadores individuais, mas também aos custos ou impacto económico sobre as empresas, bem como aos custos sociais para os países europeus. No caso português, a incidência do stress no trabalho começa a ser estudada em setores como o comércio, a educação, a saúde ou a banca, mas falta-nos evidência empírica sobre a sua relação com o absentismo. Falta, também, aprofundar as relações com outras variáveis psicológicas e organizacionais.

Também se tem vindo a averiguar que alguns colaboradores organizacionais lidam mais eficazmente com as emoções do que outros, beneficiando os seus processos cognitivos. Esta ideia resultou na proposta do conceito de Inteligência Emocional, referindo-se às aptidões que os indivíduos possuem de recorrer a sofisticados sistemas de processamento da informação sobre as suas emoções e as dos outros, bem como a capacidade de empregarem essa informação como direcionadora de cognições e comportamentos (Mayer, Salovey & Caruso, 2008; Rego, Souto, & Cunha, 2007).

O conceito de Inteligência Emocional, nascido em 1990 e proposto por Salovey e Mayer, tornou-se conhecido mundialmente após a publicação do livro *Emotional intelligence*, em 1995, por Daniel Goleman (1995, 1998, 2001). Uma das necessidades da sociedade atual consiste em fomentar a inteligência emocional de forma a valorizarmos as capacidades inerentes a cada um de nós, para a obtenção de melhor compreensão e desenvolvimento, quer individual quer organizacional.

A inteligência emocional tem um papel decisivo no desenvolvimento pessoal. As primeiras publicações sobre este tema começaram a aparecer com o trabalho de Edward Thorndike, que propôs o conceito de inteligência social em 1920, seguindo-se Woodworth em 1952. A inteligência emocional, diferenciando-se da inteligência cognitiva, refere-se à utilização inteligente das emoções. Corresponde a uma forma de inteligência que indica as aptidões dos indivíduos no “comportamento adaptativo inteligente que promove o sucesso pessoal, a felicidade e o bem-estar geral” (Wood, Parker, & Keefer, 2009, p. 67).

O uso inteligente das emoções tem-se revelado um fator crucial de adaptação física e psicológica. Em qualquer organização, as atividades obrigam ao relacionamento interpessoal e ao trabalho em equipa, colocando em destaque a importância do desenvolvimento de aptidões em inteligência emocional. Os colaboradores emocionalmente inteligentes têm demonstrado largas vantagens em termos de produtividade, liderança e qualidade das relações interpessoais, fatores que têm motivado o estudo dos efeitos dos níveis de inteligência emocional nas organizações.

Se a relação positiva entre a Inteligência Emocional e o sucesso e bem-estar pessoais se encontra devidamente fundamentada (Cherniss, 2000; Fernández-Berrocal & Extremera, 2006), interessa saber em que medida ambos contribuem para a redução das consequências negativas do Stress Organizacional.



MÉTODO

Objetivos e hipótese de investigação

Tomamos como objetivo analisar em que medida a Inteligência Emocional poderá funcionar como fator de redução e proteção do Stress Organizacional. Formulamos a seguinte hipótese de investigação: O Stress Organizacional correlaciona-se negativamente com a inteligência emocional dos indivíduos. Pretendemos, também, estudar a estrutura fatorial das medidas de Stress Organizacional e validar a escala de Inteligência Emocional.

Amostra

A amostra é não probabilística, de conveniência e em formato “bola de neve”. É composta por 301 indivíduos residentes em Portugal continental, sendo 132 (43.7%) do sexo masculino e 169 (56.3%) do sexo feminino. A idade situa-se entre os 18 e os 67 anos, sendo a média (M) de 40.11 e o desvio-padrão (DP) de 10.78 anos. No que diz respeito aos homens, as idades estão localizadas de forma semelhante, com M = 40.28 e DP = 12.11 anos. A idade da mulher varia entre 19 e 58 anos, com M = 39.97 e DP = 9.66 anos.

No que diz respeito às habilitações académicas, a maioria dos participantes possui o Ensino Superior (n = 107; 35.5%), seguido pelo Ensino Secundário (n = 104; 34.6%) e o Ensino Básico (n = 90, 29.9%). Verificamos que, atendendo ao género, existem mais mulheres com o Ensino Superior e com o Ensino Básico, enquanto mais homens com o Ensino Secundário.

Considerando a situação profissional dos colaboradores, a maioria dos participantes são Trabalhadores por conta de outrem, seguindo-se os Trabalhadores do Estado, Empresários, Trabalhadores-estudantes e, por último, os Profissionais liberais. Considerando os Trabalhadores por conta de outrem, a maioria possui apenas o Ensino Secundário e poucos possuem o Ensino Superior. Contudo, a maioria dos Trabalhadores do Estado possuem o Ensino Superior e grande parte Trabalhadores-estudantes encontram-se a estudar na Universidade. A maioria dos Empresários possui apenas o Ensino Básico.

É também importante referir, que tanto a maioria dos homens (n = 77; 25,6%) quanto das mulheres (n = 96; 31,9%) são Trabalhadores por conta de outrem. Porém, existem mais mulheres Trabalhadores-estudantes (n = 10; 3,3%) do que homens (n = 4; 1,3%), bem como mais mulheres Trabalhadores do Estado (n = 41; 13,6%) do que homens (n = 21; 7,0%).

Material

Utilizámos a *Escala de Inteligência Emocional* (Rego et al., 2007), o *Questionário PsyCap* e o *Questionário de Stress Organizacional*, bem como por um conjunto de variáveis sociodemográficas.

A *Escala de Inteligência Emocional* é composta por seis fatores: F1 - *Compreensão das emoções próprias* (3 itens); F2 - *Autocontrolo perante as críticas* (3 itens, todos com cotações invertidas); F3 - *Autoencorajamento* (uso das emoções; 3 itens); F4 - *Autocontrolo emocional* (regulação das emoções; 3 itens, sendo este fator integrado na medida de stress organizacional); F5 - *Empatia e contágio emocional* (2 itens); e F6 - *Compreensão das emoções dos outros* (3 itens). Os itens são mensurados numa escala de sete pontos de tipo Likert, a cotação atribuída a cada dimensão corresponde à pontuação média.

O Questionário de Stress Organizacional é composto por três itens da Escala de Inteligência Emocional (todos com pontuação invertida; excluídos da escala de Inteligência Emocional por nós utilizada), designadamente, constituintes do fator Autocontrolo emocional, por considerarmos conter itens que avaliam o stress organizacional, evitando deste modo a multicolinariedade. Quatro itens da Escala de espiritualidade organizacional (Rego et al., 2007), todos com pontuação invertida. Cinco itens da *Workaholism Battery* (WorkBAT), proposta por Spence e Robbins (1992).



EMOTIONAL INTELLIGENCE AND THE PROTECTION OF ORGANIZATIONAL STRESS

Foi também utilizado um questionário sociodemográfico constituído por três grupos: (1) dados pessoais: sexo, idade e habilitações literárias; (2) informações referentes à condição profissional: situação profissional, tempo de trabalho na organização, desempenho de funções de chefia e vencimento líquido mensal; e (3) informações referentes a variáveis organizacionais, tais como a dimensão da organização.

PROCEDIMENTO E VALIDAÇÃO DAS MEDIDAS

Os questionários foram aplicados em locais de trabalho: empresas, instituições, lojas, escolas, farmácias, restaurantes, hotéis, etc. Durante a recolha de dados foram tomadas as precauções para garantir o anonimato dos respondentes e a confidencialidade dos dados. Os dados foram analisados utilizando o SPSS 20.0 (*Statistical Package for the Social Sciences*) e o Amos 20.0 (*Analysis of Moment Structures*).

ESCALA DE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

A *Escala de Inteligência Emocional* foi sujeita a uma análise fatorial confirmatória. Considerando as relações entre os constructos latentes e as variáveis observadas, procedemos à especificação do modelo de medida de acordo com o proposto por Rego et al. (2007) e realizámos as equações estruturais recorrendo à versão 20 do programa AMOS. Seguidamente, estimámos e avaliámos o grau de ajustamento do modelo recursivo.

Na *Figura 1* apresentamos o diagrama de trajetórias. Conforme se pode observar, temos seis constructos latentes de primeira ordem e um de segunda ordem, referente ao constructo de inteligência emocional global.

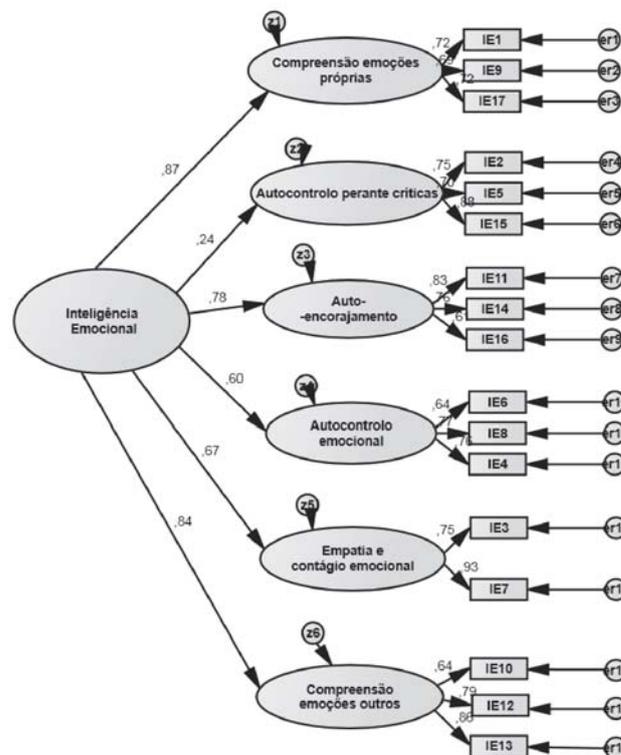


Figura 1. Modelo estrutural confirmatório dos seis componentes da Escala de Inteligência Emocional: diagrama de trajetórias



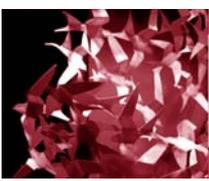
PSICOLOGÍA POSITIVA: DESARROLLO Y EDUCACIÓN

Atendendo à qualidade do ajustamento, encontramos um coeficiente $CMIN/DF = 2.39$, $\chi^2(113) = 2263.22$, $p < .001$. Obtemos um bom Normed of Fit Index – NFI = .881, já que se considera um bom ajustamento quando NFI > .80 (Schumaker & Lomax, 1996). Considerando o CFI (Comparative Fit Index), obtemos um bom índice (CFI = .925), já que é tido como bom indicador quando supera o valor .90 (Bentler, 1980; Bentler & Weeks, 1980). Atendendo ao RMSEA encontramos o valor .068, encontrando-se em conformidade com o requisito RMSEA < .08 (Schumacker & Lomax, 1996). Considerando os critérios mencionados para a qualidade do ajustamento, concluimos que o modelo é perfeitamente ajustado.

Para o cálculo da fiabilidade dos fatores da escala de Inteligência emocional, calculámos os coeficientes de consistência interna α de Cronbach para os itens da escala. O α de Cronbach obtido foi de .852, indicativo de uma boa consistência interna, já que superior a .80. As dimensões apresentam, igualmente, uma boa fiabilidade, atendendo ao reduzido número de itens que integra cada uma delas. Designadamente, o α do Fator 1 – Compreensão das Emoções Próprias é de .753, o do Fator 2 – Autocontrolo Perante as Críticas de .815, o do Fator 3 – Auto-encorajamento de .783, o do Fator 4 – Autocontrolo Emocional de .771, o do Fator 5 - Empatia e Contágio Emocional de .817 e o do Fator 6 - Compreensão das Emoções dos Outros de .791.

ESCALA DE STRESS ORGANIZACIONAL

Passamos a realizar os procedimentos necessários à validação de constructo da *Medida de Stress Organizacional*. Designadamente, tomamos como objetivo determinar em que grau um instrumento de medida mede um determinado constructo teórico subjacente (Fink, 1995; Nunnally, 1978). Com o objetivo de proceder à análise da dimensionalidade da *Medida de Stress Organizacional* recorreremos à análise fatorial em componentes principais (ACP – *Análise em Componentes Principais*). Assim, submetemos os 13 itens da *Medida de Stress Organizacional* a uma ACP com rotação VARIMAX e normalização de Kaiser. Verificámos que cumprimos os requisitos necessários a uma interpretação fiável da ACP. Adotando o critério do eigenvalue superior à unidade, emergiu uma solução de 4 fatores, responsável por 62.37% da variabilidade total. O primeiro fator explica 22.23% da variabilidade total, o segundo 16.05%, o terceiro 13.58% e o quarto 11.23% da variabilidade total. As saturações fatoriais e as comunalidades de cada um dos fatores considerados são expostas no *Quadro 1* e encontram-se dispostas por ordem decrescente em cada fator. Conforme recomendado, todos os itens saturam o respetivo fator acima de .30, sendo o valor mais baixo de .742 e o mais elevado de .819.

**EMOTIONAL INTELLIGENCE AND THE PROTECTION OF ORGANIZATIONAL STRESS**

Quadro 1. Medida de Stress Organizacional: saturações fatoriais (s) e comunalidades (h2) para a solução com quatro fatores (F1 a F4; rotação VARIMAX)

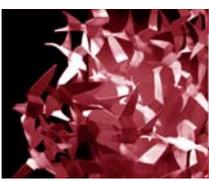
	Componentes				h2
	F1	F2	F3	F4	
S5iNa maior parte dos dias, é com prazer que venho para o trabalho.	,819	-,153	,057	,000	,698
S7iA minha organização ajuda-me a que eu viva em paz comigo mesmo.	,812	,003	,078	,039	,667
S4iSinto Alegria no meu trabalho.	,781	-,071	,069	-,082	,627
S6iA minha organização respeita a minha "vida interior".	,768	-,036	,010	,116	,605
S1i. Reajo com calma quando estou sob tensão	-,079	,855	-,004	,028	,738
S2i.Consigo permanecer calmo mesmo quando os outros ficam zangados	-,013	,811	,040	-,027	,660
S3i.Sou realmente capaz de controlar as minhas próprias emoções	-,109	,810	-,054	,028	,671
S10Sinto-me obrigado a trabalhar arduamente, mesmo quando o trabalho não é agradável.	-,271	,054	,673	,035	,530
S12Frequentemente sinto que há algo dentro de mim que me leva a trabalhar arduamente.	,303	,031	,643	,403	,668
S8Sinto-me culpado quando falto ao trabalho.	,105	-,033	,631	-,113	,423
S13Pareço ter uma compulsão interior para trabalhar arduamente.	,234	-,069	,608	,353	,555
S9Muitas vezes desejava não estar tão comprometido com o meu trabalho.	-,237	-,018	,015	,765	,642
S11Dou por mim a pensar em trabalho frequentemente, mesmo quando quero afastar-me um pouco.	,232	,051	,131	,742	,624

i: item com pontuação invertida

Seguidamente, testámos a Fiabilidade das medidas, utilizando o Alpha de Cronbach para medir a consistência interna das 4 dimensões. Verificamos que o valor mais elevado corresponde ao F1 – Trabalho como fonte de stress e desprazer ($\alpha = .826$), seguindo-se o F2 – Trabalho como fonte de descontrolo emocional ($\alpha = .771$), o F3 – Trabalho como fonte de compulsão ($\alpha = .765$), e, por último, o F4 – Trabalho como fonte de comprometimento disfuncional ($\alpha = .618$), com a pontuação mais baixa.

RESULTADOS***Stress Organizacional***

Considerando a medida de Stress Organizacional constatamos que, numa escala de 0 a 7 pontos, a média global indica um nível moderado de stress organizacional, com uma variabilidade muito reduzida. Atendendo aos fatores constituintes, verificamos que o stress é maior referente ao F4 – Trabalho como fonte de comprometimento disfuncional, seguindo-se o F3 - Trabalho como fonte de compulsão, o F2 - Trabalho como fonte de descontrolo emocional e, por último, o F1 - Trabalho como fonte de stress e desprazer.



PSICOLOGÍA POSITIVA: DESARROLLO Y EDUCACIÓN

Quadro 2. Valores mínimo e máximo, pontuações médias (M) e desvios-padrão (DP) da Escala de Stress Organizacional e dos fatores constituintes

	Min.	Max.	M	DP
Stress Organizacional (escala global)	1,75	6,00	3,91	0,63
<i>Fatores</i>				
SO1 - Trabalho como fonte de stress e desprazer	1,17	7,00	3,18	1,24
SO2 - Trabalho como fonte de descontrolo emocional	1,00	7,00	3,72	1,17
SO3 - Trabalho como fonte de compulsão	1,40	7,00	4,23	1,11
SO4 - Trabalho como fonte de comprometimento disfuncional	1,40	7,00	4,49	1,22

Inteligência Emocional

Os resultados do Estudo 2 para a Escala de Inteligência Emocional indicam uma M = 5.05 para a escala global (num total de 7 pontos). Entre as 6 dimensões da escala, a que recolheu pontuações mais elevadas prende-se com a dimensão 5 - *Empatia e Contágio Emocional* (M = 5.66), ao passo que a dimensão mais baixa apresenta a quarta - *Autocontrolo Emocional* (M = 4.27).

A medida de variabilidade (DP) da escala global aponta um valor de DP = 0.69, sendo a dispersão maior correspondente à dimensão 4 - *Autocontrolo Emocional* (DP = 1.17), ao passo que a menor corresponde à Dimensão 6 - *Compreensão das emoções dos outros* (DP = 0.93).

Resumidamente, os participantes pontuam mais no F5- *Empatia e contágio emocional*, seguindo-se o F3 - *Autoencorajamento*, o F1 - *Compreensão das emoções próprias*, o F6 - *Compreensão das emoções dos outros*, o F2 - *Autocontrolo perante as críticas* e, por último, o F4 - *Autocontrolo emocional*.

Stress Organizacional e Inteligência Emocional

As intercorrelações de Pearson entre o Stress Organizacional e a Inteligência Emocional, são negativas, indicando que quanto mais é o stress sentido, menor é a inteligência emocional, tanto a nível da Compreensão das Emoções Próprias (F1) quanto do Autocontrolo perante as Críticas (F2), do Autoencorajamento (F3), da Empatia e Contágio Emocional (F5) e da Compreensão das Emoções dos Outros (F6), conforme indica o Quadro 2.

Quadro 3. Coeficientes de correlação de Pearson entre as medidas de Stress Organizacional e de Inteligência Emocional

Inteligência Emocional	Stress Organizacional				
	Stress Organizacional (escala global)	SO1 - Trabalho como fonte de stress e desprazer	SO2 - Trabalho como fonte de descontrolo emocional	SO3 - Trabalho como fonte de compulsão	SO4 - Trabalho como fonte de comprometimento disfuncional
Escala global	-,447***	-,314***	-,693***	,041	,027
IE1 - Compreensão das Emoções Próprias	-,350**	-,283**	-,451**	-,004	-,002
IE2 - Autocontrolo perante as Críticas	-,240***	-,037	-,243***	-,144*	-,090
IE3 - Autoencorajamento	-,122*	-,329***	-,330***	,255***	,150**
IE5 - Empatia e Contágio Emocional	-,201**	-,213***	-,258***	,006	,046
IE6 - Compreensão das Emoções dos Outros	-,280***	-,301***	-,369***	,027	,056

* $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$



EMOTIONAL INTELLIGENCE AND THE PROTECTION OF ORGANIZATIONAL STRESS

Considerando o F1 - o Trabalho como fonte de stress e desprazer -, constatamos que a correlações são também negativas com a escala global de Inteligência Emocional e todos os seus fatores, com exceção do F2 - Autocontrole perante as Críticas, cujo stress não se mostra relacionado. Assim, quanto mais o trabalho é visto como fonte de stress e desprazer menos o indivíduo compreende as suas próprias emoções, menos se autoencoraja, menos possui empatia e contágio emocional e menos compreende as emoções dos outros. Contudo, ter mais ou menos stress ou prazer no trabalho não influencia o autocontrole perante as críticas.

Quanto ao F2 - Trabalho como fonte de descontrolo, verificamos que as relações são todas estatisticamente significativas e negativas com a Inteligência Emocional, tanto ao nível da escala global quanto dos fatores constituintes. Conforme seria de esperar, quanto mais o trabalho é encarado como fonte de descontrolo menor a Inteligência Emocional em todas as suas dimensões, sobretudo na Compreensão das Emoções Próprias e na Compreensão das Emoções dos Outros.

Situando-nos no F3 - Trabalho como fonte de compulsão, apenas encontramos duas relações estatisticamente significativas com a Inteligência Emocional: referentes à relação negativa entre o trabalho como fonte de compulsão e o Autocontrole perante as críticas e à relação positiva entre o trabalho como fonte de compulsão e o Auto-encorajamento. Assim, quanto mais o trabalho é sentido como fonte de compulsão menor o sujeito possui controlo sobre as críticas que lhe são dirigidas mas mais se auto-encoraja para trabalhar.

Por último, o F4-Trabalho como fonte de comprometimento disfuncional, apenas possui uma relação significativa com a Inteligência Emocional. Tal relação é positiva e refere-se ao Autoencorajamento da Inteligência Emocional: quanto mais o indivíduo se compromete com o seu trabalho de uma forma disfuncional, mais se autoencoraja para trabalhar.

Concluimos pelo suporte empírico da H1: O Stress Organizacional correlaciona-se negativamente com a inteligência emocional dos indivíduos.

DISCUSSÃO E CONCLUSÕES

Nos últimos anos, tem-se vindo a dar uma maior importância aos recursos humanos e às suas competências, dentro e fora das organizações, não se podendo negligenciar o impacto que a inteligência emocional dos colaboradores acarreta para as organizações (Frederickson, 2003).

Do presente estudo concluimos que nas organizações portuguesas em que trabalham os nossos inquiridos o stress organizacional é maior referente ao trabalho como fonte de comprometimento disfuncional, seguindo-se o trabalho como fonte de compulsão, o trabalho como fonte de descontrolo emocional e, por último, o trabalho como fonte de stress e desprazer. Assim, as organizações contribuem bastante para um comprometimento disfuncional do trabalhador, embora menos para o stress propriamente dito. Digamos que o stress advém desse comprometimento disfuncional e da compulsão para o trabalho.

Concluimos também que o trabalho como fonte de stress e desprazer não se encontra relacionado com o autocontrole perante as críticas e mostra-se independente do prazer e do nível de stress no trabalho. Também quanto mais o trabalho é encarado como fonte de descontrolo, menor a Inteligência Emocional, e quanto mais o trabalho é sentido como fonte de compulsão, menos o sujeito possui controlo sobre as críticas que lhe são dirigidas, mas mais se autoencoraja para trabalhar. Por último, quanto mais o indivíduo se compromete com o seu trabalho de uma forma disfuncional, mais se autoencoraja para trabalhar.

Com a presente investigação pretendemos elucidar acerca das dimensões correlativas do stress organizacional, designadamente da Inteligência Emocional, que pode e deve ser utilizada como fator de proteção e de prevenção do Stress Organizacional.

Descobrir a relação entre o stress e outras variáveis individuais e organizacionais será impor-



PSICOLOGÍA POSITIVA: DESARROLLO Y EDUCACIÓN

tante para o entendimento de como se poderá aumentar o bom funcionamento e produtividade das organizações e o bem-estar dos colaboradores que nelas trabalham. De facto, as organizações modernas não são apenas locais de trabalho; constituem espaços de interação e representações humanas, habitadas por um imaginário socialmente construído e veiculado, dentro e fora dela. Recentes tendências como a qualidade total, globalização, reestruturação tecnológica, impõem uma preocupação primordial a todas elas: o elemento humano. Nesse sentido, consideramos que o trabalho consiste numa grande fonte de referência para a construção social dos homens e da sua autoestima, o que significa dizer que esta relação passa pelo afetivo e pelo psicológico.

Ao nível do trabalho e das organizações, o desafio consiste em como transformar o stress em fator promotor de crescimento individual e desenvolvimento organizacional? Assim, o derradeiro desafio para o Homem será então transformar os potenciais riscos para a sua integridade física e psicológica, equilíbrio, bem-estar e saúde em oportunidades de crescimento e desenvolvimento nessas mesmas dimensões.

Limites do estudo e propostas de investigação futura. Para terminar, propomo-nos apresentar as possíveis limitações ao nosso estudo e indicar algumas propostas de investigação futura. A principal limitação refere-se ao modo como foi efetuada a recolha dos dados no estudo: via inquérito por questionário autoadministrado, o que apresenta algumas vantagens, mas também desvantagens. Entre as vantagens refira-se o anonimato dos respondentes e a possibilidade de obtenção de um cenário amplo da área de investigação, dado que inquirimos docentes de toda a população. Porém, uma das grandes desvantagens refere-se à validade das conclusões alcançadas (Alferes, 1997).

Como propostas de investigação futura refira-se a realização de estudos comparativos entre diversos fatores de proteção do stress organizacional, como, por exemplo, o capital psicológico. Gostaríamos também de comparar os níveis de stress organizacional em trabalhadores que lidam mais com pessoas (ex., serviços) ou com coisas (ex., produção). Outro estudo interessante seria o de testar programas específicos de incremento da inteligência emocional e análise dos desempenhos dos colaboradores nas organizações.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alferes, V. R. (1997). *Investigação científica em psicologia: Teoria e prática*. Coimbra: Almedina.
- Bentler, P. (1980). Multivariate analysis with latent variables: Causal modeling. *Annual Review of Psychology*, 31, 419-456.
- Bentler, P., & Weeks, G. (1980). Linear structural equations with latent variables. *Psychometria*, 45, 289-308.
- Carvalho, A., & Serafim, O. (1995). *Estress no trabalho: Administração de recursos humanos II* (Cap.IV) São Paulo: Editora Pioneira.
- Cherniss, C. (2000). Career stability in public service professionals: a longitudinal investigation based on biographical interview. *American Journal of Community Psychology*, 17 (4) 399-422. doi 10.1007/BF00931170.
- Fernández-Berrocal, P., & Extremera, N. (2006). Emotional intelligence: A theoretical and empirical review of its first 15 years of history. *Psicothema*, 18, 7-12.
- Fink, A. (1995). *How to ask survey questions*. London: Sage.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (1998). *Trabalhar com Inteligência Emocional*. Lisboa: Temas e Debates. Actividades Editoriais Lda.
- Goleman, D. (2001). Emotional intelligence: perspectives on a theory of performance. In C. Cherniss, & D. Goleman (Eds). *The emotionally intelligent workplace* (pp.27-44). San Francisco: Jossey-Bass.

**EMOTIONAL INTELLIGENCE AND THE PROTECTION OF ORGANIZATIONAL STRESS**

- Gomes, A. R., Melo, B. M., & Cruz, J.F. (1997). Stress ocupacional, saúde e absentismo: Estudo com quadros médios e superiores de uma empresa têxtil [Occupational stress, health and absentism: Study with medium and superior workers of a textil organization". In M. Gonçalves e colaboradores (Editores), *Avaliação Psicológica: Formas e Contextos* (Vol. V). Braga: APPORT - Associação dos Psicólogos Portugueses.
- Gomes, A. R., Melo, B., & Cruz, J. F. (1997a). Stress ocupacional em profissionais da saúde e do ensino. *Psicologia: Teoria, investigação e prática*, 2, 53- 72.
- Kompier, M., & Levi, L. (1995). *O stress no trabalho: Causas, efeitos e prevenção – guia para as pequenas e médias empresas*. Irlanda: Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho.
- Labrador, F. J. (1992). *O stress*. Lisboa: Edições Temas da actualidade.
- Lip., M., & Tanganelli, M.S. (2002). Stress e qualidade de vida em magistrados da justiça do trabalho: Diferenças entre homens e mulheres. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 15 (3), 537-548.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). Emotional intelligence: theory, findings and implications. *Psychological Inquiry*, 60, 197-215.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory*. New York: McGraw-Hill.
- Rego, A., Sousa, F., Cunha, M. P., Correia, A., & Saur-Amaral, I. (2007). Leader self-reported emotional intelligence and perceived employee creativity: An exploratory study. *Creativity and Innovation Management*, 16(3), 250-264.
- Rego, A., Souto, S., & Cunha, M.P. (2007). Espiritualidade nas organizações, positividade e desempenho. *Comportamento Organizacional e Gestão*, 13(1), 7-36.
- Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (1996). *A beginner's guide to structural equation modeling*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Hatcher, L. (1996). *A step-by-step approach to using the SAS system for factor analysis and structural equation modelling*. Cary, NC: SAS Institute, Inc.
- Serra, A. V. (2002). *O stress na vida de todos os dias*. Coimbra: Gráfica de Coimbra.
- Spence, J. T. & Robbins, A. S. (1992). Workaholism: Definition. Measurement. and Preliminary Results. *Journal of Personality Assessment*. 58(1), 160-178.
- Wood, L. M., Parker, J. D. A., & Keefer, K. V. (2009). Assessing Emotional Intelligence Using the Emotional Quotient Inventory (EQ-i) and Related Instruments. Em C. Stough, D. H. Saklofske & J. D. A. Parker (Eds). *Assessing Emotional Intelligence: Theory, Research, and Applications* (pp. 67-84). New York: Springer