



UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA
Departamento de Psicología y Antropología

TESIS DOCTORAL

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE
PROTECCIÓN: EL CASO DE LA INTELIGENCIA
EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

**STRESS ORGANIZACIONAL E FACTORES DE
PROTEÇÃO: O CASO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL
E DO CAPITAL PSICOLÓGICO**

Doctorando: **Hugo Manuel de Oliveira Lucas**

Diretores: **Dr. D. Florencio Vicente Castro,
Dra. Dñ^a. Lisete dos Santos Mendes Mónico**

Badajoz, 2012



UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA
Departamento de Psicología y Antropología

TESIS DOCTORAL

Estrés organizacional y factores de protección: el caso de la Inteligencia Emocional e el Capital Psicológico

Trabajo de investigación presentado por D. Hugo Manuel de Oliveira Lucas, dirigido por el doctor D. Florencio Vicente Castro, Catedrático de Psicología Evolutiva y de la Educación de la Universidad de Extremadura, e por la doctora Dña. Lisete dos Santos Mendes Mónico, Profesora Auxiliar de la Facultad de Psicología y de Ciencias de la Educación de la Universidad de Coimbra.

Visto Bueno para su defensa.

El Diretor del trabajo

Fdo. Florencio Vicente Castro,
Dra. Dña. Lisete dos Santos Mendes Mónico

Badajoz, 2012



UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA
Departamento de Psicología y Antropología
BADAJOZ

FLORENCIO VICENTE CASTRO,

Catedrático de Psicología Evolutiva y de la Educación de la Universidad de
Extremadura

CERTIFICO:

Que el presente trabajo de investigación titulado “**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN: EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**”, constituye el trabajo de investigación, original e inédito que presenta D. Hugo Manuel de Oliveira Lucas, para optar a la consecución del Grado de Doctor.

Para que conste

Badajoz, Diciembre 2012

“Grandes realizações não são feitas por impulso,
mas por uma soma de pequenas realizações.”

Vicente Van Gogh

“Nós não sabemos o que se passa e é isso justamente o que se passa”.

Ortega y Gasset

“A realidade não é claramente legível.
A nossa realidade não é mais do que a
nossa ideia da realidade”.

Morin e Nair

“Há homens que são como as velas,
sacrificam-se para dar luz aos outros.”

Padre António Vieira

Dedicatória

Aos meus pais, por me darem a vida
e a coragem para viver a sua verdade.

Dedico este trabalho a todas as pessoas que
passaram pela minha vida e que me ajudaram a crescer.

“ A verdadeira viagem do descobrimento
não consiste em procurar novas paisagens,
mas em ter novos olhos”.

Marcel Proust

Agradecimentos

Seis anos, após o início da caminhada universitária, eis que o concretizar de um sonho que está mais perto do que nunca. Coragem, esforço, dedicação motivação e espírito de sacrifício foram as palavras que sempre me acompanharam ao longo deste tempo, e sem a sua existência e consequente aplicação prática na realidade, jamais os objetivos seriam alcançados.

Todavia, houve outros fatores não menos importantes que contribuíram para o alcançar desta meta. Sempre que se empreende um projeto desta dimensão, contrai-se uma dívida de gratidão para com muitas pessoas cujo empenhamento, compreensão e cooperação não só tornaram possível esta jornada, como me estimularam intelectual e emocionalmente.

A todos deixo aqui o meu mais profundo e sentido agradecimento, na esperança de poder corresponder ao apoio e confiança com que me presentearam.

Gostaria também de deixar aqui expressos os meus mais profundos e sentidos agradecimentos a todos os que, directa ou indirectamente, contribuíram para a realização desta dissertação. Em particular, agradeço:

À Universidade da Extremadura, Espanha, na pessoa do Magnifico Coordenador do Programa de Doutoramento do Departamento de Psicologia e Antropologia e orientador da tese, Senhor Professor Doutor Florêncio Vicente de Castro, com quem tive o privilégio de trabalhar, pela sua disponibilidade e simpatia, pela partilha de conhecimentos e pela forma como me soube sempre transmitir a confiança necessária para concretização deste projecto. O meu reconhecimento e profunda admiração e estima.

À Senhora Professora Doutora Lisete dos Santos Mendes Mónico, pela orientação, motivação e partilha de conhecimento; pela competência com que orientou esta minha tese e o tempo que generosamente me dedicou transmitindo-me os melhores e mais úteis ensinamentos, com paciência, lucidez e confiança. Pela personalidade criativa, energética e inspiradora que tornou este projeto possível, mas sobretudo por nos ter proporcionado um trajeto que contribui de sobremaneira para a nossa evolução académica e pessoal.

Professora Doutora Lisete Mendes Mónico: estou-lhe mui grato por ter acreditado em mim, pela sua positividade e por me ter ajudado em ser melhor. O seu apoio foi sinceramente importante para mim. Obrigada por tudo e por ser como é.

À Professora Maria Susana Maltieira Nogueira Fernandes, pela disponibilidade e correção da tradução.

À Professora Ana Paula Jorge da Eira Madeira Marques. E à minha madrinha Professora Maria da Fé Gomes Domingues, pela disponibilidade da verificação e correção da tese.

A minha gratidão, aos participantes, principais cooperadores deste estudo, sem os quais este trabalho não teria sido possível.

Aos meus Amigos, que não consigo enumerá-los todos, pelo carinho, companheirismo e cumplicidade.

Quero expressamente agradecer à minha querida mãe Maria Júlia Confraria de Oliveira, por todo o amor, que me tem dado ao longo da minha Vida, juntamente com o meu Pai Manuel Lucas.

Ainda quero agraciar o meu Irmão Eduardo, que me deu todo o espaço que sempre necessitei ao longo da minha Vida e do meu percurso académico. Eduardo, desejo que um dia, muito em breve, também tu, cresças e que continues a tua caminhada de vida.

À minha família por me ter acompanhado e apoiado em todo este percurso, que me trouxe até este ponto tão importante da minha Vida. Obrigado por todo o vosso carinho, por terem acreditado em mim, por me terem dado todo o “espaço” de que necessitei ao longo desta caminhada.

Aos professores que passaram pela minha vida e que me marcaram com a sua sabedoria: Ana Cristina Fernandes Simões; Ana Maria Parracho Brito, José Pedro Martins de Matos, José Gabriel, Carla Franco e Vítor Manuel Estrelinha Esgaio.

Nunca me poderei esquecer de agradecer publicamente a estas pessoas: Padre António das Neves Gameiro; Dra. Maria Fernanda Amaral Tavares de Brum Prezado dos Santos; Dra. Sofia Isabel Dias Oliveira; Mestre Célia Pacheco Costa; Padre Mestre José Augusto Duarte Leitão; Padre Doutor Dário Pedroso e tantas pessoas anónimas que de uma forma ou de outra sempre me ajudaram quer em meios materiais; monetários, ou

com palavras de alento para a conclusão desta caminhada, por terem lutado ao meu lado na realização deste meu sonho ... não teria chegado até aqui sem o vosso apoio.

Agradeço também a Nossa Senhora do Rosário de Fátima, Mãe de Jesus, e Mãe nossa, a S. João Batista aos meus Santos Anjos da Guarda, que me ajudam e protegem por todos os dias da minha vida.

Também quero agradecer a todos os elementos da minha turma da Licenciatura de Gestão de Recursos Humanos e permitam-me destacar dois elementos e nas pessoas deles cumprimentar com apreço e afectuosamente todos os outros, são estes: António Luís Silva Serra e Rute Sousa Avelino.

Uma palavra de profunda gratidão e afeição para todos os meus colegas de Doutoramento: Fernando Carlos, Sónia Costa, Ana Carina Moissão, Paula Almeida e Silva. Agradeço-vos de uma forma incondicional e com fraternal afeto, a forma impar como de facto contribuíram para o meu desempenho humano e académico. Estou-vos mui grato.

Agradeço ainda à minha querida tia Idalina Martinho Neto, ao seu marido, aos meus avós maternos e paternos que partiram para junto de Deus, durante estes trinta e dois anos da minha Vida, mas que estão sempre presentes na minha existência. Nos bons e nos maus momentos, senti sempre a sua presença amiga e encorajadora que me deu ânimo, coragem e forças para prosseguir esta caminhada. Amo-vos muito e sei que lá do Céu, estais muito orgulhosos de mim.

Deixo também uma palavra de apreço e os meus mais profundos agradecimentos a toda a Comissão Episcopal Portuguesa, pela Amizade e oração que tem tido para comigo.

A todos deixo os meus mais sinceros agradecimentos pelas as ajudas, pelo ânimo que sempre me transmitiram, pelas alegrias e tristezas partilhadas. O vosso apoio e disponibilidade foram para mim muito importantes. Obrigada e bem hajam.

Foi um percurso longo, nem sempre isento de obstáculos, mas foi acima de tudo, um percurso que me fez crescer enquanto pessoa. Estou-vos muito grato, do fundo do meu coração.

RESUMO

Na presente dissertação pretendeu-se alcançar um entendimento sobre os agentes indutores de Stress e seus efeitos nos colaboradores de organizações nacionais, analisando em que medida a Inteligência Emocional e o Capital Psicológico poderão funcionar como fatores de proteção do Stress Organizacional. Na revisão teórica, foram revistos os conceitos de: a) Stress Organizacional, suas causas e sintomas; b) Inteligência Emocional e ligações ao comportamento adaptativo; c) Capital Psicológico e modos de aplicação nos domínios psicológico e dos recursos humanos.

Realizaram-se dois estudos empíricos. O Estudo Empírico 1 teve como objetivo estudar o stress nos colaboradores de uma instituição particular de Ensino Básico. Conceptualizou-se o stress relacionado com o trabalho, passando pela amplitude do problema e especificaram-se os fatores organizacionais indutores de stress. Procurou-se analisar as características profissionais e individuais do pessoal docente e não docente e averiguar as suas repercussões no stress autopercibido.

A Amostra 1, não probabilística e de conveniência, é composta pela totalidade dos docentes e não docentes de uma instituição particular de Ensino Básico, num total de 28 colaboradores. Como instrumento de medida foi utilizado o Questionário sobre o Stress no Local de Trabalho (QSLT de Karasek, 1985, disponível em Kompier & Levi, 1995), tendo apresentado adequadas propriedades psicométricas, tanto para a escala global como para as cinco subescalas constituintes: Requisitos do trabalho, Autoridade decisória, Discriminação de tarefas, Condições de emprego e Apoio dos chefes e colegas. Verificámos que as principais fontes geradoras de stress dos colaboradores da instituição inquirida residem na subescala condições de emprego. Quanto mais stress ao nível da autoridade decisória, menos stress relacionado com os requisitos no trabalho e, quanto mais stress a este nível, mais stress em termos de discriminação de tarefas. A Hipótese 1 encontrou suporte empírico apenas para a subescala condições de emprego: as mulheres apresentam um grau superior de stress comparativamente aos colaboradores do sexo masculino. A Hipótese 2 verificou-se para os requisitos do trabalho e para o apoio dos chefes e colegas, apontando para níveis inferiores nos trabalhadores com mais anos de experiência. A Hipótese 3 não encontrou suporte empírico.

O Estudo Empírico 2 pretendeu dar continuidade ao Estudo 1, ao estudar as dimensões correlativas dos construtos Stress Organizacional, Inteligência Emocional e Capital Psicológico. Objetivamente, pretendeu-se verificar em que medida a Inteligência Emocional e o Capital Psicológico podem constituir-se enquanto fatores de proteção do Stress Organizacional. A amostra 2 é composta por 301 colaboradores homens e mulheres de organizações nacionais, com idades compreendidas entre os 18 e os 67 anos e com diversas habilitações académicas e funções organizacionais. Como medidas foi utilizado um questionário composto pelas medidas de Stress organizacional (elaboração própria), de Inteligência Emocional (Rego et al., 2007) e de Capital Psicológico (Luthans et al., 2007). Analisou-se o constructo de Inteligência Emocional enquanto repertório de competências psicológicas adquiridas e exploraram-se os seus contributos face aos desafios no campo organizacional. Consideraram-se como estados POB (Positive Organizational Behavior) a esperança, a resiliência, a confiança e o otimismo e analisaram-se as relações com o Stress e a Inteligência Emocional.

Encontrámos suporte empírico para as três hipóteses formuladas no Estudo 2: Hipótese 4 – o Stress Organizacional correlaciona-se negativamente com a inteligência emocional e com o capital psicológico dos indivíduos; Hipótese 5 – A inteligência emocional e o capital psicológico estão positivamente correlacionados; Hipótese 6 – A inteligência emocional e o capital psicológico atuam enquanto fatores de proteção do Stress Organizacional. Analisaram-se ainda as relações do Stress Organizacional, da Inteligência Emocional e do Capital Psicológico com um conjunto de variáveis organizacionais e sociodemográficas. Discutiram-se os resultados atendendo às principais fontes geradoras de Stress Organizacional e ao modo como a Inteligência Emocional e o Capital Psicológico podem constituir-se como fatores de proteção do referido stress nos colaboradores.

Palavras-chave: Stress Organizacional; Inteligência Emocional; Capital Psicológico

ABSTRACT

In the present dissertation 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 and the Psychological Capital can function as protection factors of Organizational Stress. On the theoretical revision the following concepts were revised: a) Organizational Stress, its causes and symptoms; b) Emotional Intelligence and links to the adaptive behaviour; and c) Psychological Capital and ways of applying it in psychological domains and human resources.

Two empirical studies were held. Empirical Study 1 aimed to study the stress on the employees of a private institution of Basic Education. We conceptualized Stress related to work, going through the extent of the problem and we specified the stress inducing organizational factors. It was sought to analyze the professional and individual characteristics of teachers and non-teaching employees and to inquire the repercussions of self perceived stress.

Sample 1, non probabilistic and of convenience, is composed by the totality of teachers and non-teaching employees of a private institution of Basic Education, totalling 28 employees. As measuring instrument we used the Questionnaire on Stress at Work Place (QSLT by Karasek, 1985, available in Kompier & Levi, 1995), having presented adequate psychometric properties, for both the global scale as for the five constituent subscales: Job requirements, Decision-making authority, Task discrimination, Conditions of employment and Support by bosses and colleagues. We verified that the main sources of stress in employees at the reporting institution reside in the subscale conditions of employment. The more stress at the level of the decision making authority, less stress related to the job requirements and, the more stress at this level, more stress in terms of task discrimination. Hypothesis 1 only found empirical support to the subscale conditions of employment: women present a higher degree of stress compared to male employees. Hypothesis 2 was verified to job requirements and to the support by bosses and colleagues, pointing to lower levels in employees with more years of experience. Hypothesis 3 didn't find any empirical support.

Empirical Study 2 intended to give continuity to Study 1, by studying the correlative dimensions of the constructs Organizational Stress, Emotional Intelligence and Psychological Capital. Objectively, it was intended to verify into what measure Emotional Intelligence and Psychological Capital may constitute protection factors of Organizational Stress. Sample 2 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 used a questionnaire composed by organizational stress measures (self prepared), Emotional Intelligence (Rego et al., 2007) and Psychological capital (Luthans 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 considered as POB states (Positive Organizational Behaviour) hope, resilience, trust and optimism, and the relations between Stress and Emotional intelligence..

We found empirical support to the three hypothesis of Study 2: Hypothesis 4 – Organizational Stress correlates negatively with emotional intelligence and with the psychological capital of individuals; Hypothesis 5 – Emotional intelligence and psychological capital are positively correlated, and Hypothesis 6 – Emotional intelligence and psychological capital act as protection factors of Organizational Stress. We also analyzed the relations of Organizational Stress, of Emotional Intelligence and of Psychological Capital with a set of organizational and socio demographic variables. The results were discussed considering the main generating sources of Organizational Stress and the way as Emotional Intelligence and Psychological Capital may constitute protection factors of the referred stress in employees.

Key- words: Organizational Stress; Emotional Intelligence; Psychological Capital.

RESUMEN

En la presente tesis se pretende llegar a comprender los agentes inductores de estrés y sus efectos sobre los empleados de las organizaciones, y analizar en qué medida la Inteligencia Emocional y el capital psicológico pueden actuar como factores protectores del estrés organizacional. En la revisión de los conceptos teóricos se contempló: a) Estrés organizacional, sus causas y síntomas; b) Inteligencia emocional y los vínculos con la conducta adaptativa; y c) Capital psicológico y aplicación en campos psicológicos y en recursos humanos.

Se realizan dos estudios empíricos. El primer Estudio Empírico tiene como objetivo estudiar el estrés sobre los empleados de una institución privada de educación básica. Se conceptualiza el estrés relacionado con el trabajo, a través de la extensión del problema y se especifican los factores organizativos que inducen estrés. Buscamos analizar las características individuales y profesionales del personal docente y no docente para determinar su impacto en estrés autopercebido.

La muestra 1, es no probabilística y de conveniencia, comprende la totalidad de personal docente y no docente de una institución privada de educación básica, en un total de 28 empleados. Como instrumento de medición se utilizó el Cuestionario sobre el estrés en el lugar de trabajo (Karasek QSLT, 1985, disponible en Kompier y Levi, 1995) presentando adecuadas propiedades psicométricas, tanto para la escala global como para las cinco subescalas constituyentes: Requisitos de trabajo, autoridad para tomar decisiones, discriminación de tareas, condiciones de empleo y el apoyo de los jefes y de los compañeros. Se encontró que las principales fuentes de estrés para los empleados de la institución residen en la subescala de condiciones de empleo. Cuanto más estrés en el nivel de autoridad para la toma de decisiones, menos estrés relacionado con los requisitos de trabajo y, cuanto más estrés en este nivel, más estrés en términos de discriminación de tarea. La Hipótesis 1 encontrado apoyo empírico sólo para la subescala de condiciones de empleo: las mujeres tienen un mayor grado de estrés en comparación con los hombres. La Hipótesis 2 ha encontrado para los requisitos del trabajo y el apoyo de jefes y sus colegas, apuntando niveles más bajos en los

trabajadores con más años de experiencia. En la hipótesis 3 no se encontró apoyo empírico.

El estudio empírico 2 trató de continuar con el estudio 1, mediante el estudio de las dimensiones correlativas de los constructos Estrés Organizacional, Inteligencia Emocional y Capital Psicológico. Objetivamente la intención es de verificar en que medida la Inteligencia emocional y Capital psicológico pueden convertirse en factores protectores del Estrés Organizacional. La muestra 2 comprende 301 empleados hombres y mujeres de organizaciones nacionales, con edades comprendidas entre 18 y 67 años y con varios grados académicos y funciones organizativas. Como instrumento se ha utilizado un cuestionario compuesto por medidas de Estrés Organizacional (elaboración propia), Inteligencia Emocional (Rego et al., 2007) y Capital Psicológico (Luthans et al., 2007). Se analizó el constructo de la Inteligencia Emocional mientras que un repertorio de habilidades psicológicas adquiridas y explorar sus aportaciones frente a los desafíos en el ámbito organizacional. Se consideraron como estados POB (Positive Organizational Behavior) la esperanza, la resiliencia, la confianza y el optimismo y se analizó las relaciones con el Estrés y la Inteligencia Emocional.

Hemos encontrado apoyo empírico para las tres hipótesis formuladas en el Estudio 2: Hipótesis 4 - El Estrés Organizacional está negativamente correlacionada con la inteligencia emocional y el capital psicológico de las personas; Hipótesis 5 - La inteligencia emocional y el capital psicológico están positivamente correlacionados, e Hipótesis 6 - La inteligencia emocional y el capital psicológico actúan como factores protectores del estrés organizacional. Se analizaron además las relaciones de Estrés Organizacional, Inteligencia Emocional y capital psicológico con uno conjunto de variables de organización y sociodemográficas. Los resultados se discuten en vista de las principales fuentes de estrés organizacional y la forma como la Inteligencia Emocional y el Capital psicológico que pueden convertirse en factores de protección para dicho estrés en los trabajadores.

Palabras clave: Estrés Organizacional, Inteligencia Emocional, Capital Psicológico.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

RESUMEN EN CASTELLANO

El trabajo que se presenta en las páginas siguientes describe la investigación llevada a cabo para el Doctorado en Psicología. Se trata de dos estudios empíricos que permiten profundizar la construcción de estrés organizacional: uno más dirigido para análisis del estrés en una institución educativa privada y otra a sus factores de protección, analizando el caso de la inteligencia emocional y el capital psicológico. La estructura del trabajo está organizado en dos partes: los supuestos conceptuales y empíricos, presentando un total de seis capítulos.

En el capítulo I se describen las características del estrés y sus causas. Se examinan sus implicaciones en el lugar de trabajo y los factores organizativos que inducen el estrés, así como su evaluación y prevención de riesgos en el lugar de trabajo.

En el capítulo II se presenta la inteligencia emocional y su papel clave en el desarrollo personal, en términos de los modelos teóricos y su aplicación en las organizaciones, identificando los factores que influyen en el rendimiento personal de los sujetos.

El Capítulo III se ocupa del Capital Psicológico y su relevancia en el contexto actual. Con base en la investigación sobre la psicología positiva, que es la base del comportamiento organizacional positivo, se establece una relación entre los altos niveles de optimismo y esperanza y estados fisiológicos y psicológicos de bienestar.

En el capítulo IV, se presenta el estudio empírico 1 de esta tesis: Estudio de caso en una institución privada de educación básica. En él se explica la metodología utilizada y el propósito del estudio, la caracterización de la muestra, los instrumentos de recolección de datos y los procedimientos respectivos. La fiabilidad de las medidas y los resultados, con especial énfasis en las pruebas de hipótesis de investigación también se exponen en este capítulo.

El seguimiento de la investigación realizado en el punto anterior, se trata de un estudio sobre el papel de la inteligencia emocional y del capital psicológico en la prevención del estrés organizacional. Así, en el capítulo V se

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

presentan todos los constructos analizados en detalle. En el Estudio Empírico 2 se procedió a contrastar las hipótesis de investigación siguientes: H4: El Estrés Organizacional está negativamente correlacionada con la inteligencia emocional y con el capital psicológico de las personas; H5: La inteligencia emocional y el capital psicológico están positivamente correlacionados; y H6: La inteligencia emocional y el capital psicológico actuar como factores protectores del estrés organizacional. En particular, tenemos la intención de evaluar el papel moderador del estrés organizacional en el impacto que la inteligencia emocional tiene sobre el capital psicológico de los individuos.

Terminamos con el capítulo VI, donde se presenta la discusión y conclusión de los resultados en función de los resultados obtenidos y de los supuestos teóricos de donde empezamos. Manifestamos todavía las limitaciones de nuestro trabajo dentro de este tema, sabiendo que hay mucho por lograr.

Los párrafos siguientes son una breve exposición de los temas presentados y analizados en cada capítulo anterior.

I. De estrés en la vida cotidiana a estrés laboral

El término estrés se utilizó originalmente, por su etimología, para un idioma específico de ingeniería y ciencias físicas, y posteriormente se utilizó la definición en las humanidades para este conjunto de fenómenos biológicos, psicológicos y sociales, que inevitablemente afectan a todas las personas. Es inseparable de la condición humana, pero la palabra en los últimos años adquirió mayor relevancia e importancia en nuestra vida diaria. Estudios realizados por el autor clásico Hans Selye (1974) muestran que el estrés tiene dos caras, la negativa designado *Distress*, que es abundantemente conocido, y la positiva designado *Eustress*, que ve y retrata el estrés como algo agradable, de curación y como un motor de acción. La predisposición a responder a la tensión está vinculada a la naturaleza de la reacción y a los experimentos y experiencias anteriores de la persona. Cuanto mayor sea la tensión de situación, más extrema será la

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

reacción y el comportamiento, siendo tan poco probable, que resulta de un proceso de comprensión, razonamiento y planificación.

En opinión de Chabot (2000), las emociones humanas son un universo en el interior, en el cual gravitan todo el tiempo. Están presentes en todos los momentos de nuestra vida, siendo nosotros "Obligados" para hacer frente (o mejor, a convivir) con nuestras emociones y con las emociones de los demás. Así, las emociones desempeñan un papel tan central en la salud de los humanos, que puede hacernos felices o infelices, pueden calmarnos o agitarlos.

Siendo las emociones una parte integral de nuestras vidas, y el estrés una emoción común en la vida diaria de las personas, es esencial comprender el estrés y sus acciones en el cuerpo y en la mente. El sistema nervioso central es responsable de los cambios químicos que ocurren en el cuerpo, reconoce la calidad de cada mensaje capturado y enviado a él por las terminaciones nerviosas. A través de la sensibilidad del cuerpo, los centros nerviosos se informan acerca de los cambios que ocurren en los medios internos y externos. En estos casos en particular, los requisitos son demasiados para nuestra capacidad de gestión (Cartwright y Cooper, 1997).

La comunicación es otro componente del clima organizacional identificada en las investigaciones como las relacionadas con el estrés y con el nivel de formalidad en la ejecución del trabajo. Según Organ y Greene (1981), la formalidad en el trabajo tiene un efecto opuesto en dos características importantes de papeles organizacionales: la ambigüedad y el conflicto. En resumen, cualquier análisis del estrés muestra que, en general, hay dos causas que lo producen (Vaz-Serra, 2000). En primer lugar, los agentes estresantes, que son resultado de circunstancias del medio ambiente, de la familia, de los estudios, del trabajo, etc. En segundo lugar, hemos el estrés producido por la persona, es decir, por la forma en que cada uno tiene que resolver los problemas por su personalidad, por su temperamento o su auto-disciplina, así como por su salud física y mental.

Dependiendo de la predisposición orgánica individual, el estrés puede causar trastornos de carácter fisiológico, psicológico y social. Estos signos y síntomas a

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

menudo se refiere como “strains” (Cartwright y Cooper, 1997; Ramos, 2001) son la respuesta al estrés - reacción total del cuerpo que denuncia el desequilibrio propio de la situación de estrés en que se encuentra (Selye, 1974). El estrés es una de las más importantes amenazas de las organizaciones modernas. Sin embargo, mucho se puede hacer para evitarlo. Es necesario que cada organización conozca las causas del estrés, especialmente sus factores de organizacionales, aunque el individuo no debe excluirse.

El lugar de trabajo es una de las etapas principales de la vida del Hombre y por lo tanto, donde se revelan diversas experiencias de estrés, tanto por significación como por ocupación (Carvalho y Serafim, 1995). Los seres humanos pasan un tercio de su tiempo total en el trabajo, y a veces más. El trabajo establece el ritmo de la vida, del día, de la semana, mes, año, también regula períodos de descanso, el ocio y las vacaciones. Cada vez más se reconoce que el estrés en el trabajo tiene consecuencias indeseables para la salud de los trabajadores, así como para las organizaciones en las que trabajan (Gomes, Melo, y Cruz, 1997a, 1997b).

En Portugal, el estrés es la cuarta causa principal de los problemas de salud, mientras que en la Unión Europea, tanto en 1995 como en 2000, el estrés era la segunda causa principal de los problemas (Paoli, 1997; Marllí y Paoli, 2001, Grace, 2002).

Cerca de 41 millones de trabajadores en la UE se ven afectados cada año por el estrés laboral (Graça, 2002), que asciende a muchos millones de días de trabajo perdidos. Esta situación es motivo de gran preocupación y un reto, no sólo debido a sus efectos sobre los trabajadores individuales, sino también los gastos o el impacto económico de las empresas, así como los costos sociales de los países europeos. Graça (2002) también observa que en el caso portugués, la incidencia del estrés en el trabajo está comenzando a ser estudiado en sectores como el comercio, educación, salud y banca, pero carecemos de evidencia empírica sobre la relación con el absentismo. Falta también profundizar las relaciones con las otras variables psicológicas y organizacionales.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

II. Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional tiene un papel decisivo en el desarrollo personal. Las primeras publicaciones sobre este tema comenzaron a aparecer con la obra de Edward Thorndike, que propuso el concepto de inteligencia social en 1920, seguida de Woodworth en 1952. La inteligencia emocional, se diferencia de la inteligencia cognitiva, se refiere a la utilización inteligente de las emociones. Corresponde a una forma de inteligencia que indica las habilidades de los individuos en el "comportamiento adaptativo inteligente que promueve el éxito personal, la felicidad y el bienestar general" (Wood, Parker, y Keefer, 2009, p. 67). Intencionalmente manipulamos nuestras emociones para controlar nuestros comportamientos con el fin de lograr a los resultados que deseamos. Todas las decisiones que tomamos en nuestra vida tienen una gran cantidad de emoción. Tener la información que necesitamos y llegar a razonar con lógica, nos permite canalizar mejor nuestras emociones (Ashkanasy y Ashton-James, 2005).

Como en la vida privada, cualquier profesional está obligado a relacionarse con otras personas. En cualquier organización empresarial, las actividades que requieren la relación interpersonal y trabajo en equipo (Caballo, 1993). La importancia de la inteligencia emocional aumenta a medida que se asciende en el organigrama de la empresa y de acuerdo con Vale (2009), ella está determinada por las actitudes y las habilidades intrapersonales e interpersonales.

La idea de Gardner (1994), acerca de la multiplicidad de la inteligencia sigue evolucionando. Diez años después de la publicación de su teoría, que hace hincapié en los siguientes vectores: inteligencia (intrapersonal), la inteligencia interpersonal y la capacidad de entender a otras personas. Es fundamental entender qué los motiva, cómo trabajan y cómo trabajar cooperativamente con ellos. El autor observa que el núcleo de la inteligencia interpersonal incluye la capacidad de discernir, responder apropiadamente a los estados de ánimo, temperamentos, motivaciones y deseos de otras

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

personas. En la inteligencia intrapersonal, clave para el auto-conocimiento, incluido el "acceso a nuestros propios sentimientos y la capacidad para discriminar y utilizarlos para guiar la conducta" (Gardner, 1994, p.50). Desde este enfoque se asume que el uso inteligente de nuestras emociones es esencial para nuestra adaptación física y psicológica (Salovey, Bedell, Detweiler, y Mayer, 1999). También proporciona un marco teórico prometedor para la comprensión de los procesos emocionales, una base subyacente al desarrollo de un adecuado equilibrio psicológico y, a su vez, nos permite comprender mejor el papel de la mediación de ciertas variables emocionales de las personas y su influencia en el ajuste y el bienestar psicológico. Las revisiones en este campo de investigación han demostrado que la capacidad de analizar y comprender nuestros estados emocionales son indicadores significativos de un mejor funcionamiento psicológico e interpersonal (Fernández-Berrocal y Extremera, 2008; Lizeretti & Rodríguez, 2011; Rey y Extremera, 2012)

El concepto de Inteligencia Emocional (IE) ha generado un gran interés en diversos ámbitos (Goleman, 1995). La diversidad de temas dentro de la IE demuestra la expansión de esta área de estudio en las áreas de salud, educación, recursos humanos, evaluación, psicología del deporte y la psicología cultural. Además, este crecimiento también se ha centrado en desarrollo del autorelato y en instrumentos de evaluación de la IE (Fernández-Berrocal y Extremera, 2006).

La inteligencia emocional en las organizaciones.

Vitor (2007) dice que hay que enseñar al individuo el sentido de respeto y responsabilidad. No sólo hablar o imponer responsabilidades, pero que comparten con él la responsabilidad. El autor afirma que en un contexto empresarial, las organizaciones emocionalmente estables deben preocuparse: compartir responsabilidades, invertir en nuevas tecnologías, para identificar y promover talentos individuales, promover la formación continua de sus empleados; enfatizar las actividades del equipo; enfatizar la creatividad y observar formas de aprendizaje. Si la inteligencia emocional es un

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

conjunto de habilidades del "sistema operativo" del cerebro, esta será mejor comprendida y aprovechada dentro del concepto más amplio de "multipolaridad cerebral" (Victor, 2007).

En las Competencias Socio Emocionales, los trabajos de Goleman (1995, 1999) y Saarni (1995, 1999), se refieren a las "Capacidades de la Inteligencia Emocional" y las "Habilidades de la Competencia emocional", pero otros autores como Shapiro (1997), Gottman y Declair (1999), Simmons (1999), Steiner (2000) e incluso Bisquerra Alzina (2000) también exploran estos aspectos.

Goleman (1999) definió el concepto de competencia emocional y menciona que el término "competencia emocional" incluye tanto a las habilidades sociales y emocionales, con el argumento de que la competencia emocional es una habilidad aprendida, basada en la inteligencia emocional que se traduce en un excelente rendimiento en el trabajo. Agrega que la inteligencia emocional determina nuestro potencial para aprender las habilidades prácticas, que se basan en cinco factores: motivación, autocontrol, empatía y talento en las relaciones. Nuestra competencia emocional muestra como traducir este potencial en capacidades profesionales.

Mayer y Salovey (1997) no mencionan las habilidades en sí mismos, pero hablan de cuatro grandes capacidades "emocionales" o ramas de la IE: a) percepción, evaluación y expresión de las emociones, b) facilitación del pensamiento a través de la emoción c) comprensión de las emociones y conocimiento emocional, y d) control reflexivo de las emociones. Dentro de cada parte hay una organización jerárquica, de acuerdo a la complejidad de los sistemas psicológicos involucrados. Los componentes de niveles superiores corresponden a la conciencia y regulación de las emociones, mientras que los niveles más bajos corresponden a las habilidades relativamente más simples, cómo percibir y expresar emociones. Dentro de cada parte se define una jerarquía de capacidades que ocurren con creciente grado de complejidad, de acuerdo con el desarrollo de los individuos, se espera que los individuos más

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

inteligentes emocionalmente se muevan más rápidamente a través de las capacidades descritas (Mayer et al 1997; Mayer et al, 2000, 2002, 2008; Monteiro, 2009).

Con base en un análisis de los principales modelos de la inteligencia emocional, Petrides y Furnham (2001) elaboraron una lista de las quince dimensiones socio-emocionales más relevantes para este concepto: adaptabilidad, asertividad, evaluación emocional de si mismo y de los demás, expresión emocional, gestión emocional de los otros, control emocional, baja impulsividad, habilidades de relación, autoestima, auto-motivación, habilidades sociales, manejo de tensiones, empatía, felicidad y optimismo. Todas estas dimensiones están destinadas a aumentar las habilidades sociales y de relaciones interpersonales e intrapersonales más positivas, mejor adaptación en el trabajo, en la vida social y familiar, así como la reducción de los pensamientos violentos y autodestructivos, que ayuda en la construcción de una buena autoestima en el empleado de la empresa (Vale, 2009).

El reconocimiento de la importancia de las habilidades socio-emocionales en el crecimiento de los beneficios económicos es evidente en muchas sociedades. La industria de EUA, actualmente gasta alrededor de 50 millones UDS al año en la formación, y en gran parte se centra en las habilidades sociales y emocionales (Cherniss, 2000). Cherniss considera que las habilidades socio-emocionales son cruciales para el desempeño eficaz en la mayoría de las actividades. Así, es razonable pensar que a través de programas de formación orientados al desarrollo de habilidades socio-emocionales se podría promover el desarrollo personal de los miembros de una organización. Aunque es evidente que las capacidades cognitivas en el empleo son muy importantes, sobre todo cuando el trabajo se vuelve más complejo y requiere continua toma de decisiones (Gottfredson, 2003), se entiende que, para lograr y mantener buenas relaciones sociales en el trabajo y para lograr altos niveles de desempeño, desarrollo profesional y el aprendizaje organizacional, para exigir, además, otras habilidades, como social y emocional. El desarrollo de estas habilidades socio-emocionales desempeñan un papel importante en el fortalecimiento del éxito individual en un contexto organizacional. La necesidad de tales habilidades comprenden una amplia

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

gama de tareas: dirección de grupos, trabajo en equipo, tolerancia y tensión laboral, negociación, resolución de conflictos, planificación de sus propias carreras profesionales, motivación para su propio trabajo, motivación de los otros y la confrontación con situaciones críticas (Talavera & Pérez -González, 2007).

De acuerdo con Law (2004), termina por ser intuitivo decir que la IE afecta la práctica laboral, porque entender sus propias emociones y las de otros son factores que afectan el bienestar intrapersonal y a las relaciones interpersonales verificadas organizativamente. Siguiendo a Mayer et al. (1997), sugieren que las personas emocionalmente inteligentes para poder identificar sus propios estados emocionales y el los de otros, muestran que serían más capaces de encajar en grupos, para cooperar y para controlar ciertos comportamientos con vistas al éxito de organización, identificando por tanto, sería beneficiosa la organización de la potencia IE. Con el fin de mejorar la relación entre los empleados, la formación se convierte en esencial para desarrollar IE. La importancia de la formación profesional comenzó a expresarse a través de diversas instituciones internacionales. Parece decididamente un claro interés a nivel internacional en lo que convencionalmente se denomina enfoque en las habilidades (García, 2003; Irigoien y Vargas, 2002). Mayer et al. (1997), comentan que las personas emocionalmente inteligentes serían capaces de identificar sus propios estados emocionales y los de otros, demostraron que esto haría más capaz a los sujetos integrarse en grupos para cooperar y controlar ciertos comportamientos con vistas al éxito de organización, identificando así el poder beneficioso organizacional de la IE.

Los recursos humanos de las empresas han comenzado cada vez más a analizar el desempeño del empleado no sólo por los “outputs”, sino también por la relación entre colegas y supervisores o personas en liderazgo (Myers & Tucker, 2005; Snell & Wong, 2003). Las evidencias de que IE puede tener en la eficiencia de la gestión y en el cambio de liderazgo fueron interrogados por Buford (2002), cuando examinó la relación entre la IE y las variables en el contexto organizacional. El estudio incluyó directores, supervisores y empleados. Fueron encontradas varias correlaciones positivas entre las variables de la personalidad, transformación en el liderazgo y gestión eficiente.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Hayashi (2006) evaluó el impacto de uno programa de implementación del desarrollo de IE y liderazgo, y los resultados muestran un impacto positivo. También Lordanoglou (2007) evaluó la relación entre la IE y el liderazgo, los resultados demostraron que la IE, sobre todo las dimensiones intra e interpersonales, tuvo un efecto positivo en la eficiencia de liderazgo.

La investigación de Echeverría (2002) afirma que algunas de las competencias clave necesarias en diferentes actividades profesionales son el trabajo en equipo y auto-control, ambos de carácter socio-emocional. Este autor también presenta informaciones sobre la divergencia entre la educación académica, especialmente la universidad, y las demandas del mercado laboral. En este sentido, el trabajo de Cajide, Porto y Abeal (2002), basado en informaciones procedentes de numerosas empresas, verifican de igual modo el desajuste entre la formación académica y las necesidades de las empresas con respecto a las capacidades de desarrollo personal y la capacidad de trabajo.

Creemos que la Inteligencia Emocional en el contexto organizacional tiene como objetivo reducir el estrés, aumentar la satisfacción, eficiencia y competitividad de las organizaciones a través de las personas que están dentro de esta institución (Weisinger, 2001). La IE genera una mayor calidad de vida para las personas que pasan a controlar mejor sus sentimientos y esto afecta directamente al bienestar en el lugar de trabajo, ya que comienzan a relacionarse de modo más agradable y con tendencia a reducir los conflictos innecesarios y centrarse en los objetivos de la empresa (Cameron, Dutton, y Wrzesniewski Quin 2003, Cooperrider, 1990; Cooperrider y Whitney, 2000, Fredrickson, 2006; Sailor et al, 2004 2007,..).

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

III. Capital Psicológico

El Capital Psicológico o Capital Psicológico Positivo se refiere al conjunto de características positivas de un individuo, al ser un elemento psicológico central de positividad en general y de obediencia a los criterios del comportamiento organizacional positivo. Según Luthans, Youssef y Avolio (2007), se trata de un constructo positivo de orden superior, que comprende cuatro dimensiones: la auto-eficacia / confianza, optimismo, esperanza y resiliencia. Estas dimensiones representan habilidades positivas, cuando se agregan a un constructo compuesto (el PsyCap) dan como resultado que excede de la suma de las cuatro dimensiones tomadas individualmente.

Según Lopes y Cunha (2005), el capital psicológico se refiere al nivel de elementos positivos y de crecimiento personal a través del desarrollo de las características psicológicas positivas. El PsyCap es un concepto relativamente reciente, pero que cada vez más valorado en las empresas, ya que, además de desarrollar la creatividad y la energía positiva en las organizaciones, permite esbozar ambiciosos objetivos y encontrar nuevas formas de éxito (Luthans et al., 2007) . Los investigadores han desarrollado y validado el PsyCap (Luthans et al 2007.) y esta teoría se implementó en el lugar de trabajo, destacando y apoyando la construcción de PsyCap, así como su relación con el rendimiento (Luthans et al, 2007; Avey et al., 2008) en diversos contextos culturales (Luthans et al., 2005).

Varios investigadores han contribuido al desarrollo de la teoría del capital Psicológico Positivo¹. Esta perspectiva de desarrollo humano comenzó a ser estudiado como un proceso positivo de la gestión de los recursos humanos y de las propias organizaciones (Lopes y Cunha, 2005). Luthans (2002), desarrolló el concepto de comportamiento organizacional positivo, que se refiere a los estudios más aplicados de

¹ Luthans y Avolio, 2008; Luthans y Youssef, 2004; Luthans y Youssef, 2007; Luthans et., 2007; Avey, Wernsing y Luthans, 2008; Avey, Patera y West, 2006; Luthans, Avolio, Avey y Norman, 2007; Luthans, Avey, Clapp-Smith y Li, 2008; Luthans et al., 2005

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

las capacidades y fortalezas de los individuos, que deben ser gestionados con eficacia para influir eficazmente en el desempeño laboral. Este autor admite que estas habilidades no son innatas y fijas, sino que puede ser trabajado y desarrollado, aportando valor añadido a las organizaciones

En la actualidad, el universo de las organizaciones está cambiando constantemente, lo que induce a las empresas a hacer frente a múltiples desafíos. El valor de un enfoque positivo en las organizaciones y centros de trabajo han sido reconocidos, profundizando en nuevas teorías, y que conduce a la aparición de un nuevo lenguaje y nuevos conceptos como Positive Organizational Scholarship (POS). El origen de los estudios del comportamiento organizacional positivo tiene sus raíces en la Psicología Positiva (Seligman, 2005), considerado como el estudio de las condiciones y procesos que contribuyen al crecimiento o las condiciones óptimas para el funcionamiento de las personas, grupos e instituciones. Sheldon y King (2001) consideran el movimiento de la psicología positiva, como un esfuerzo para conducir los psicólogos contemporáneos a adoptar un enfoque más abierto y capaz de considerar las motivaciones y las capacidades humanas. De acuerdo con esta perspectiva, la Psicología Positiva busca cambiar viejos paradigmas en nuevas facultades de comprensión de los fenómenos psicológicos como la felicidad, el optimismo, el altruismo, la esperanza, la alegría, la satisfacción y otras preocupaciones humanas tan importantes para la investigación como la depresión, la ansiedad, la ansiedad y la agresión.

Las organizaciones están buscando cada vez más no sólo el conocimiento y la experiencia en la selección de las personas, sino también las características positivas de estas mismas personas como el optimismo, energía y entusiasmo por la vida (Luthans, 2002). El comportamiento organizacional positivo pretende afirmarse como un área de estudio y de mejora de las capacidades psicológicas, las cuales, cuando el objetivo de medición y de desarrollo, tienen un impacto significativo en el desempeño (Luthans y Youssef, 2004). Pero si que es importante para desarrollar una postura nueva de inversión en el ser humano, también es importante saber cómo evaluar. Larson y Luthans (2006), sugieren que, para obtener ventajas del impacto de los recursos

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

humanos, las organizaciones deben invertir y desarrollar métodos de análisis las capacidades humanas, sociales y psicológicas. En este contexto la PsyCap está expuesto por sus autores como un concepto que las organizaciones deben tratar de desarrollar y que deben invertir, a fin de estar en mejores condiciones para lograr el rendimiento de sus empleados y mantener el desarrollo sostenible (Luthans et al., 2008). Estos autores indican que las dimensiones del capital psicológico positivo pueden ser desarrolladas y dirigidas. Así, la formación y el aprendizaje indirecta contribuyen para el aumento de la autoeficacia². Otra manera de aumentar la auto-eficacia es el uso de feedback positivo y aliento. Luthans y Youssef (2004) y Cunha et al. (2007) enfatizan que las personas seguras de sí mismas toman decisiones positivas, esforzarse más para lograr sus objetivos, seleccionan tareas difíciles, son más persistentes y tienen pensamientos positivos con frecuencia y se adaptan a la mayoría de las situaciones que inducen estrés. Pero la cuestión no es sólo poseer o no ciertas habilidades, la persona tiene que creer que los posee.

Bandura (1986), señala que las creencias o expectativas, de autoeficacia de resultados o la percepción de control, se refieren a sus propias capacidades de las aplicar y a las expectativas de los resultados, es decir, hay relación entre las acciones y sus efectos, sobre los que la persona puede no tener ningún control. El autor considera que esta cuestión es una parte integral de un sistema completo de toma de control, junto con la auto-eficacia y que influye mucho en la calidad de vida de las personas. El ser humano necesita para sentirse con auto-eficacia ante cada desafío y al mismo tiempo, con control sobre los resultados de sus propias acciones (Bandura, 1986, 1995, Schunk, 1991).

Alberoni (2001), considera que de todas las facultades, la esperanza es lo más importante para la vida, porque sin ella, ¿para qué intentar iniciar cualquier actividad?

² .En la literatura de la Psicología, la autoeficacia también se denomina confianza en sí mismo (Rego y Cunha, 2007).

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

¿Quién tendría el valor para afrontar el futuro de una manera oscura, incierta e impredecible? Para Cunha et al. (2007), cuando se habla de la esperanza, nos referimos a un concepto que proyecta el individuo en un futuro mejor, un proceso que refleja la creencia de que una meta es alcanzable y que se puede establecer planes para hacer ese objetivo posible. Oliveira (2004) destaca que la esperanza es necesaria para vivir, porque sin esto, el individuo muere. Las organizaciones deben inducir a sus miembros el entusiasmo necesario para hacer frente a las muchas dificultades, enriqueciendo la lista de formas alternativas de alcanzar los objetivos y aumentar su apertura y eficiencia en tiempos de cambio e incertidumbre.

Tiger (1979), que destaca que el optimismo es una característica cognitiva, una meta, una expectativa o creencia con respecto al futuro ansiado y sentido como el éxito. Carver y Scheier (2003), define el optimismo como la expectativa de que las cosas buenas sucedan. Peterson (2000), considera que el optimismo puede ser uno de los temas importantes de interés para la ciencia social positiva. Una visión personal optimista está fuertemente ligada a la autoestima, a el bienestar psicológico y a la salud física y mental (Mónico, 2010).

La resiliencia es la capacidad que el sujeto tiene para volver a su estado inicial después de una situación de gran estrés, es decir, que es la capacidad de recuperarse de situaciones adversas y conflictivas, mantener el equilibrio y la responsabilidad (Carochinho, 2009). La resiliencia es a menudo vista como uno proceso de ajuste pasivo, con posterioridad a la exposición de las adversidades devastadoras - se considera la capacidad de las personas para afrontar el cambio con éxito ante un reto, la adversidad y el riesgo, de acuerdo con Jensen y Luthans (2006). Para Luthans et al. (2007), el concepto resiliencia se familiariza con el contexto actual de trabajo, que se expresa en el aumento de la competitividad y el cambio constante. Luthans et al. (2004) asumen la resiliencia como un proceso y no un objetivo final. Según estos autores, para desarrollar la resiliencia, las organizaciones pueden adoptar estrategias centradas en los factores de riesgo, factores de talento e influencia en el proceso.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

IV. Estudio empírico 1

Objetivos e hipótesis de investigación.

El principal objetivo del primer estudio empírico consistió en la recopilación de la información acerca de los agentes inductores de estrés, sus efectos sobre las personas y presente en una organización, así como los factores de vulnerabilidad al estrés organizacional y aquellos que son los elementos de protección para ese estrés. Los empleados pertenecen a una institución privada de educación básica. Se pretende también describir algunas de las características profesionales e individuales del personal docente y no docente que constituye esta muestra. Toda la información que resulta de aquí permitirá comprender la especificidad de estrés en la organización, justificar la elección de estrategias de intervención, programar la intervención más apropiada y saber la forma de evaluar el impacto de las mismas. Se definió una hipótesis de investigación general y tres específicas:

Hipótesis General: Hay estrés en el lugar de trabajo, con consecuencias indeseables para la vida de los trabajadores, así como para el día a día en la organización en que trabajan.

Hipótesis específicas:

H1 - En el lugar de trabajo las mujeres tienen un mayor grado de estrés en comparación con los hombres.

H2 - Los trabajadores con más años de experiencia en la empresa tienen un menor grado de estrés que los trabajadores con menos años de experiencia en el negocio.

H3 - En el lugar de trabajo de los empleados más jóvenes tienen un mayor grado de estrés en comparación con trabajadores de más edad.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Muestra. La muestra es no probabilística y de conveniencia (Carmo y Ferreira, 1998). La muestra se compone de hombres y mujeres que viven en zonas de Pombal y Coimbra, con un total de 28 participantes. Cabe señalar que, dado el propósito del estudio, el total de la muestra es prácticamente un censo en esa institución. Esta muestra incluye un total de 19 (67,9%) docentes y 9 (32,1%) no docentes. Fueron encuestados 4 (14,3%) trabajadores de sexo masculino y 23 (82,1%) eran de sexo femenino (obtenemos una “no respuesta”, que corresponde al 3,6%). La edad en ambos los sexos es de entre 33 y 64 años, la media (M) 44,89 y la desviación estándar (DP) de 6,17. Con respecto a el sexo masculino las edades están entre 38 y 48 años inclusive, con una media de 44,50 y una desviación estándar de 4,51. Considerando la edad del sexo femenino, la media es 44,96, y la desviación estándar de 6,49, que comprende edades entre 33 y 64 años inclusive. Cuanto al nivel académico, los encuestados son en su mayoría licenciados, y ninguno tiene un doctorado.

Material. Para la recolección de datos hemos recurrido a un Cuestionario sobre el estrés en el lugar de trabajo - acrónimo de QSLT - de Robert Karasek (1985, cit en Kompier & Levi, 1995), que se describe en el Anexo A, y que nos permite identificar los grupos de riesgo, los factores de estrés en una situación de trabajo, así como los problemas de salud relacionados con este tema.

La escala de medición del cuestionario es mayoritariamente dicotómica (respuestas sí / no), abordando las siguientes preguntas: 1) Datos sociodemográficos: sexo, edad, nivel educativo, estado civil, número de hijos, función realizada y tiempo de servicio, 2) características relacionadas con la ocupación (años de ocupación y función realizada), 3) niveles de estrés, que incluyen cinco submedidas: Requisitos Laborales, autoridad decisoria, discriminación de tareas, condiciones de contratación y apoyo de los Jefes y de los compañeros. La respuesta a 45 preguntas nos permite determinar los efectos del estrés en la vida de los trabajadores. No existen referencias acerca de la

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

validez o fiabilidad del cuestionario en cuestión. El autor (Karasek, 1985), presenta la forma de puntuación, interpretar y calcular los resultados, siendo los totales calculados para cada módulo (véase el Anexo A).

Procedimiento. El procedimiento adoptado en el estudio empírico ha sido diseñado para asegurar y respetar todos los presupuestos éticos de una investigación, asumiendo la garantía de la máxima confidencialidad en las fases de recolección y análisis de datos. Después de la aprobación, el cuestionario, que se presenta en el anexo, se distribuyó a todos los docentes y no docentes de la institución. La recolección de datos se celebró de 15 a 17 marzo de 2011.

El tratamiento estadístico de los datos se realizó con el Statistical Package for the Social Sciences, versión 19.0 (SPSS 19.0). En tratamiento estadístico de los datos utilizamos las obras de autores Maroco (2003), Pestana y Gageiro (2000), Reis (1999, 2000), Rosental y Fremontirt-Muhphy (2002). Dado el reducido número de participantes, se comprobó el cumplimiento de todos los requisitos para un análisis paramétrico de los datos. El test de normalidad realizado al instrumento de medición que utilizamos, mostró una puntuación global de $X^2(14) = 8,43$, $p = 0,866$, lo que indica que la distribución de los datos se ajusta a la normalidad. La realización individual de la prueba para cada subescala mostró también una distribución normal de valores: obtenido valores de X^2 situados entre 3,50 y 5,46, $p > .05$.

Fiabilidad de las medidas. Procedemos al análisis de la consistencia interna de la escala global y de las subescalas del QSLT mediante el cálculo del coeficiente de Kuder-Richardson 20 (KR-20), en medida en que estamos trabajando con escalas sumativas. Dicotómicas. El coeficiente KR-20 para los 38 ítems que componen la escala es de 0.707, que se considera adecuado. El valor de consistencia más bajo se refiere a la

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

subescala discriminación de tareas y el valor de consistencia más alto se refiere a la subescala de apoyo de los jefes y colegas.

Resultados

Teniendo en cuenta la puntuación de cada subescala, sabemos que, en relación con el total de los requisitos del trabajo, cuanto más alto es el total mayor es el riesgo de estrés. Sin embargo, cuanto menor son los totales relativos a la autoridad de decisión, discriminación de tareas, condiciones de empleo y el apoyo de jefes y colegas, mayor son los riesgos de estrés.

Por lo tanto, teniendo en cuenta la puntuación media de la subescala, requisitos del trabajo, nos encontramos que esta se encuentra debajo del punto intermedio de la escala, siendo así relativamente baja ($M = 3,82$), no apuntando para la existencia de estrés a este nivel. Cuanto a la autoridad de decisión, el total es de 5:32, en una escala de 0 a 8 puntos, que apunta para las escasas existencias de estrés, lo mismo ocurre para la subescala, discriminación de tareas, indicando prácticamente inexistencia de estrés a este nivel en la entidad informadora.

En las condiciones de empleo, el total obtenido ($M = 2,47$ en un máximo de 7 puntos), apunta a la existencia de estrés en este nivel, ya que los valores son bajos. Cuanto al apoyo de jefes y colegas, el valor es relativamente alto ($M = 5,50$ hasta un máximo de 8 puntos), lo que indica un riesgo de estrés muy bajo.

La correlación entre las subescalas indica que cuanto más estrés a nivel de autoridad de decisión (cuanto menor sea el total, mayor es el riesgo de estrés), menos estrés es relativo a los requisitos en el trabajo (cuanto mayor es el total, mayor es el riesgo de estrés).

La correlación también es positiva entre el estrés relativo a los requisitos en el trabajo y la subescala discriminación de tarea, indicando que cuanto más estrés existe

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

sobre una, más estrés se verifica sobre la otra. Las relaciones entre el estrés observados en apoyo de los jefes y colegas y la discriminación de tareas o las condiciones de empleo, presenta una magnitud razonable, aunque no alcance el umbral de significación estadística acordado, debido al pequeño número de encuestados.

Test H1. Pretendemos analizar la influencia que los géneros tienen al nivel del QSLT. Se realizó una análisis multivariada de la varianza (MANOVA, procedimiento General Linear Model), utilizando como variable independiente (VI) el género de los participantes (1 = hombre, 2 = mujer) y como variables dependientes (VDs), las puntuaciones medias obtenidas en las cinco subescalas constituyentes de lo cuestionario.

La análisis del test multivariado indica que el efecto global no se revela estadísticamente significativo [Λ de Wilks = 0.823, $F(5, 21) = 0.91$, $p = .496$]. A su vez, cuando consideramos las cinco subescalas en su especificidad, se observó que el sexo de los participantes puede revertir en diferencias estadísticamente significativas en las condiciones de empleo, se considera el nivel de significación de $p = 0,08$, superior en los hombres. Teniendo en cuenta que en esta subescala, cuanto más bajo es el total mayor es el riesgo de estrés, se observó que las colaboradoras de la institución indican que tienen más estrés en comparación con los empleados hombres.

La *hipótesis 1* encuentra apoyo empírico sólo para las condiciones de empleo. Se concluye que en el lugar de trabajo las mujeres tienen un mayor grado de estrés en comparación con los hombres, cuanto a las condiciones de su empleo.

Test H2. Los coeficientes de correlación de Pearson entre el tiempo de desempeño de la función y las cinco subescalas del QSLT indican que las correlaciones con el tiempo de ejercicio de función son nulas con las subescalas autoridad decisoria, discriminación de tareas, condiciones de empleo y el apoyo de jefes y colegas. La correlación entre el tiempo de desempeño de función y la subescala 1 - Requisitos de trabajo, es estadísticamente significativa, lo que indica que cuantos más

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

años de desempeño de función en la institución, más estrés en los requisitos de del trabajo realizado ($R^2 = 15,44\%$).

En cuanto a la Subescala 5 - El apoyo de jefes y colegas, aunque la correlación no sea significativa a nivel estadístico, presenta una magnitud notable, $R^2 = 7,18\%$, lo que lleva a la afirmación de que más años de desempeño de una función dentro de la institución se asocia a un mayor apoyo de los jefes y compañeros de trabajo.

En vista de ello, para el cumplimiento de los requisitos del trabajo, se concluyó la hipótesis 2 - Los trabajadores con más años de experiencia en la empresa, tienen un menor grado de estrés que los trabajadores con menos años de experiencia en la empresa - no encontró apoyo empírico. Sin embargo, mediante la Subescala 5 - Apoyo de jefes y colegas, se verifica que la Hipótesis 2, encuentra soporte empírico. Se concluye que el estrés organizacional no se puede generalizar y debe ser considerado a la luz de las diversas áreas.

Test H3. Con respecto a la edad de los empleados de la institución, se comprobó que esta peculiaridad tiene influencia en los niveles de estrés. A través de la correlación de Pearson entre las cinco subescalas del QSLT y la edad de los participantes, se encontró que las correlaciones con las subescalas son nulas con las subescalas autoridad decisoria, discriminación de tareas, condiciones de empleo y el apoyo de jefes y colegas. A pesar de la correlación entre la edad de los participantes y la subescala 1 - Requisitos del trabajo no alcanzan el umbral de significación estadística, debido al pequeño número de empleados de la institución, la magnitud es de $R^2 = 5,11\%$, lo que indica una asociación positiva entre la edad empleados de la institución y de los requisitos del trabajo: cuanto más edad, más estrés se identifica en términos de requisitos del trabajo.

Atendiendo a la subescala 1, – *Requisitos del trabajo*, así como las otras subescalas, llegamos a la conclusión de que la hipótesis 3 - En el lugar de trabajo los

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

empleados más jóvenes tienen un mayor grado de estrés en comparación con los trabajadores de más edad - no encuentra apoyo empírico.

V. Estudio Empírico 2 - El papel de la inteligencia emocional y el capital psicológico en la prevención del estrés organizacional

Objetivos e hipótesis de investigación.

En el estudio 2 nos propusimos analizar en qué medida la inteligencia emocional y el capital psicológico pueden actuar como factores de reducción y protección del estrés organizacional. Así, el concepto de estrés organizacional, sus causas y síntomas analizados en el Estudio 1 se integrarán en dos áreas de estudio actuales: 1) Inteligencia emocional y los vínculos con el comportamiento adaptativo, 2) Capital psicológico y métodos de aplicación en los dominios campos psicológico y recursos humanos. Objetivamente, se pretende verificar en qué medida la Inteligencia Emocional y el capital psicológico pueden establecerse como factores de disminución de estrés organizacional. De este objetivo general derivan los siguientes objetivos específicos:

1. determinar los elementos de protección contra el estrés, analizar específicamente las contribuciones de la Inteligencia Emocional y de el capital psicológico de los empleados;
2. analizar las relaciones entre el estrés y las seis dimensiones de la Inteligencia Emocional: 1. comprensión de las propias emociones 2. autocontrol frente las críticas; 3. Auto-promoción, 4. autocontrol emocional, 5. empatía y 6. la comprensión de las emociones de los otros;
3. analizar las relaciones entre el estrés y los cuatro factores del Capital Psicológico: 1) optimismo, 2) Esperanza 3) confianza,, 4) resiliencia

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

4. estudiar la influencia de un conjunto de variables (sociodemográficas y organizacional) en la relación entre el estrés Organizacional, Inteligencia Emocional y capital psicológico
5. evaluar en qué medida los resultados obtenidos en el segundo estudio empírico contribuyen para la determinación de los factores de protección del Estrés Organizacional determinado en el primero estudio empírico, a través de la propuesta de un modelo de ecuaciones estructurales.

De acuerdo con los objetivos previamente establecidos, se formulo tres hipótesis de investigación:

-H4: El Estrés Organizacional está negativamente correlacionada con la inteligencia emocional y el capital psicológico de los individuos.

-H5: La inteligencia emocional y el capital psicológico están positivamente correlacionados.

-H6: La inteligencia emocional y el capital psicológico actúan como factores protectores del estrés organizacional. En particular, tenemos la intención de evaluar el papel moderador del estrés organizacional en el impacto que la inteligencia emocional tiene sobre el capital psicológico de los individuos.

Muestra. La muestra es no probabilística, de conveniencia y en formato "bola de nieve". Se compone de 301 individuos residentes en Portugal continental, 132 (43,7%) hombres y 169 (56,3%) mujeres. La edad está entre 18 y 67 años, con una media (M) de 40,11 y la desviación estándar (DP) de 10,78 años. Con respecto a los hombres, las edades están situadas de manera similar con $M = 40,28$, $SD = 12,11$ años. La edad de la mujer varía entre 19 y 58 años, $M = 39,97$, $SD = 9,66$ años.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

En lo que respecta a las cualificaciones académicas, la mayoría de los participantes tienen educación superior (n = 107, 35,5%), seguido de educación secundaria (n = 104, 34,6%) y de Educación Básica (n = 90, 29,9%). Hemos encontrado que, dado el género, hay más mujeres con educación superior y Educación Básica, mientras, más hombres con educación secundaria.

Teniendo en cuenta la situación laboral de los empleados, la mayoría de los participantes son trabajadores por cuenta de otros, seguidos de los Trabajadores del Estado, empresarios, trabajadores-estudiantes, y por último, los profesionales liberales. En los trabajadores por cuenta de otros, la mayoría tiene educación secundaria y pocos tienen educación superior. La mayoría de los Trabajadores del Estado tienen educación superior y gran parte de los trabajadores-estudiantes tienen el Educación Básica.

También es importante tener en cuenta que la mayoría de los hombres (n = 77, 25,6%) y mujeres (n = 96, 31,9%) son trabajadores por cuenta de otros. Sin embargo, hay más mujeres trabajadores-estudiantes (n = 10, 3,3%) que hombres (n = 4, el 1,3%) y más mujeres Trabajadores del Estado (n = 41, 13,6%) que hombres (n = 21, 7,0%).

Material. Se utilizó en el Estudio 2 los siguientes instrumentos de medida: la Escala de Inteligencia Emocional (Rego et al, 2007.), El Cuestionario PsyCap y El Cuestionario de Estrés organizacional, así como un conjunto de variables sociodemográficas

Se aplicó la Escala de Inteligencia Emocional versión utilizada en este estudio y compuesta de seis factores: F1 - Comprensión de las emociones propias (3 ítems); F2 - Autocontrol frente la crítica (3 ítems, todos ellos con valores invertidos); F3 - Auto-estímulo (uso de las emociones; 3 ítems); F4 - Autocontrol emocional (regulación de las emociones; 3 ítems, siendo esto factor integrado en la medida de estrés organizacional); F5 - Empatía y contagio emocional (2 ítems) y F6 - Comprensión de las emociones de los otros (3 ítems). Los ítems se miden

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

en una escala de siete puntos de tipo Likert, y los valores atribuidos a cada dimensión corresponden a la puntuación media.

El Cuestionario PsyCap, fue propuesto por Luthans, Youssef y Avolio (2007), evalúa el capital psicológico y tomó como punto de partida medir la esperanza, resiliencia, optimismo y autoeficacia, que son los cuatro factores del PsyCap. En general integra 24 ítems, seis de cada factor³.

La medida de estrés utilizada por nosotros no coincide con el primer estudio porque queríamos una medida de interpretación más comprensible e inteligible, ya que cuanto mayor sea la puntuación en la escala, mayor es el nivel de estrés organizacional. Por lo tanto, se optó por considerar el Cuestionario de Estrés organizacional compuesto por:

- tres ítems de la Escala de Inteligencia Emocional (todos con puntuación invertida), en particular, los componentes del factor Autocontrol emocional, porque consideramos contener ítems que evalúan el estrés organizacional, evitando así la multicolinealidad. Cuatro ítems de la Escala de espiritualidad organizacional (Rego, Souto, y Cunha, 2007), todas con puntuaciones invertidas. Cinco ítems de la *Workaholism Battery* (WorkBAT), propuesta por Spence y Robbins (1992) (Anexo 2 Cuestionario SIECP).
- También se utilizó un cuestionario sociodemográfico compuesto por tres grupos: (1) datos personales: sexo, edad y las calificaciones académicas, (2) información sobre la situación profesional: situación laboral, tiempo de trabajo en la organización, el desempeño de funciones de dirección y el salario mensual neto, y (3) la información sobre las variables organizacionales, tales como el tamaño de la organización.

³ La escala de medida es tipo Likert, con seis opciones de respuesta: 1 = muy en desacuerdo, 2 = en desacuerdo, 3 = en desacuerdo, 4 = algo de acuerdo, 5 = de acuerdo y 6 = muy de acuerdo (Luthans, Avolio, Avey, y Norman, 2007).

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Procedimiento. Los cuestionarios se administraron en el lugar de trabajo: empresas, instituciones, tiendas, escuelas, farmacias, restaurantes, hoteles, etc .. Durante la recopilación de datos se tomaron las precauciones necesarias para garantizar el anonimato de los participantes y la confidencialidad de los datos. Los datos del estudio 2 fueron analizados con el programa SPSS 20.0 (Statistical Package for Social Sciences) 20,0 y Amos 20.0 (*Analysis of Moment Structures*).

Estudios de validez y confiabilidad de las medidas

Escala de Inteligencia Emocional. Para la validación del constructo de la Escala de Inteligencia Emocional se sometió a un análisis factorial confirmatoria. Teniendo en cuenta la calidad del ajuste, encontramos un coeficiente $CMIN / DF = 2,39$, $\chi^2 (113) = 2263.22$, $p < .001$. Tenemos un buen Normed of Fit Index – NFI = .881, ya que se considera un buen ajuste cuando $NFI > .80$ (Schumaker y Lomax, 1996). Se cuenta con la CFI (Comparative Fit Index), obteniendo un buen índice (CFI = .925), ya que se considera como un buen indicador cuando excede el valor .90 (Bentler, 1980; Bentler y Weeks, 1980). Dado el valor RMSEA se obtuvo .068, situado en conformidad con el requisito $RMSEA < 0,08$ (Schumacker y Lomax, 1996). Teniendo en cuenta los criterios anteriores para la calidad de ajuste, llegamos a la conclusión que el modelo está perfectamente ajustado.

Para el cálculo de la fiabilidad de los factores de escala de la Inteligencia Emocional, se calcularon los coeficientes de consistencia interna *alpha* de Cronbach para los ítems de la escala. El *alpha* de Cronbach obtenido fue de 0,852, lo que indica una buena consistencia interna, ya que es superior a .80. Las dimensiones también presentan una buena fiabilidad en vista de la reducción del número de ítems que integran cada una. En particular, el factor alfa 1 – Comprensión de las propias emociones es .753, el Factor 2 – Autocontrol frente a las críticas de .815 auto, el Factor 3 - Auto-estímulo de .783, el

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Factor 4 – Autocontrol emocional de 0.771, el Factor 5 - Empatía y contagio emocional de .817 y Factor 6 - Comprensión de las emociones de los otros de .791.

Cuestionario PsyCap. En cuanto a la validación de constructo, se procede de manera similar para el Cuestionario PsyCap. El modelo se construyó sobre la base de los cuatro constructos latentes de primer orden (autoeficacia, la esperanza, la resiliencia y optimismo), agrupados por constructo latente de segundo orden (PsyCap). Dada la calidad del ajuste del modelo confirmatorio, se obtiene CMIN/DF de 2.700, χ^2 (248) de 669.55, $p < .001$; o NFI es de .819; el CFI es de .876 t el RMSEA de .075. Centrándonos en CFI, vemos que se encuentra ligeramente debajo del valor de .90, que se considera como buen indicador de ajuste, aunque el valor de .876 es perfectamente aceptable. En resumen, podemos afirmar que el modelo se ajusta reproduciendo la estructura original propuesto por Luthans et al. (2007).

Se calcularon los coeficientes de consistencia interna alfa de Cronbach para los 24 ítems del PsyCap Questionnaire, obtenido un alfa de Cronbach de .919, lo que indica una excelente consistencia interna. Los índices de confiabilidad de los 4 factores, obteniendo también una buena fiabilidad, y el factor alfa 1 - autoeficacia de .891, Factor 2 - Esperanza de .824, Factor 3 – Resiliencia de .773 y Factor 4 - Optimismo de .690.

Estrés Organizacional. Comenzamos a realizar los trámites necesarios para la validación del constructo Medida de Estrés Organizacional. En particular, nuestro objetivo es determinar el grado en que un instrumento de medición mide un determinado constructo teórico subyacente (Fink, 1995; Nunnaly, 1978). Con el fin de examinar la dimensionalidad de la Medida del Estrés Organizacional se recurrió a un análisis factorial de componentes principales (ACP - Análisis de Componentes Principales). Así, ponemos los 13 elementos de la Medida de Estrés Organizacional a la

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

una ACP con rotación Varimax y normalización de Kaiser. Se constató que los requisitos necesarios se cumplieron a una interpretación fiable de la ACP. Adoptando el criterio del “eigenvalue” superior a la unidad, ha surgido una solución de 4 factores que explican 62,37% de la variabilidad total. El primer factor explica 22,23% de la variabilidad total, el segundo 16,05%, el tercero 13,58% y lo cuarto 11,23% de la variabilidad total. Según lo recomendado, todos los ítems saturan el respectivo factor arriba .30, siendo el valor más bajo de .742 y superior de .819.

Después hemos probado la fiabilidad de las medidas, se utilizó el Alfa de Cronbach para medir la consistencia interna de las 4 dimensiones. Se encontró que el valor más alto corresponde al Factor 1 -El trabajo como fuente de estrés y descontento, seguido por el Factor 2 - el trabajo como fuente de incontrolable emocional, el Factor 3 - El trabajo como fuente de compulsión y, por último, el Factor 4 - El trabajo como fuente de compromiso disfuncional, con un alfa bajo.

Resultados

Inteligencia Emocional. Los resultados del Estudio 2 de la Escala de Inteligencia Emocional indican una $M = 5,05$ para la escala global (un total de 7 puntos). Entre las seis dimensiones de la escala, la que obtiene puntajes más altos fue la dimensión 5 - Empatía y contagio emocional ($M = 5,66$), mientras que la dimensión inferior presenta la cuarta - Autocontrol emocional ($M = 4,27$).

La medida de la variabilidad (DP) de la escala global indica un valor de $DP = 0,69$, siendo la dispersión mayor la que corresponde a la dimensión 4 - Autocontrol Emocional ($DP = 1,17$), mientras que la más pequeña corresponde a la dimensión 6 - Comprensión de las emociones de los otros ($DP = 0,93$).

En resumen, los participantes puntúan más en F5- Empatía y contagio emocional, seguido de F3 - Auto-estímulo, F1 - Comprensión de las emociones propias,

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

F6 - Comprensión de las emociones de los otros, F2 - Autocontrol frente a las críticas y, el en ultimo el F4 - Autocontrol emocional.

Capital Psicológico. Considerando el Cuestionario PsyCap, se verifica que es de $M = 4,53$ en una escala de 6 puntos. La puntuación media más alta corresponde a la dimensión 1 - Autoeficacia ($M = 4,67$), mientras que la menos alta la dimensión 4 - Optimismo ($M = 4,32$). Cuanto a la desviación estándar de la escala global (0,61), la mayor variabilidad se encuentra en el Factor 1 - Autoeficacia ($DP = 0,82$) y el más bajo en el Factor 4 - Optimismo ($DP = 0,68$).

Estrés Organizacional. Con respecto a la medida de Estrés Organizacional propuesta por nosotros, encontramos que, en una escala de 0 a 7 puntos, la media global es de $M = 3,91$, lo que indica un nivel moderado de estrés organizacional, con una variabilidad muy reducida ($DP = 0,63$). Teniendo en cuenta los factores constituyentes, encontramos que el factor de estrés es mayor para el Factor 4 - Trabajo como fuente de compromiso disfuncional, seguido por el Factor 3 - Trabajo como una fuente de compulsión, el factor 2 - Trabajo como una fuente incontrolada emocional y, por último, el factor 1 - Trabajo como fuente de estrés y descontento.

Estrés Organizacional e Inteligencia Emocional. Las correlaciones de Pearson entre el Estrés Organizacional e Inteligencia Emocional son negativas, lo que indica que cuanto más estrés sentido, menor la inteligencia emocional, tanto al nivel de la Comprensión de emociones propias (F1) cuanto del autocontrol dante de las criticas (F2), el auto-estímulo (F3), la Empatía y Contagio Emocional (F5) y da comprensión de las Emociones de los otros (F6).

Teniendo en cuenta el factor 1 de escala de Estrés Organizacional - El trabajo como fuente de estrés y desagrado - se encontró que las correlaciones son también

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

negativas con la escala global de la Inteligencia Emocional y todos sus factores, excepto el factor 2 - Auto-control frente a las Críticas, cuyo estrés no se muestra relacionado. Así, cuanto más, el trabajo, es visto como una fuente de estrés y desagrado menos el individuo entiende sus propias emociones, menos auto-alienta, tienen menos empatía y contagio emocional y menos entienden las emociones de los demás. Sin embargo, tener más o menos estrés en el trabajo o placer en el trabajo no tiene ninguna influencia sobre el autocontrol frente a las críticas.

Relativo al factor 2 - El trabajo como fuente de descontrol, verificamos que las relaciones son todas estadísticamente significativas y negativas con la inteligencia emocional, tanto la escala global como los factores que la constituyen. Como era de esperar, cuanto más, el trabajo, es visto como una fuente de descontrol menor la Inteligencia Emocional en todas sus dimensiones, especialmente en la Comprensión de las Emociones propias y en la Comprensión de las emociones de los otros.

Situando el trabajo como fuente de compulsión (factor 3 de la Escala de Estrés Organizacional) sólo se encuentran dos relaciones estadísticamente significativas con la Inteligencia Emocional: respecto a la relación negativa entre el trabajo como fuente de compulsión y el Autocontrol frente a las críticas y la relación positiva entre el trabajo como fuente de compulsión y auto-estímulo. Así, cuanto más se siente el trabajo como fuente de compulsión menor control frente de las críticas pero más se auto-alienta a trabajar.

Por último, el trabajo como fuente de compromiso disfuncional (factor 4 de la Escala de Estrés Organizacional) sólo tiene una relación significativa con la Inteligencia Emocional. Esta relación es positiva y se refiere al auto-estímulo de la Inteligencia Emocional: cuanto más el individuo está comprometido con su trabajo de una manera disfuncional, más se auto-estimula a trabajar.

Estrés Organizacional y Capital Psicológico: prueba H4. Los análisis de los coeficientes de correlación entre las medidas de Estrés Organizacional y Capital

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

psicológico, muestran que la correlación entre la escala global de estrés organizacional y escala global de capital psicológico es negativo: cuanto más estrés organizacional menos autoeficacia del empleado, su esperanza, resiliencia y optimismo. Dada la magnitud de estas correlaciones negativas, la mayor es con el optimismo y la menor con la resiliencia. Teniendo en cuenta el trabajo como fuente de estrés y displacer (factor 1 de la Escala de Estrés Organizacional), las correlaciones con los factores del Capital Psicológico son también todas negativas, nos encontramos que cuanto más el trabajo es visto como una fuente de estrés y displacer y fuente de descontrol emocional, menor es la autoeficacia y la Esperanza del empleado. Para el trabajo como fuente de compulsión (factor 3 de la Escala de Estrés Organizacional), curiosamente, las relaciones son positivas con la escala global del Capital Psicológico, debido a factores de autoeficacia, esperanza y resiliencia. Así, cuanto más el individuo siente el trabajo como una fuente de compulsión mayor es su Capital Psicológico para la empresa, debido a su autoeficacia, esperanza y resiliencia, lo mismo que la capacidad de resistir ante las frustraciones del trabajo. El ultimo factor de la escala del Estrés Organizacional - factor 4, Trabajo como fuente de compromiso disfuncional - muestra las correlaciones más débiles. Se encontró una relación positiva con la escala global del Capital Psicológico, debido a factores de Esperanza y Resiliencia. Así, el individuo que está comprometido con su trabajo, aunque de un modo disfuncional para él, parece más esperanzador y más resiliente, dante su trabajo y su vida. Nos encontramos, por tanto, que la hipótesis H4 tiene apoyo empírico. El Estrés Organizacional está negativamente correlacionado con la inteligencia emocional y con el capital psicológico de las personas.

Inteligencia Emocional y Capital Psicológico: prueba H5. La Inteligencia Emocional y el Capital Psicológico de los trabajadores tienen una relación estadísticamente significativa y de una magnitud alta ($r = 0,599$). Teniendo en cuenta los factores de cada escala, se encontró que todas las dimensiones de la Inteligencia Emocional tienen correlaciones significativas con el Capital Psicológico y subescalas

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

constituyentes. Se encontró que la dimensión autocontrol frente a las críticas de la Inteligencia Emocional (IE2) no tiene asociaciones significativas con la autoeficacia y la Resiliencia del Capital Psicológica. Las asociaciones entre esta dimensión y la Esperanza y el Optimismo son positivas, la magnitud es baja. Entre todas las dimensiones de la Inteligencia Emocional, la que se relaciona menos con el capital psicológico de los individuos es el autocontrol frente a las críticas. Concluimos por el soporte empírico de la H5: La inteligencia emocional y el capital psicológico se correlacionan positivamente.

Estrés Organizacional y variables influyentes. Seleccionado como variables individuales de los empleados, el género, la edad, la titulación académica y el salario mensual ganado. Verificamos su influencia sobre el Estrés Organizacional.

Género. En el análisis de las diferencias de género se realizó un análisis multivariado de varianza (MANOVA, procedimiento General Linear Model), utilizando como variable independiente (VI) el género de los participantes (1 = hombre, 2 = mujer) y como variables dependientes (VD) las puntuaciones medias obtenidas en los cuatro factores de la escala de estrés organizacional.

El análisis del test multivariado indica que el efecto global se revela estadísticamente significativo: Λ de Wilks = 0.959, $F(4, 287) = 3.09$, $p = .016$. A su vez, cuando tenemos en cuenta los cuatro factores de la escala de Estrés Organizacional en su especificidad, se encontró que el sexo de los docentes se origina diferencias estadísticamente significativas exclusivamente en el nivel de factor 2- Trabajo como fuente de descontrol emocional. Los test univariados indican que las puntuaciones correspondientes a las mujeres son significativamente más altas que los hombres al trabajo como una fuente de descontrol emocional. Los resultados indican, por lo tanto, que son las mujeres, en relación a los hombres, las que muestran mayor estrés relacionado con el descontrol emocional en temas relacionados con el trabajo.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Edad. Procedemos al cálculo de los coeficientes de correlación de Pearson entre la variable edad y el Estrés Organizacional (escala global) y los factores constituyentes. La única relación estadísticamente significativa es positiva, y se puede considerar de magnitud baja, sosteniendo con el factor 4 - Trabajo como fuente de compromiso disfuncional. Así, parece que a medida que aumenta la edad de los empleados aumenta su compromiso con el trabajo, aunque sea disfuncional. Sin embargo, la edad no influye en el nivel de estrés en el trabajo como fuente de estrés y desplacer, del trabajo como una fuente de descontrol emocional y del trabajo como fuente de compulsión.

Cualificación académica. Con el fin de analizar las posibles diferencias cuanto a las calificaciones académicas con los diferentes factores de la Escala de Estrés Organizacional se procedió a hacer una nueva MANOVA, tomando como VDs los 4 factores de la Escala de Estrés Organizacional y como VI la variable calificaciones académicas. Se consideraron tres niveles para la variable cualificación académica que se distribuyen los empleados que entrevistamos: Educación Básica (n = 90), Educación Secundaria (n = 104) y Educación Superior (n = 107). El resultado del test multivariado nos muestra que existen diferencias estadísticamente significativas, Λ de Wilks = 0.927, $F(8, 572) = 2.76, p = .005$. A su vez, el análisis de los tests univariados indican que la influencia de la variable nivel educativo o cualificación académica se sitúa a nivel de los factores 1 y 2 de la Escala de Estrés Organizacional - particularmente en el trabajo como fuente de estrés y desplacer y en el trabajo como una fuente de descontrol emocional .

En los factores 1 y 2, la inspección de los tests de comparación múltiple de Fisher LSD nos muestra que existen diferencias estadísticamente significativas entre las medias de las calificaciones académicas, Educación Primaria y Secundaria siendo el trabajo visto más como una fuente de estrés y desplacer por los empleados que tienen educación básica (diferencia absoluta entre las medias de .483, $p = 0,008$), no en tanto

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

entre los empleados que tienen la educación básica y superior no se detectó ninguna diferencia (diferencia absoluta entre las medias de .109, $p = 0,542$), a pesar de que existe entre los que tienen educación secundaria y educación superior (diferencia absoluta entre las medias de .374, $p = 0,029$), siendo los que tienen educación secundaria los que muestran mayor estrés a nivel del factor 1 .

Considerando el Factor 2 – Trabajo como una fuente de descontrol emocional, los tests de comparación múltiple Fisher LSD nos muestran que las diferencias se verifica entre los empleados que tienen la educación básica y la educación superior, siendo los primeros que sienten más el trabajo como fuente de descontrol emocional (diferencia absoluta entre las medias de .410, $p = .016$). Los tests univariados no muestran diferencias estadísticamente significativas, los tests de comparación múltiple de Fisher LSD indican una diferencia en el nivel del factor 3 - Trabajar como fuente de compulsión. Esta diferencia se encuentra de nuevo entre los empleados que tienen la educación básica y la educación superior. Las personas que tienen educación primaria, sienten más el trabajo como fuente de compulsión, en comparación con aquellos con educación superior (diferencia absoluta entre las medias de .334, $p = .041$).

Vencimiento. El siguiente es el análisis de la influencia del salario recibido por el trabajador⁴. Tomando esta variable como VI y como VDs los 4 factores de la Escala de Estrés Organizacional, se procede a un análisis multivariada de la varianza (MANOVA). El test multivariado indicó que, al considerar la escala de estrés organizacional en general, no hay diferencias estadísticamente significativas, Λ de Wilks = 0.942, $F(16, 865) = 1.07$. También los tests univariados no muestran que el salario recibido influye en los niveles de estrés de los empleados, que parecen transversales a toda clase de vencimientos. A pesar de que ninguna diferencia se revela estadísticamente significativa, en el factor SO2 - Trabajo como fuente de descontrol

⁴ (5 niveles: hasta 500€, Entre 501€ y 1000€, Entre 1001€ y 1500€, Entre 1501€ y 2000€ y Superior a 2000€)

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

emocional, se verifica revela que los empleados que reciben más de 2000 Euros tienen menos descontrol emocional.

Situación profesional. Tomando como VI la variable de Situación Profesional⁵ y como VDs los 4 factores retenidos en la Escala de Estrés Organizacional, se procede a un análisis multivariado de la varianza (MANOVA). El test multivariado indicó que, al considerar la escala de estrés organizacional en su conjunto, existen diferencias estadísticamente significativas en el nivel de significancia $p = .001$, Λ de Wilks = 0.872, $F(16, 868.27) = 2.49$. Sin embargo, dado que uno de los grupos tiene sólo 11 participantes (los profesionales liberales), en el análisis de los requisitos para un uso fiable de la MANOVA, se encontró que la homogeneidad de la matriz de covarianzas no se cumple: M de Bos = 65.27, $F(40, 6236.32) = 1.49$, $p = .025$. Así, en el cálculo de los tests univariados, se procedió al equivalente no paramétrico, el test de Kruskal-Wallis. Un análisis cuidadoso a los tests de comparación múltiple de Tukey HSD (honestly significant difference), calculados para contrastes simples a posteriori, dado la VI en análisis tienen 5 niveles, que nos lleva a constatar que las diferencias que son estadísticamente significativas para el factor 1 están entre, por un lado, los empresarios y los trabajadores del Estado y, por otro, entre los empresarios y los trabajadores por cuenta de otros. Así, los trabajadores del Estado viven más el trabajo como una fuente de estrés y displacer que los empresarios (diferencia absoluta entre las medias de .778, $p = .013$). También los trabajadores por cuenta de otros viven más el trabajo como fuente de estrés y displacer que los empresarios (diferencia absoluta entre las medias de .926, $p < .001$).

⁵ la situación laboral de los empleados se estableció en cinco niveles: empresarios, profesionales liberales, empleados estatales, los trabajadores por cuenta de otros y los trabajadores estudiantes

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

La antigüedad en la organización. Se calcularon los coeficientes de correlación de Pearson entre la variable de antigüedad en la organización y el Estrés Organizacional (escala global) y los factores constituyentes. Sólo se registra una relación estadísticamente significativa con el factor 4 de la Escala de Estrés Organizacional. Así, cuanto más antiguo sea el empleado en la empresa, más el trabajo es visto como una fuente de compromiso disfuncional.

Ejercicio de las funciones de liderazgo. Procediendo a la realización de la MANOVA, la inspección del test multivariado nos mostró que el efecto global resultó estadísticamente significativo: Λ de Wilks = 0.939, $F(4, 287) = 4.69$, $p = .001$. Las puntuaciones medias indican que el trabajo como fuente de estrés y displacer es mayor en los empleados que no realizan ninguna función de liderazgo. Por otra parte, se encontró que el trabajo como fuente de compromiso disfuncional es mayor en los empleados que realizan funciones de dirección o liderazgo.

Tamaño de la organización. El MANOVA realizado, tomando como VDs los 4 factores de la Escala de Estrés Organizacional y como VI la variable tamaño de la organización con 4 niveles (hasta 10 empleados, entre 11 y 50 empleados, entre 51 y 200 empleados y más de 200 empleados), nos muestra que hay diferencias en el umbral de significación estadística, $de Wilks = 0.928$, $F(12, 749) = 1.80$, $p = .045$. El análisis de los tests univariados indican que la influencia de la variable Dimensión de la organización radica únicamente en el nivel de factor de SO2 - Trabajo como fuente de descontrol emocional. En los tests de comparación múltiple de Tukey HSD, se encontró que existen diferencias estadísticamente significativas entre las empresas más pequeñas y otras empresas. Especificando, los empleados de las empresas más pequeñas son los

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

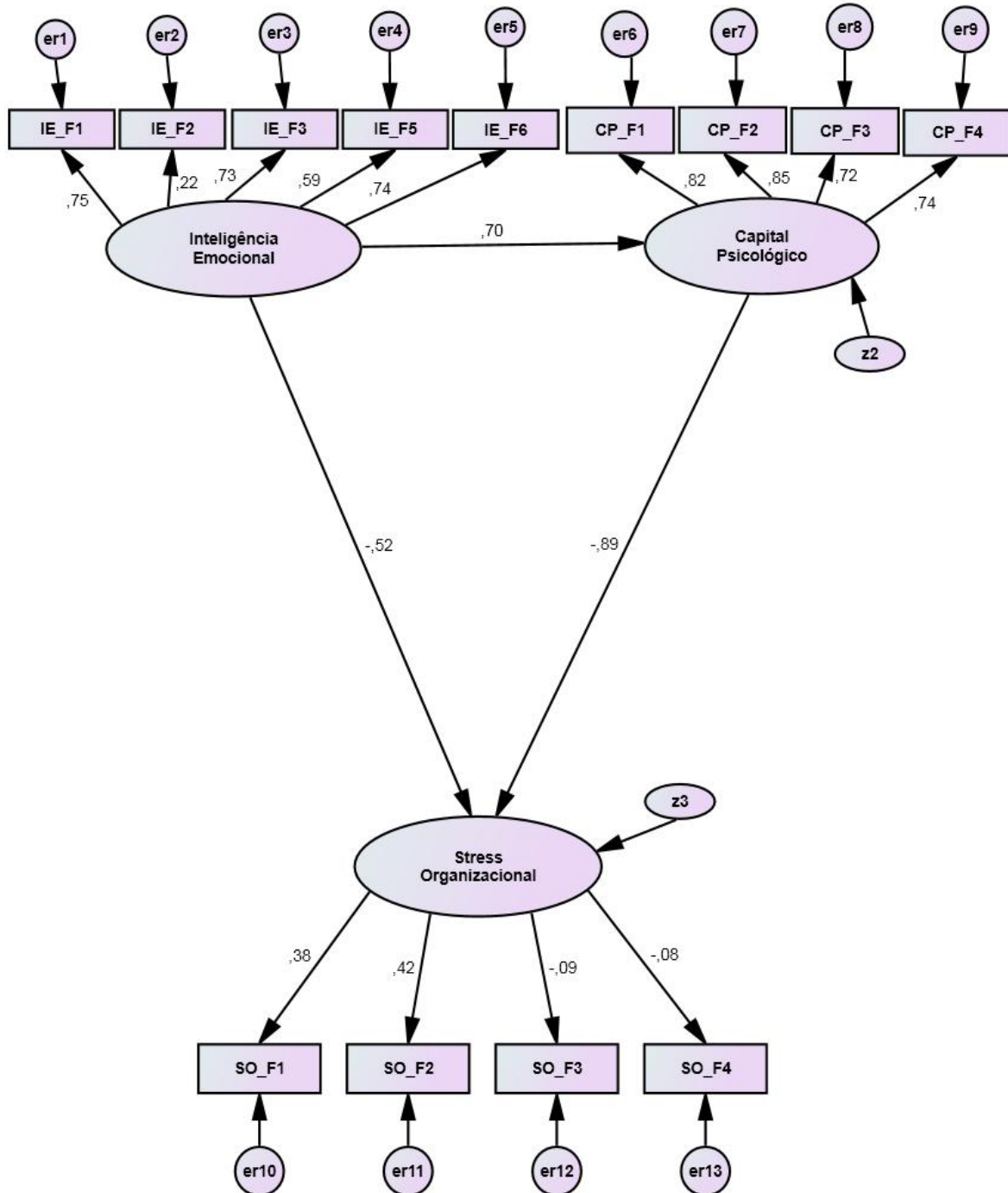
que más sienten el trabajo como una fuente descontrol emocional: la diferencia absoluta entre las medias de .400, $p = .019$.

Estrés Organizacional, Inteligencia Emocional y el capital psicológico: propuesta de un modelo estructural: test H6. Por último, tenemos la intención de evaluar el papel moderador del estrés en el impacto que la inteligencia emocional tiene sobre el capital psicológico de los individuos; tenemos la intención de investigar en qué medida la inteligencia emocional determina positivamente el capital psicológico de los individuos. Utilizamos la técnica de ecuaciones estructurales (Bentler, 1980; Byrne, 2001; Bentler y Weeks, 1980). Siguiendo las referencias de la preparación del modelo exploratorio, se identificaron las estructuras relacionales para medir y se seleccionó como operacionalizaciones de los constructos los factores de los respectivos constructos (Bollen, 1989; Hoyle, 1995, Loehlin, 1997). Después, se elaboró el diagrama de las trayectorias para determinar y especificar el modelo de medición de acuerdo con la literatura (Byrne, 2001; Kline, 2005; Schumacker y Lomax, 1996), convirtiéndose en un conjunto de relaciones entre variables observables y puesta a cero de la varianza residual (Hair, Anderson, Thatam, & Black, 2004; Hatcher, 1996; Loehlin, 1997; Maroco, 2003). El modelo incorpora 31 variables, siendo 13 observables, 18 no observables, 16 exógenas y 15 endógenas.

Teniendo en cuenta la calidad del ajuste del modelo estructural, se obtuvieron los siguientes valores: $CMIN/DF (62) = 4.22$, $p < .001$, $NFI = .822$, $CFI = .859$ e $RMSEA = .082$. Dado el buen índice de NFI y, a pesar del valor de CFI se encuentran ligeramente debajo de 0,90 (0,859) y el RMSEA 12 milésimas arriba de .08, decidimos que el modelo tiene un ajuste aceptable.

La representación gráfica del modelo estructural estimado se muestra en la Figura 24.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**



**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Leyenda: Inteligencia Emocional - Factores IE1 – Comprensión de las emociones propias, IE2 - Autocontrol frente a las críticas, IE3 - Auto-estímulo, IE5 - Empatía y contagio emocional y IE6 - Comprensión de las emociones de los otros. Capital Psicológico - factores CP1 - auto-eficacia, CP2 - Esperanza, CP3 - Resiliencia y CP4- Optimismo. Estrés Organizacional - factores SO1 - Trabajo como fuente de estrés y desplacer, SO2 - Trabajo como fuente incontrolado emocional, SO3 - Trabajo como fuente de compulsión y SO4 - trabajo como fuente de compromiso disfuncional.

Figura 24 - Reducción de Estrés Organizacional por la determinación del capital psicológico a través de la Inteligencia Emocional: coeficientes de regresión para el modelo estructural estimado

Dentro del constructo del Capital Psicológico, nos encontramos que los respectivos factores contribuyen de manera muy significativa y relativamente justa, ya que todos los β son superiores a .70. Así, por la orden decrecen encontrándose la esperanza (CP_F2), la auto-eficacia (CP_F1), el Optimismo (CP_F4) y finalmente la Resiliencia (CP_F3).

Cuanto a la variable latente Estrés Organizacional, se identificó el siguiente orden para las contribuciones positivas: SO2 - Trabajo como una fuente de descontrol emocional y SO1 - trabajo como fuente de estrés y desplacer. Como se mencionó, el SO4 - Trabajo como fuente de compromiso disfuncional no se muestra influyente en la mitigación hecha por la Inteligencia Emocional y por el capital Psicológico en el indicador de estrés organizacional. Lo mismo ocurre en cierta medida con el factor de SO3 - El trabajo como fuente de compulsión.

Dado el efecto directo que la Inteligencia Emocional tiene sobre el indicador de Capital Psicológico, se verifica que es muy alta, situándose en $\beta = 0,70$ (49% de la variabilidad explicada). La comparación entre la protección proporcionada por la Inteligencia Emocional y por el capital Psicológico en Estrés Organizacional, se encontró que el Capital Psicológico tiene un mayor poder de atenuación o de protección

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

de ese estrés ($\beta = -.89$ en comparación con $\beta = -.52$). Así, encontramos que tanto la inteligencia emocional como el Capital psicológico tienen efectos preventivos o atenuadores de Estrés Organizacional, aunque el capital psicológico más que la Inteligencia emocional. El líder se presenta claramente como un mediador entre la cultura de la organización y su índice de innovación. La hipótesis H7 encontró apoyo empírico en este modelo: la inteligencia emocional y el capital psicológico actúan como factores protectores del estrés organizacional.

VI. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La presente disertación pretendía advertir el peligro del estrés, especialmente en el área organizacional, analizando cómo la inteligencia emocional y el capital psicológico pueden actuar como factores de protección de ese estrés. El resultado final de esta tesis se desarrollará en torno a tres aspectos: 1) la evaluación de la pertinencia de la realización de esta investigación, así como de las hipótesis de trabajo presentadas y probadas, 2) la explicación de los resultados más relevantes, procedentes análisis realizados en dos estudios empíricos, y 3) las consecuencias y las implicaciones prácticas de los resultados obtenidos, así como las limitaciones del estudio y las propuestas para futuras investigaciones.

Estudio empírico 1

Por definición, el trabajo es una actividad que causa estrés, y en los tiempos modernos, se revela que el escenario principal de las experiencias de estrés de los individuos es el trabajo, por lo que es importante la investigación sobre factores protectores del estrés organizacional. Es fundamental para las organizaciones conocer las fuentes de estrés que afectan sus empleados, debido a los efectos adversos y negativos en el estado de salud física y mental de los trabajadores, así como en la satisfacción con el trabajo.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Este trabajo tiene como objetivo principal indicar las principales fuentes de estrés, según un estudio llevado a cabo por individuos del sector de la educación, docentes y otros empleados del segundo y tercero niveles de la educación privada. El instrumento de medida utilizado fue desarrollado para el contexto laboral por Karasek en 1985 y nos ha permitido identificar situaciones de riesgo y factores de estrés en la situación laboral.

El trabajo es el primer responsable de la forma en que se estructura la sociedad en que vivimos y por la manera como organizamos los valores que nos rigen. Es la matriz principal de nuestro mundo y de nuestras distintas áreas de la vida (personal, familiar, civil, laboral). La detección precoz de las causas de estrés en los trabajadores, especialmente en las personas con contacto directo y diario con los otros, como los profesores, es necesaria con el fin de mitigar o evitar los efectos adversos y más complejos del trabajo como de la salud de estos profesionales.

Si el estrés es inseparable de la naturaleza humana, la pregunta que surge es si el escenario es inevitable. La respuesta es negativa. Eliminar, minimizar o reducir las situaciones de estrés y fortalecer, recuperar y enseñar las personas a lidiar mejor con el estrés, será capaz de evitar una repetición de ese escenario. Esa es la función de prevención del estrés, en particular la prevención de estrés en el trabajo.

En el Estudio 1 se buscó un entendimiento de los agentes inductores de estrés y sus efectos sobre los empleados de una institución privada de educación básica. En general, hemos señalado que el estrés puede ser definido como la suma de las respuestas físicas y mentales causados por ciertos estímulos y que llevan el individuo, por una parte, a superar algunas exigencias del medio ambiente y, por otro lado, a el desgaste físico y mental (Carvalho y Serafines, 1995). Los síntomas de estrés en un individuo son muy variados, desde un estado de humor deprimido a ataques de pánico, a través de una creciente irritabilidad y problemas psicosomáticos. Estos síntomas tienen grandes implicaciones para la salud del individuo, tanto en términos de la enfermedad coronarias como de la salud mental (Graziani, 2005; Labrador, 1992).

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Los síntomas de estrés, por conducir a una falta de bienestar, tienen una importante relación con el compromiso del individuo con la organización y puede dar lugar a una disminución del rendimiento, motivación y satisfacción laboral, así como al absentismo (Dejours 1992). Esta investigación fue dirigida para la recopilación de información sobre el estrés en los empleados de la institución informadora, describiendo algunas de las características de los profesionales e individuales del personal docente y no docente, así como su relación con el estrés autopercebido.

El cuestionario sobre el estrés en el lugar de trabajo que se utilizó mostró propiedades psicométricas adecuadas, particularmente en cuanto a su fiabilidad. El índice de consistencia menor fue en la subescala Discriminación de las tareas, mientras que el más elevado a la subescala de apoyo de los jefes y colegas.

Cuanto a resultados, se encontró que, en relación con los requisitos del trabajo, no evidencia la existencia de niveles significativos de estrés (es decir, arriba del punto intermedio de la escala) de los empleados de la institución privada de Educación Básica. En las subescalas autoridad decisoria y discriminación de tarea, se verifica escasas existencias de estrés. En la subescala apoyo de jefes y compañeros, el riesgo del estrés registrado fue muy bajo, oponiéndose a los resultados de la subescala condiciones de empleo, que verificó la existencia de estrés. Por lo tanto, se concluye que las principales fuentes de estrés de los empleados de la institución residen en las condiciones de empleo.

Concluimos también que cuanto más un empleado sufre estrés en el nivel de autoridad decisoria, menos estrés se manifiesta en términos de los requisitos del trabajo. Por otra parte, cuanto más estrés se registra en el nivel de los requisitos en el trabajo, más estrés se demuestra en términos de discriminación de tareas. De hecho, el estrés en el ambiente de trabajo es una manifestación física o mental de tensión cuando la experiencia o la percepción del clima organizacional son desfavorables. Si el clima organizacional es la calidad del medio ambiente que se percibe o se experimenta por los participantes de la empresa y que influencia su comportamiento, estos también influyen el clima organizacional.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Teniendo en cuenta las diferencias de género, llegamos a la conclusión de que las mujeres tienen un mayor grado de estrés en comparación con los hombres. Por lo tanto, en la hipótesis 1 apenas se encontró para la subescala condiciones de empleo. Este resultado está de acuerdo con los datos de Letvak y Buck (2008), que concluyen que niveles de estrés más altos se asocian con las mujeres, en comparación con los hombres.

Hemos encontrado que cuantos más años de desempeño de funciones en la institución, más estrés manifiestan los empleados con respecto a los requisitos de trabajos realizados. La hipótesis 2 - Los trabajadores con más años de experiencia en la empresa tienen un menor grado de estrés que los trabajadores con menos años de experiencia en la empresa - encontrado apoyo empírico para esta subescala, y podemos concluir también, en nivel de apoyo de los jefes y colegas.

Con respecto a la hipótesis 3 - En lugar de trabajo los empleados más jóvenes tienen un mayor grado de estrés en comparación con los trabajadores de más edad - se concluye que no existe un apoyo empírico. Por el contrario, encontramos que en el nivel de los requisitos de trabajo que cuanto mayor es la edad, más estrés los empleados manifiestan.

En cuanto a la influencia de las cualificaciones académicas, llegamos a la conclusión de que los empleados con educación básica o secundaria sufren más de estrés en el trabajo a nivel de la discriminación de tareas. Ya en diplomados, licenciados o graduados, los requisitos de trabajo son la mayor fuente de estrés. Observamos también que cuánto más años tienen los empleados de la institución más manifiestan estrés en el nivel de los requisitos del trabajo.

En términos de la influencia de la función llevada a cabo en la institución informadora, se concluye que, en comparación con los docentes, los empleados pertenecientes a los servicios (auxiliares, choferes, cocinera, psicóloga, entre otros) presentan más estrés en nivel de los requisitos de trabajo. Por otra parte, los docentes tienen más estrés en términos de discriminación de tareas.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Al discutir los resultados, creemos que el trabajo es un aspecto fundamental de todas las personas, provocando consecuencias paradójicas, tanto para la integridad física como para la salud mental y vida social de los trabajadores (Mendes y Cruz, 2004).

El nivel de estrés en el trabajo es determinado por una serie de características entorno al ambiente del trabajo y de la organización como un todo (Gomes et al., 1997a, 1997b). La forma de trabajo, las rutinas diarias, las normas, el estilo de gestión, los valores y la configuración del poder son elementos significativos de la cultura y, en consecuencia, del clima organizacional (Freire, 1997). La identificación de estos factores de estrés y su relación con la productividad y con la salud de los trabajadores ha sido objeto de preocupación para los expertos en el estrés en el trabajo. Sin embargo, puesto que el reconocimiento de un aspecto particular relacionado con el trabajo como agente de estrés depende de la especificidad de cada empleado, así como su grado de vulnerabilidad y la capacidad de manejar situaciones, la tarea de identificar las fuentes de estrés en el trabajo no es fácil (Tamayo, Lima y Silva, 2004). Así, el estrés puede ser considerado como un mecanismo idiosincrático que ocurre en las personas para adaptarse a las exigencias del ambiente externo, o para responder a las metas que ellos mismos se comprometen (Ramos, 2001).

El estrés laboral también es alimentado por la insatisfacción en el trabajo, especialmente si está relacionado con la percepción de esfuerzos excesivos en un trabajo en el que se consideran no ser debidamente recompensados, tanto financiero, como en perspectivas de promoción o de reconocimiento, por jerarquías superiores (Li, Yang, Cheng, Siegrist, y Cho, 2005). Otros factores también indicados como contribuyentes para el aumento de estrés en el lugar de trabajo se refiere al bajo poder de decisión, al trabajo extremadamente monótono o repentinamente variable, así como a las relaciones interpersonales con los clientes más exigentes o difíciles.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Estudio empírico 2

En los últimos años, hemos estado prestando mayor atención a los recursos humanos y a sus competencias, dentro y fuera de las organizaciones, donde no se puede obviar el impacto que la inteligencia emocional de los empleados aporta a las organizaciones (Frederickson, 2003), así como su capital psicológico.

En el estudio 2 se estudiaron las dimensiones correlativas de los constructos estrés organizacional, inteligencia emocional y capital psicológico, recurriendo a las medidas de estrés organizacional (elaboración propia), Inteligencia Emocional (Rego et al., 2007) y Capital Psicológico (Luthans et al. 2007). Llegamos a la conclusión de que en las organizaciones portuguesas en las que trabajan los encuestados el estrés organizacional es mayor relacionado con el trabajo como fuente de compromiso disfuncional, seguido por el trabajo como una fuente de compulsión, el trabajo como una fuente de descontrol emocional y, finalmente, el trabajo como fuente de estrés y placer. Así, las organizaciones contribuyen en gran medida a la participación disfuncional de los trabajadores, aunque menos para el estrés propiamente dicho. Digamos que el estrés proviene de este compromiso disfuncional y de la compulsión para el trabajo.

Cuanto al Capital Psicológico, se verifica que la mayor puntuación corresponde a la autoeficacia y la menor al optimismo. Concluimos que este escenario de crisis actual está repercutiendo en los niveles más bajos de optimismo entre las personas. También se concluye que la relación entre el Estrés organizacional y la Inteligencia Emocional es negativa, lo que indica que cuanto mayor es el estrés sentido, menor es la inteligencia emocional, tanto en nivel de la comprensión de las emociones propias, como del auto-control frente a las críticas, del auto-estímulo, de empatía y contagio emocional y de la comprensión de las emociones de los otros.

También se concluye que el trabajo como fuente de estrés y placer no es relacionado con auto-control frente las críticas y se muestra independiente del nivel de placer y del nivel de estrés en el trabajo. También cuanto más el trabajo es visto como una fuente de descontrol, menor la inteligencia emocional, y cuanto más el trabajo se

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

considera como una fuente de compulsión, menos el individuo tiene control sobre las críticas que dirigen, pero más se auto-estimula a trabajar. Por último, cuanto el individuo está más comprometido con su trabajo de una manera disfuncional, más se auto-estimula a trabajar.

La relación entre el estrés organizacional y el capital psicológico es también negativa: cuanto más estrés organizacional menor auto-eficacia del empleado, su esperanza, su resiliencia y su optimismo. Sin embargo, las relaciones son positivas con el trabajo como fuente de compulsión: cuanto una persona más siente el trabajo como una fuente de compulsión mayor es su capital psicológico para la empresa, debido a su auto-eficacia, la esperanza y la resiliencia, lo mismo que, la capacidad de resistir ante las frustraciones del trabajo. También se verifica que el individuo que está comprometido con su trabajo, aunque de un modo disfuncional para él, parece más esperanzador y más resiliente frente a su trabajo y su vida. Hemos encontrado apoyo empírico para la hipótesis H4: El estrés organizacional está negativamente correlacionado con la inteligencia emocional y con el capital psicológico de las personas.

La inteligencia Emocional y el capital psicológico de los trabajadores mostraron una relación positiva y de una magnitud alta, dando apoyo empírico para la H5: La inteligencia emocional y el capital psicológico están positivamente correlacionados.

Son las mujeres, en relación a los hombres, que muestran mayor estrés relacionado con el descontrol emocional cuando relacionados con el trabajo. También hemos encontrado que a medida que aumenta la edad de los empleados aumenta su compromiso con el trabajo, aunque sea disfuncional. El trabajo es visto más como una fuente de estrés, desplacer y descontrol emocional por los empleados que tienen educación básica en comparación con aquellos con educación superior.

El salario que reciben mostró poca influencia sobre el estrés organizacional, si bien los empleados que reciben más de 2000 Euros, han mostrado menos descontrol emocional. Los Trabajadores del Estado y los trabajadores por el cuenta ajena viven más el trabajo como una fuente de estrés y desplacer, que los empresarios. También se

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

observó que cuanto más antiguo es el empleado en la empresa, más el trabajo es visto como una fuente de compromiso disfuncional. El trabajo como fuente de estrés y displacer es mayor en los empleados que no realizan ninguna función de liderazgo, mientras que el trabajo como fuente de compromiso disfuncional es mayor en los empleados que realizan funciones de dirección.

Concluimos, por último, que la inteligencia emocional determina de forma positiva el capital psicológico de las personas, teniendo un gran efecto. La comparación entre la protección proporcionada por la Inteligencia Emocional y por el capital psicológico en lo estrés organizacional da más poder al Capital psicológico en la mitigación o la protección de ese estrés. Sin embargo, tanto la inteligencia emocional como el Capital psicológico tienen efectos preventivos o atenuadores del estrés organizacional. La Hipótesis H6 encontró apoyo empírico: la inteligencia emocional y el capital psicológico actúan como factores protectores del estrés organizacional.

Con esta investigación se pretende elucidar sobre las dimensiones correlativas del estrés organizacional. Descubrir la relación entre el estrés y otras variables individuales y organizacionales, será importante para la comprensión de cómo mejorar el funcionamiento y la productividad de las organizaciones y el bienestar de los empleados que trabajan allí. De hecho, las organizaciones modernas no sólo son lugares de trabajo, constituyen espacios de interacción y representaciones humanas, habitadas por un imaginario social construido y propagado por dentro y por fuera de ella. Recientes tendencias, como la calidad total, globalización, reestructuración tecnológica, imponen una preocupación primordial para todas ellas: el elemento humano. En consecuencia, creemos que el trabajo es una gran fuente de referencia para la construcción social de los hombres y su autoestima, lo que significa que esta relación pasa a través de lo afectivo y por lo psicológico.

En cuanto a trabajo y de las organizaciones, el desafío consiste en cómo transformar el estrés en un factor de promoción de crecimiento individual y de desarrollo organizacional. Así, el último desafío para el Hombre será entonces transformar los riesgos potenciales para su integridad física y psicológica, equilibrio,

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

bienestar y salud en oportunidades de crecimiento y desarrollo en esas mismas dimensiones.

Limitaciones del estudio y las propuestas de investigación. Para terminar, vamos a presentar las posibles limitaciones de nuestro estudio e indicar algunas propuestas para futuras investigaciones. La principal limitación en nuestra opinión, se refiere a la forma en que se llevó a cabo la recogida de datos en el estudio: a través de cuestionario auto-administrado, que tiene algunas ventajas, pero también desventajas. Entre las ventajas se refieren al anonimato de los participantes y la posibilidad de obtener un panorama general del área de investigación, dado que tenemos docentes de toda la población. El respecto por la privacidad de los individuos es otra ventaja. Sin embargo, uno de los principales inconvenientes o desventajas de la encuesta por cuestionario auto-administrado se refiere a la validez de las conclusiones alcanzadas, en particular con respecto al establecimiento de condiciones destinadas a garantizar la validez interna de la investigación (Alferes, 1997).

A pesar de las limitaciones de este estudio, creemos que lo podemos ver la importancia para la comunidad científica y para las organizaciones. Así, la presente investigación tiene implicaciones prácticas, que consideramos relevantes y pueden aumentar la actividad de las organizaciones en su día a día, tratando de establecer las condiciones para la expansión y aumento del capital psicológico y de inteligencia emocional en sus empleados.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Como propuestas de investigación futura se refieren la realización de estudios comparativos entre diferentes factores protectores del estrés organizacional, además de la inteligencia emocional y el capital psicológico. También comparar los niveles de estrés organizacional de los trabajadores que se ocupan de más de personas (por ejemplo, servicios) o cosas (por ejemplo, la producción). Otro estudio interesante sería testar programas específicos para aumentar la inteligencia emocional y análisis del rendimiento o desempeño de los empleados en las organizaciones.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

RESUMO DETALHADO

O trabalho apresentado nas páginas seguintes descreve a investigação realizada no âmbito do Doutoramento em Psicologia. Trata-se de dois estudos empíricos que aprofundam o constructo de *stress organizacional: um mais direccionado à análise do stress numa instituição de ensino privado e outro aos seus fatores de proteção, analisando-se o caso da inteligência emocional e do capital psicológico*. A estrutura do trabalho está organizada em duas partes: pressupostos conceptuais e estudos empíricos, apresentando, ao todo, seis capítulos.

No *Capítulo I*, descrevem-se as características do stress e as suas causas. Analisam-se as suas implicações no âmbito laboral e os fatores organizacionais indutores de stress, assim como a sua avaliação dos riscos e prevenção no trabalho.

No *Capítulo II*, é apresentada a *inteligência emocional* e o seu papel decisivo no desenvolvimento pessoal, ao nível dos modelos teóricos, e a sua aplicação nas organizações, identificando-se os fatores que mais influenciam o desempenho pessoal dos sujeitos.

No *Capítulo III*, é abordado o Capital Psicológico e a sua pertinência na contextualização atual. Partindo da investigação sobre psicologia positiva, que está na base do comportamento organizacional positivo, estabelece-se uma relação entre elevados graus de otimismo e de esperança e estados fisiológicos e psicológicos de bem-estar.

Seguidamente, no *Capítulo IV*, apresentamos o Estudo Empírico 1 desta tese: *Estudo de Caso Numa Instituição Particular do Ensino Básico*. Nele expomos a metodologia utilizada e o objetivo de estudo, a caracterização da amostra, os instrumentos de recolha de dados e os respetivos procedimentos. A fiabilidade das medidas e os resultados, com especial destaque para o teste das hipóteses de investigação, que também é exposto neste capítulo.

No seguimento da investigação realizada no ponto anterior, prosseguimos com um estudo sobre o papel da Inteligência Emocional e do Capital Psicológico na

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

prevenção do Stress Organizacional. Assim, o *Capítulo V* apresenta todos os construtos analisados detalhadamente. No Estudo Empírico 2, procedemos ao teste das seguintes hipóteses de investigação: H4: O Stress Organizacional correlaciona-se negativamente com a inteligência emocional e com o capital psicológico dos indivíduos; H5: A inteligência emocional e o capital psicológico estão positivamente correlacionados; H6: A inteligência emocional e o capital psicológico atuam enquanto fatores de proteção do Stress Organizacional. Designadamente, pretende-se avaliar o papel moderador do Stress Organizacional no impacto que a inteligência emocional possui no capital psicológico dos indivíduos.

Finalizamos com o *Capítulo VI*, onde apresentamos a discussão e a conclusão dos resultados com base nos resultados obtidos e dos pressupostos teóricos de onde partimos. Manifestamos ainda as limitações do nosso trabalho no âmbito da presente temática, sabendo que há muito a realizar.

Os parágrafos seguintes são uma breve exposição dos temas apresentados e analisados em cada um dos capítulos acima referidos.

I. Do Stress na vida quotidiana ao Stress laboral

O termo stress foi originalmente usado, pela sua etimologia, para uma linguagem específica das engenharias e ciências físicas, sendo que, posteriormente, aproveitaram a definição nas ciências humanas para este conjunto de fenómenos biológicos, psicológicos e sociais, que afetam inevitavelmente todas as pessoas. O stress é indissociável da condição humana; porém, a palavra ganhou nos últimos anos uma maior relevância e importância no nosso quotidiano. Estudos efetuados pelo autor clássico Hans Selye (1974) atestam que o stress tem duas faces, a negativa, designada por *Distress*, que se encontra abundantemente relatada e conhecida, e a positiva, o *Eustress*, que encara e retrata o stress como algo agradável, curativo e como um motor

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

de ação. A predisposição para reagir à tensão está ligada à natureza da reação e às experiências e vivências anteriores do indivíduo. Quanto maior a tensão da situação, mais extremada será a reação e o comportamento, sendo, então, pouco provável, que resulte de um processo de compreensão, raciocínio e planeamento.

Na opinião de Chabot (2000), as emoções humanas são um universo no interior, no qual gravitamos a todo o momento. Estão presentes em todos os instantes da nossa vida, sendo nós “obrigados” a lidar (ou melhor, a conviver) com as nossas emoções e com as emoções das outras pessoas. Assim, as emoções desempenham um papel de tal modo central na saúde dos seres humanos que nos podem fazer felizes ou infelizes, podendo-nos acalmar ou agitar.

Sendo as emoções uma parte integrante da nossa vida e sendo o stress uma emoção frequente no quotidiano das pessoas, é fundamental compreender o stress e as suas ações no corpo e na mente. O sistema nervoso central é responsável pelas transformações químicas que ocorrem no organismo, reconhecendo a qualidade de cada mensagem captada e enviada até ele, por terminações nervosas. Através da sensibilidade do corpo, os centros nervosos são informados sobre as alterações que ocorrem nos meios externo e interno. A maioria das mudanças rápidas pode causar stress. Nestes casos particulares, as exigências são demasiadas para a nossa capacidade de as gerir (Cartwright & Cooper, 1997).

A comunicação é outra componente do clima organizacional identificada nas pesquisas como relacionada com o stress e com o nível de formalidade na execução do trabalho. De acordo com Organ e Greene (1981), a formalidade no trabalho tem um efeito oposto sobre duas características relevantes dos papéis organizacionais: a ambiguidade e o conflito. Em suma, qualquer análise do stress mostrará que, em geral, existem duas causas que o produzem (Vaz-Serra, 2000): em primeiro lugar, os agentes stressantes, que são resultado de circunstâncias exteriores do ambiente, da família, dos estudos, do trabalho. Em segundo lugar, temos o stress produzido pela própria pessoa, isto é, pela maneira que cada um tem de solucionar os problemas pela sua própria

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

personalidade, pelo seu temperamento ou pela sua autodisciplina, bem como pela sua saúde física e mental.

Dependendo da predisposição orgânica do indivíduo, o stress pode causar transtornos fisiológicos, psicológicos e sociais. Estes sinais e sintomas, muitas vezes designados por “strains”, (Cartwright & Cooper, 1997; Ramos, 2001), são a resposta ao stress – reação total do organismo que denuncia o desequilíbrio próprio da situação de stress em que se encontra (Selye, 1974). O stress é uma das grandes ameaças das organizações modernas. Todavia, muito pode ser feito para o evitar. É necessário que cada organização conheça as causas do stress, principalmente os seus fatores organizacionais, embora os individuais não devam ser excluídos.

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 como em 2000, o stress constituía a segunda causa de problemas (Paoli, 1997; Marllié & Paoli, 2001; Graça, 2002).

Cerca de 41 milhões de trabalhadores da União Europeia são afetados anualmente pelo stress relacionado com o trabalho (Graça, 2002), o que equivale a muitos milhões de dias de trabalho perdidos¹. Esta situação constitui um importante motivo de preocupação e um desafio, devido não só aos seus efeitos sobre os trabalhadores

¹ No total, são perdidos por ano cerca de 600 milhões de dias de trabalho devido a doenças relacionadas com o trabalho.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

individuais, mas também aos custos ou impacto económico sobre as empresas, bem como aos custos sociais para os países europeus. Graça (2002) refere ainda que, 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.

II. Inteligência Emocional

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). Intencionalmente, manipulamos as nossas emoções para que controlem os nossos comportamentos, com o objetivo de alcançar os resultados por nós desejados. Todas as decisões que tomamos na nossa vida têm uma carga considerável de emoção. Ter a informação de que necessitamos e ainda conseguirmos raciocinar com lógica possibilita-nos canalizar melhor as nossas emoções (Ashkanasy & Ashton-James, 2005).

Tal como na vida privada, qualquer profissional está obrigado a relacionar-se com outras pessoas. Em qualquer organização empresarial, as atividades obrigam ao relacionamento interpessoal e ao trabalho em equipa (Caballo, 1993). A importância da Inteligência Emocional aumenta à medida que ascendemos no organigrama da empresa

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

e, de acordo com Vale (2009), é determinada por atitudes e competências intrapessoais e interpessoais.

O pensamento de Gardner (1994), sobre a multiplicidade da inteligência, continua a evoluir. Dez anos após ter publicado a sua teoria, ele sublinha os seguintes vetores: a inteligência propriamente dita (intrapessoal), a inteligência interpessoal e a capacidade de compreender outras pessoas. É fundamental entender o que as motiva, como trabalham e como trabalhar cooperativamente com elas. O autor observou que o âmago da inteligência interpessoal inclui a capacidade de discernir, responder adequadamente aos estados de espírito, temperamentos, motivações e aos desejos de outras pessoas. Na inteligência intrapessoal, chave do autoconhecimento, ele incluiu o "acesso a nossos próprios sentimentos e a capacidade de discriminá-los e usá-los para orientar o comportamento" (Gardner, 1994, p.50). A partir desta abordagem é considerado que o uso inteligente das nossas emoções é essencial para a nossa adaptação física e psicológica (Salovey, Bedell, Detweiler, & Mayer, 1999). Também fornece um referencial teórico promissor para entender os processos emocionais, uma base subjacente ao desenvolvimento de um equilíbrio adequado psicológico. E, por sua vez, permite compreender melhor o papel de mediação de certas variáveis emocionais das pessoas e a sua influência sobre o ajuste e bem-estar psicológico. As revisões neste campo de investigação têm mostrado que a capacidade de analisar e compreender os nossos estados emocionais são indicadores significativos de um melhor funcionamento interpessoal e psicológico (Fernández-Berrocal & Extremera, 2008; Lizeretti & Rodriguez, 2011; Rey & Extremera, 2012).

O conceito de Inteligência Emocional (IE) tem gerado um grande interesse em diversos domínios (Goleman, 1995). A diversidade de temas dentro da I.E. demonstra a expansão desta área de estudo nos campos da saúde, educação, recursos humanos, avaliação, psicologia do desporto e psicologia cultural. Por outro lado, este crescimento tem também sido focado no desenvolvimento do autorrelato e de instrumentos da avaliação da I.E. (Fernández-Berrocal & Extremera, 2006).

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

A inteligência emocional nas organizações. Vitor (2007) refere que é preciso ensinar ao indivíduo o sentido do respeito e da responsabilidade, não apenas falando ou impondo responsabilidades, mas compartilhando responsabilidade com ele. O autor refere que, num contexto empresarial, as organizações emocionalmente estáveis devem preocupar-se em: compartilhar responsabilidades; investir nas tecnologias modernas; identificar e promover talentos individuais; promover a formação permanente dos seus empregados; enfatizar atividades em equipa; enfatizar a criatividade e observar as formas de aprender. Se a Inteligência Emocional corresponde a um conjunto de aptidões do "sistema operacional" do cérebro, este será melhor compreendido e aproveitado dentro do conceito mais amplo de "multipolaridade cerebral" (Vitor, 2007).

Na Competência Sócio Emocional, os trabalhos de Goleman (1995, 1999) e de Saarni (1995, 1999) referem-se às “Capacidades da Inteligência Emocional”, bem como às “Habilidades da Competência Emocional”, mas outros autores, como Shapiro (1997), Gottman e Declair (1999), Simmons (1999), Steiner (2000) e mesmo Bisquerra Alzina (2000), também exploram estas vertentes.

Goleman (1999) definiu o conceito de Competência Emocional e menciona que a expressão “competência emocional” inclui tanto as competências sociais como as emocionais, defendendo que uma competência emocional é uma capacidade apreendida, baseada na Inteligência Emocional, que resulta num desempenho extraordinário no trabalho. Acrescenta ainda que a Inteligência Emocional determina o nosso potencial para aprender as aptidões práticas, que se baseiam em quatro elementos: motivação, autodomínio, empatia e talento nas relações. A nossa competência emocional mostra até que ponto traduzimos esse potencial nas capacidades profissionais.

Mayer e Salovey (1997) não mencionam as competências propriamente ditas, mas falam de quatro grandes capacidades “emocionais” ou ramificações da IE: a) perceção, avaliação e expressão das emoções; b) facilitação do pensamento através da emoção; c) compreensão das emoções e conhecimento emocional; d) controlo reflexivo das emoções. Dentro de cada parte há uma organização hierárquica, de acordo com a complexidade dos sistemas psicológicos envolvidos. Os componentes de níveis

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

superiores correspondem à consciência e regulação de emoções, enquanto os de níveis mais baixos equivalem a capacidades relativamente mais simples, como perceber e expressar emoções. Dentro de cada parte é definida uma hierarquia de capacidades que ocorrem com grau de complexidade crescente, de acordo com o desenvolvimento dos indivíduos, sendo expectável que os indivíduos mais inteligentes emocionalmente progredam mais rapidamente através das capacidades descritas (Mayer et al., 1997; Mayer et al., 2000, 2002, 2008; Monteiro, 2009).

Com base numa análise dos principais modelos de inteligência emocional, Petrides e Furnham (2001) elaboraram uma lista das quinze dimensões sócio-emocionais mais relevantes para este conceito: adaptabilidade, assertividade, avaliação emocional de si próprio e dos outros, expressão emocional, gestão emocional dos outros, controlo emocional, baixa impulsividade, capacidade de relacionamento, autoestima, automotivação, competência social, gestão das tensões, empatia, felicidade e otimismo. Todas estas dimensões têm como propósito o aumento das capacidades sociais e de relações inter e intrapessoais mais positivas, uma melhor adaptação no trabalho, na vida social e familiar, bem como a diminuição de pensamentos autodestrutivos e violentos, o que auxilia na construção de uma boa autoestima no colaborador da empresa (Vale, 2009).

O reconhecimento da importância das competências sócioemocionais no crescimento dos benefícios socioeconómicos é evidente em diversas sociedades. A indústria americana gasta atualmente cerca de 50 milhões de dólares por ano em formação e grande parte desta centra-se nas capacidades sociais e emocionais (Cherniss, 2000). Cherniss considera que as competências sócioemocionais são cruciais para um desempenho eficiente na maioria das atividades. Assim, é razoável pensar que através de programas de formação orientados para o desenvolvimento das competências sócioemocionais se poderia promover o desenvolvimento pessoal dos membros de uma organização. Embora seja evidente que as capacidades cognitivas no mundo laboral são muito importantes, em especial quando o trabalho se torna mais complexo e exige continuamente a tomada de decisões (Gottfredson, 2003), entende-se que, para

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

conseguir e manter boas relações sociais no trabalho e para obter elevados níveis de desempenho, de desenvolvimento profissional e de aprendizagem organizacional, requerem-se, para além disso, outras competências do tipo social e emocional. O desenvolvimento dessas competências sócioemocionais tem um papel importante no reforço do sucesso individual num contexto organizacional. A necessidade de tais competências compreende um amplo leque de tarefas: direção de grupos, trabalho em equipa, tolerância e tensão laboral, negociações, resolução de conflitos, planificação da própria carreira profissional, motivação para o próprio trabalho, motivação dos outros e confronto com situações críticas (Talavera & Pérez-González, 2007).

De acordo com Law (2004), acaba por ser intuitivo afirmar que a IE afeta a prática laboral, pois compreender as próprias emoções e as dos outros são fatores que afetam o bem-estar intrapessoal e as relações interpessoais verificadas organizacionalmente. Mayer et al. (1997), ao sugerirem que as pessoas emocionalmente inteligentes seriam capazes de identificar os seus próprios estados emocionais e os dos outros, demonstraram que estas seriam mais aptas de se integrarem em grupos, de cooperarem e de controlarem certas condutas com vista ao sucesso organizacional, identificando-se, assim, o poder benéfico organizacional da IE. No sentido de melhorar a relação entre os colaboradores, a formação contínua torna-se um elemento essencial para desenvolver a I.E. A relevância da formação em competências começou a ter expressão através de diversas instituições internacionais. Constatou-se, decididamente, um claro interesse a nível internacional naquilo que se convencionou denominar enfoque nas competências (García, 2003; Irigoien & Vargas, 2002).

Os recursos humanos das empresas começaram cada vez mais a analisar o desempenho dos funcionários não só pelos *outputs*, mas também pela relação entre os colegas e com as chefias (Myers & Tucker, 2005; Wong & Snell, 2003). As evidências que a I.E. pode ter na eficiência da gestão e na mudança da liderança foram questionadas por Buford (2002), quando examinou a relação entre a I.E. e as variáveis no contexto organizacional. O estudo envolveu diretores, supervisores e funcionários.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Foram encontradas diversas correlações positivas entre as variáveis da personalidade, transformação na liderança e gestão eficiente.

Hayashi (2006) examinou o impacto de um programa de implementação do desenvolvimento de I.E. e liderança, tendo os resultados mostrado um impacto positivo. Também Iordanoglou (2007) analisou a relação entre I.E. e liderança; os resultados demonstraram que a I.E., especialmente as dimensões intra e interpessoais, tiveram um efeito positivo na eficiência da liderança.

A investigação de Echeverría (2002) refere que algumas das competências-chave amplamente exigidas em diferentes atividades profissionais são o trabalho em equipa e o autocontrolo, ambas de carácter sócioemocional. Este autor apresenta também informações relativas à divergência existente entre a formação académica, em especial a universitária, e as exigências do mercado de trabalho. Neste sentido, os trabalhos de Cajide, Porto e Abeal (2002), baseados em informações com origem em numerosas empresas, salientam igualmente o desajustamento entre a formação académica e as exigências das empresas no que se refere a capacidades de desenvolvimento pessoal e a capacidades laborais.

Consideramos que a Inteligência Emocional no contexto organizacional tem por objetivo reduzir o stress, aumentar a satisfação, a eficiência e a competitividade nas organizações através das pessoas que estão inseridas nessa instituição (Weisinger, 2001). A IE gera maior qualidade de vida às pessoas que passam a controlar melhor os seus sentimentos o que afetará diretamente o bem-estar no ambiente de trabalho, pois estas passam a relacionar-se de maneira mais agradável e inclinam-se a reduzir conflitos desnecessários e a focarem-se nos objetivos da empresa (Cameron, Dutton, Quin & Wrzesniewski, 2003; Cooperrider, 1990; Cooperrider & Whitney, 2000; Fredrickson, 2006; Marujo et al., 2004, 2007).

III. Capital Psicológico

O Capital Psicológico ou Capital Psicológico Positivo reporta-se ao conjunto de características positivas de um indivíduo, sendo um elemento psicológico central de positividade em geral e de obediência aos critérios do comportamento organizacional positivo. Segundo Luthans, Youssef e Avolio (2007), trata-se de um construto positivo de ordem superior, compreendendo quatro dimensões: autoeficácia/confiança, otimismo, esperança e resiliência. Tais dimensões representam aptidões positivas, quando agregadas, resultam num constructo compósito (o PsyCap) que supera o somatório das quatro dimensões tomadas individualmente.

Segundo Lopes e Cunha (2005), o capital psicológico refere-se ao nível de elementos positivos e de crescimento pessoal a partir do desenvolvimento das características psicológicas positivas. O PsyCap é um conceito relativamente recente, mas que cada vez mais é valorizado nas empresas, porque, para além de desenvolver a criatividade e a energia positiva nas organizações, permite delinear objetivos mais ambiciosos e encontrar novas formas de sucesso (Luthans et al., 2007). Os investigadores têm desenvolvido e validado o PsyCap (Luthans et al. 2007) pelo que a teoria foi transposta para o local de trabalho, evidenciando e suportando a construção do PsyCap, bem como a sua relação com o desempenho (Luthans et al, 2007; Avey et al., 2008) em vários contextos culturais (Luthans et al., 2005).

Diversos investigadores têm contribuído para a teoria do desenvolvimento do Capital Psicológico Positivo². Esta perspetiva de desenvolvimento humano começou a ser estudada como um processo positivo da gestão de recursos humanos e das próprias organizações (Lopes & Cunha, 2005). Luthans (2002) desenvolveu o conceito de comportamento organizacional positivo, que se prende com a parte mais aplicada dos

² Luthans e Avolio, 2008; Luthans e Youssef, 2004; Luthans e Youssef, 2007; Luthans et., 2007; Avey, Wernsing e Luthans, 2008; Avey, Patera e West, 2006; Luthans, Avolio, Avey e Norman, 2007; Luthans, Avey, Clapp-Smith e Li, 2008; Luthans et al., 2005

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

estudios das capacidades e forças dos indivíduos, as quais devem ser geridas de forma eficaz para influenciar efetivamente o desempenho no trabalho. Este autor admite que estas capacidades não são inatas e fixas, mas que podem ser trabalhadas e desenvolvidas, trazendo um valor acrescido às organizações.

Atualmente, o universo das organizações está a modificar-se constantemente, o que induz as empresas a enfrentarem desafios múltiplos. O valor de uma abordagem positiva nas organizações e nos locais de trabalho tem vindo a ser reconhecido; aprofundaram-se novas teorias, tendo conduzindo ao surgimento de uma nova linguagem e de novos conceitos, como o Positive Organizational Scholarship (POS). A origem dos estudos do comportamento organizacional positivo tem as suas raízes na Psicologia Positiva (Seligman, 2005), sendo considerada como o estudo das condições e dos processos que contribuem para o florescimento ou condições ótimas de funcionamento das pessoas, grupos e instituições. Sheldon e King (2001) consideram o movimento da Psicologia Positiva como um esforço para conduzir os psicólogos contemporâneos a adotarem uma postura mais aberta e capaz de considerarem as motivações e as capacidades humanas. Segundo esta perspetiva, a Psicologia Positiva procura modificar velhos paradigmas em novas faculdades de compreensão de fenómenos psicológicos como a felicidade, o otimismo, o altruísmo, a esperança, a alegria, a satisfação e outras preocupações humanas tão importantes para a pesquisa como a depressão, a ansiedade, a angústia e a agressividade.

As organizações procuram cada vez mais, não só o conhecimento e a experiência na seleção das pessoas, mas também as características positivas dessas mesmas pessoas, como o otimismo, a energia e o gosto pela vida (Luthans, 2002). O comportamento organizacional positivo pretende-se afirmar enquanto área de estudo e de melhoria das capacidades psicológicas, as quais, quando alvo de medida e de desenvolvimento, apresentam um impacto significativo no desempenho (Luthans & Youssef, 2004). Mas se é importante desenvolver uma nova postura de investimento no ser humano, é igualmente importante saber avaliar. Larson e Luthans (2006) sugerem que, para obter vantagens plenas do impacto dos recursos humanos, as organizações têm de investir e

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

desenvolver formas de analisar as capacidades humanas, sociais e psicológicas. Perante este contexto, o PsyCap é exposto pelos seus autores como um conceito que as organizações devem procurar desenvolver e no qual devem investir, a fim de melhor poderem alcançar a realização dos seus colaboradores e defender um desenvolvimento sustentável (Luthans et al., 2008). Estes autores defendem que as dimensões do capital psicológico positivo podem ser desenvolvidas e orientadas. Assim, a formação e a aprendizagem indireta contribuem para o aumento da autoeficácia³. Outra forma de aumentar a autoeficácia é usar o feedback positivo e o encorajamento. Luthans e Youssef (2004) e Cunha et al. (2007) sublinham que as pessoas autoconfiantes, normalmente, fazem escolhas positivas, esforçam-se mais por alcançar os seus objetivos, selecionam tarefas desafiantes, são mais persistentes, apresentam pensamentos positivos de forma frequente e adaptam-se mais às situações indutoras de *stress*. Mas a questão não é unicamente possuir ou não determinadas capacidades, a pessoa tem de acreditar que as possui.

Bandura (1986) salienta que as convicções ou expectativas de autoeficácia de resultados ou perceção de controlo, se referem às próprias capacidades de as aplicar e às expectativas dos resultados, ou seja, à relação entre as ações e os efeitos sobre os quais a pessoa pode não ter qualquer controlo. O autor considera que esta questão é uma parte integrante de um sistema completo de controlo apreendido, aliado à autoeficácia e que influencia grandemente a qualidade de vida das pessoas. O ser humano precisa de sentir-se com autoeficácia diante de cada desafio e, ao mesmo tempo, com o controlo sobre os resultados das suas próprias ações (Bandura, 1986; 1995; Schunk, 1991).

Alberoni (2001) considera que, de todas as faculdades a esperança é a mais importante para a vida, porque sem ela quem tentaria iniciar qualquer atividade? Quem teria a coragem de enfrentar o futuro de uma forma obscura, incerta e imprevisível?

³ Na literatura da Psicologia, a autoeficácia é igualmente designada por autoconfiança (Rego & Cunha, 2007).

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Para Cunha et al. (2007), quando falamos de esperança, referimo-nos a um conceito que projeta o indivíduo num futuro auspicioso, um processo que reflete a convicção de que um objetivo é alcançável e que pode ser definido os planos para tornar esse objetivo realizável. Oliveira (2004) sublinha que a esperança é necessária para se poder viver, pois, sem esta, o indivíduo morre. As organizações necessitam de induzir nos seus membros o entusiasmo necessário para enfrentar as múltiplas dificuldades, enriquecendo a lista de caminhos alternativos para alcançar os objetivos e aumentando a sua abertura e eficiência durante as alturas de mudança e incerteza.

Tiger (1979) sublinha que o otimismo é uma característica cognitiva, um objetivo, uma expectativa ou uma crença em relação ao futuro ambicionado e sentido como sucesso. Carver e Scheier (2003) definem otimismo como uma expectativa de que irão ocorrer coisas positivas. Peterson (2000) considera que o otimismo pode ser um dos importantes temas de interesse para a ciência social positiva. Uma posição pessoal otimista está fortemente vinculada à autoestima, ao bem-estar psicológico e à saúde física e mental (Mónico, 2010).

A resiliência é a capacidade que o sujeito possui de retomar o seu estado inicial após uma situação de grande *stress*, ou seja, é a aptidão para recuperar de situações conflituosas e adversas, mantendo o equilíbrio e a responsabilidade (Carochinho, 2009). A resiliência é, muitas vezes, vista como um processo de ajustamento passivo, subsequente à exposição dessas mesmas adversidades devastadoras. É considerada a capacidade dos indivíduos enfrentarem com sucesso a mudança desafiante, a adversidade e o risco, na opinião de Jensen e Luthans (2006). Para Luthans et al. (2007), o conceito resiliência familiariza-se com o atual contexto do trabalho, que é expresso pelo aumento da competitividade e pela mudança constante. Luthans et al. (2004) assumem a resiliência como um processo, em vez de um objetivo final. Segundo estes autores, para desenvolver a resiliência, as organizações podem adotar estratégias centradas em fatores de risco, fatores de talentos e influência no processo.

IV. Estudio empírico 1

Objetivos e hipóteses de investigação. O objetivo principal do primeiro estudo empírico consistiu na recolha de informação sobre os agentes indutores de stress, os efeitos do mesmo nas pessoas e na organização inquirida, assim como os fatores de vulnerabilidade ao stress organizacional e aqueles que constituem elementos de proteção ao referido stress. Os colaboradores pertencem a uma instituição particular de Ensino Básico. Pretende-se, igualmente, descrever algumas das características profissionais e individuais do pessoal docente e não docente que constitui esta amostra. Toda a informação daqui resultante permitirá compreender a especificidade do stress na organização, fundamentar a escolha das estratégias de intervenção, programar a intervenção mais adequada e saber como avaliar o impacto da mesma. Definiu-se uma hipótese de investigação geral e três específicas:

Hipótese Geral: Existe stress no local de trabalho, com consequências indesejáveis para a vida dos trabalhadores, bem como para o quotidiano da organização em que trabalham.

Hipóteses específicas:

H1 – No local de trabalho, as mulheres têm um grau superior de stress em comparação com os homens;

H2 – Os trabalhadores com mais anos de experiência na empresa têm um grau inferior de stress do que os trabalhadores com menos anos de experiência na empresa;

H3 – No local de trabalho, os colaboradores mais jovens possuem um grau superior de stress em comparação com os trabalhadores mais idosos.

Amostra. A amostra é não probabilística e de conveniência (Carmo & Ferreira, 1998). É constituída por homens e mulheres residentes nas áreas de Pombal e Coimbra, num total de 28 participantes. Refira-se que, atendendo ao objetivo do estudo, o total da amostra representa praticamente um censo nessa instituição. Esta amostra integra um total de 19 (67.9%) docentes e 9 (32.1%) não docentes. Foram inquiridos 4 (14.3%)

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

colaboradores do sexo masculino e 23 (82.1%) do sexo feminino (obtivemos uma não-resposta, correspondente a 3.6%). A idade em ambos os sexos situa-se entre os 33 e os 64 anos, sendo a média (M) de 44.89 e o desvio-padrão (DP) de 6.17. No que respeita ao sexo masculino, as idades situam-se entre os 38 e os 48 anos inclusive, sendo a média de 44.50 e o desvio-padrão de 4.51. Considerando a idade do sexo feminino, a média é de 44.96, o desvio-padrão de 6.49, compreendendo-se as idades entre os 33 e os 64 anos, inclusive. Quanto ao nível académico, os inquiridos são maioritariamente licenciados, nenhum possui o Doutoramento.

Material. Para a recolha de dados recorreremos ao Questionário sobre o Stress no Local de Trabalho – acrónimo de QSLT – de Robert Karasek (1985, cit in Kompier & Levi, 1995), exposto no Anexo A que nos permite identificar os grupos de risco, os fatores de stress numa situação de trabalho, bem como os problemas de saúde relacionados com este tema.

A escala de medida do questionário é maioritariamente dicotómica (respostas sim/não), abordando as seguintes questões: 1) Dados sócio demográficos: sexo, idade, habilitações literárias, estado civil, número de filhos, função desempenhada e tempo de serviço; 2) características relacionadas com a profissão (anos de profissão e função desempenhada); 3) níveis de stress, onde se incluem cinco submedidas: Requisitos do Trabalho, Autoridade Decisória, Discriminação de Tarefas, Condições de Emprego e Apoio dos Chefes e Colegas. A resposta às 45 questões permite-nos determinar as consequências do stress na vida dos trabalhadores. Não existem referências a respeito da validade ou fidelidade do questionário em questão. O autor (Karasek, 1985) apresenta a forma de o pontuar, interpretar e calcular os resultados, sendo os totais calculados para cada módulo (cf. Anexo A).

Procedimento. O procedimento adotado no estudo empírico visou garantir o respeito de todos os pressupostos éticos de uma investigação, assumindo a garantia da máxima confidencialidade nas fases de recolha e análise de dados. Após autorização, o

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

questionário, que se apresenta em anexo, foi distribuído a todos os docentes e não docentes da instituição. A recolha de dados decorreu de 15 a 17 de março de 2011.

O tratamento estatístico dos dados foi efetuado com o programa Statistical Package for the Social Sciences, versão 19.0 (SPSS 19.0). No tratamento estatístico dos dados, recorremos às obras dos autores Maroco (2003), Pestana e Gageiro (2000), Reis (1999, 2000), Rosental e Frémontier-Murphy (2002). Dado o reduzido número de participantes, averiguámos o cumprimento de todos os requisitos para uma análise paramétrica dos dados. O teste de normalidade efetuado ao instrumento de medida por nós utilizado apontou um score global de $X^2(14) = 8.43, p = .866$, indicando que a distribuição dos dados obedece à normalidade. A realização individual do teste para cada subescala mostrou, igualmente, uma distribuição normal de valores: obtivemos valores de X^2 situados entre 3.50 e 5.46, $p > .05$.

Fiabilidade das medidas. Procedemos às análises da consistência interna da escala global e das subescalas do QSLT através do cálculo dos coeficientes Kuder-Richardson 20 (KR-20), na medida em que estamos perante escalas somativas dicotómicas. O coeficiente KR-20 para os 38 itens constituintes da escala é de .707, valor considerado adequado. O valor de consistência mais baixo prende-se com a subescala Discriminação de tarefas, ao passo que o mais elevado refere-se à subescala Apoio dos chefes e colegas.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Resultados

Atendendo à pontuação de cada subescala, sabemos que, para o total relativo aos requisitos do trabalho, quanto mais elevado for o total, maior é o risco de stress. Porém, quanto mais baixos forem os totais, relativos à autoridade decisória, à discriminação de tarefas, às condições de emprego e ao apoio dos chefes e colegas, maiores são os riscos de stress.

Assim, considerando a pontuação média da subescala, requisitos do trabalho, constatamos que esta se situa abaixo do ponto intermédio da escala, sendo, portanto, relativamente baixa ($M = 3.82$), não apontando para a existência de stress a este nível. Quanto à autoridade decisória, o total é de 5.32, numa escala de 0 a 8 pontos, o que aponta para escassas existências de stress, o mesmo ocorrendo para a subescala, discriminação de tarefas, que indica praticamente inexistência de stress a este nível na instituição inquirida.

No referente às condições de emprego, o total obtido ($M = 2.47$ num máximo de 7 pontos, aponta para a existência de stress a este nível, já que os valores são baixos. Quanto ao apoio dos chefes e colegas, o valor obtido é relativamente elevado ($M = 5.50$ num máximo de 8 pontos), o que aponta para um risco de stress muito baixo.

A correlação entre as subescalas indica que quanto mais stress ao nível da autoridade decisória (quanto mais baixo for o total, maior é o risco de stress), menos stress se encontra relativo aos requisitos no trabalho (quanto mais elevado for o total, maior é o risco de stress). A correlação é também positiva entre o stress referente aos requisitos no trabalho e a subescala discriminação de tarefas, indicando quanto mais stress de uma, mais stress se verifica na outra. As relações entre o stress verificado no Apoio dos chefes e colegas e a Discriminação de tarefas ou as Condições de emprego apresenta uma magnitude razoável, embora não atinja o limiar de significação estatística convencional, devido ao reduzido número de inquiridos.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Teste da H1. Pretendemos analisar a influência que os géneros detêm ao nível do QSLT. Procedemos a uma análise multivariada da variância (MANOVA, procedimento General Linear Model), tomando como variável independente (VI) o sexo dos participantes (1 = masculino; 2 = feminino) e como variáveis dependentes (VDs) as pontuações médias obtidas nas cinco subescalas constituintes do questionário.

A análise do teste multivariado indica que o efeito global não se revela estatisticamente significativo [Λ de Wilks = 0.823, $F(5, 21) = 0.91$, $p = .496$]. Por sua vez, quando consideramos as cinco subescalas na sua especificidade, apenas constatamos que o sexo dos participantes se pode reverter em diferenças estatisticamente significativas ao nível das condições de emprego, caso consideremos o nível de significação $p = .08$, superior no sexo masculino. Considerando que nesta subescala quanto mais baixo for o total maior é o risco de stress, constatamos que as colaboradoras da instituição assinalam mais stress, comparativamente aos colaboradores.

A *hipótese 1* encontra suporte empírico apenas para a subescala condições de emprego. Concluimos que no local de trabalho as mulheres têm um grau superior de stress em comparação com os homens, no referente às condições do seu emprego.

Teste da H2. Os coeficientes de correlação de Pearson entre o tempo de desempenho da função e as cinco subescalas do QSLT indicam que as correlações com o tempo de exercício da função são nulas com as subescalas Autoridade decisória, Discriminação de tarefas, Condições de emprego e Apoio dos chefes e colegas. A correlação entre o tempo de desempenho da função e a *Subescala 1 – Requisitos do trabalho* é estatisticamente significativa, o que indica que quanto mais anos de desempenho de funções na instituição mais stress no referente aos requisitos do trabalho desempenhado ($R^2 = 15.44\%$).

No referente à Subescala 5 – Apoio dos chefes e colegas, embora a correlação não seja significativa ao nível estatístico, ela apresenta uma magnitude assinalável, $R^2 = 7.18\%$, o que nos conduz à afirmação de que mais anos de desempenho de uma função

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

na instituição se encontram associados a maior apoio por parte dos chefes e colegas de trabalho.

Em função do exposto, atendendo aos requisitos do trabalho, concluímos que a hipótese 2 – Os trabalhadores com mais anos de experiência na empresa têm um grau menor de stress do que os trabalhadores com menos anos de experiência na empresa – não encontrou suporte empírico. Porém, se nos basearmos na Subescala 5 – Apoio dos chefes e colegas, verificamos que a hipótese 2 encontra suporte empírico. Concluímos que o stress organizacional não pode ser generalizado, devendo ser considerado em função das diversas áreas.

Teste da H3. Relativamente à idade dos colaboradores da instituição, aferimos que esta particularidade tem influência nos níveis de stress. Através da correlação de Pearson entre as cinco subescalas do QSLT e a idade dos participantes, verificamos que as correlações são nulas com as subescalas, Autoridade decisória, Discriminação de tarefas, Condições de emprego e Apoio dos chefes e colegas. Apesar da correlação entre a idade dos participantes e a *Subescala 1 – Requisitos do trabalho* não atingir o limiar de significação estatístico convencionado, devido ao reduzido número de colaboradores do instituto, a magnitude é de $R^2 = 5.11\%$, o que indica uma associação positiva entre a idade dos colaboradores da instituição e os requisitos do trabalho: quanto mais elevada é a idade, mais stress é identificado em termos de requisitos do trabalho.

Atendendo à subescala 1, – *Requisitos do trabalho*, bem como às restantes subescalas, concluímos que a hipótese 3 – No local de trabalho os colaboradores mais jovens possuem um grau superior de stress em comparação com os trabalhadores mais idosos – não encontra suporte empírico.

V. Estudio Empírico 2 – O papel da Inteligência Emocional e do Capital Psicológico na prevenção do Stress Organizacional

Objetivos e hipóteses de investigação. No Estudo 2, tomamos como objetivo analisar em que medida a Inteligência Emocional e o Capital Psicológico poderão funcionar como fatores de redução e proteção do Stress Organizacional. Assim, o conceito Stress Organizacional, suas causas e sintomas analisado no Estudo 1, será integrado em duas áreas de estudo atuais: 1) a Inteligência Emocional e ligações ao comportamento adaptativo; 2) Capital Psicológico e modos de aplicação nos domínios psicológico e dos recursos humanos. Objetivamente, pretende-se verificar em que medida a Inteligência Emocional e o Capital Psicológico podem constituir-se enquanto fatores de diminuição do Stress Organizacional. Deste objetivo geral decorrem os seguintes objetivos específicos:

1. determinar os elementos de proteção ao stress, analisando especificamente os contributos da Inteligência Emocional e do Capital Psicológicos dos colaboradores;
2. analisar as relações entre o stress e as seis dimensões de Inteligência Emocional:
1. compreensão das emoções próprias; 2. autocontrolo perante as críticas; 3. autoencorajamento; 4. autocontrolo emocional; 5. empatia; e 6. compreensão das emoções dos outros;
3. analisar as relações entre o stress e os quatro fatores Capital Psicológico: 1) otimismo; 2) esperança; 3) confiança; e 4) resiliência;
4. estudar a influência de um conjunto de variáveis (sociodemográficas e organizacionais) na relação entre Stress Organizacional, Inteligência Emocional e Capital Psicológico;

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

5. avaliar em que medida os resultados obtidos no segundo estudo empírico contribuem para a determinação de fatores de proteção do Stress Organizacional apurado do primeiro estudo empírico, através da proposta de um modelo de equações estruturais.

De acordo com os objetivos previamente estabelecidos, formulámos três hipóteses de investigação:

- H4: O Stress Organizacional correlaciona-se negativamente com a inteligência emocional e com o capital psicológico dos indivíduos.

- H5: A inteligência emocional e o capital psicológico estão positivamente correlacionados.

- H6: A inteligência emocional e o capital psicológico atuam enquanto fatores de proteção do Stress Organizacional. Designadamente, pretende-se avaliar o papel moderador do Stress Organizacional no impacto que a inteligência emocional possui no capital psicológico dos indivíduos.

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 localizados 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.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

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 no Estudo 2 os seguintes Instrumentos de medida: 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.

Foi aplicada a *Escala de Inteligência Emocional*⁴ versão utilizada no presente estudo e composta por seis fatores: F1 - *Compreensão das emoções próprias* (3 itens); F2 - *Autocontrolo perante as críticas* (3 itens, todos com cotações invertidas); F3 -

⁴ Construída e validada para a população portuguesa por Rego e Fernandes (2005). Inicialmente composta por 96 itens, a escala foi revista e reduzida para 17 itens em 2007 (Rego, Sousa Cunha, Correia, & Saur-Amaral, 2007).

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

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 PsyCap, proposto por Luthans, Youssef e Avolio (2007), avalia o capital psicológico e teve como ponto de partida mensurar a esperança, a resiliência, o otimismo e a autoeficácia, que constituem os 4 fatores do PsyCap. Na globalidade, integra 24 itens, seis para cada fator⁵.

A medida de stress por nós utilizada não corresponde à do Estudo 1, porque pretendíamos uma medida de interpretação mais inteligível, sendo que quanto maior a pontuação na escala, maior o nível de stress organizacional. Assim, optámos por considerar o Questionário de Stress Organizacional composto por:

- três itens da Escala de Inteligência Emocional (todos com pontuação invertida), 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, Souto, & Cunha, 2007), todos com pontuação invertida. Cinco itens da *Workaholism Battery* (WorkBAT), proposta por Spence e Robbins (1992). (Anexo 2 Questionário SIECP)

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; (3)

⁵ A escala de medida é de tipo Likert, com seis opções de resposta: 1 = discordo fortemente, 2 = discordo, 3 = discordo um pouco, 4 = concordo um pouco, 5 = concordo e 6 = concordo fortemente (Luthans, Avolio, Avey, & Norman, 2007).

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

informações referentes a variáveis organizacionais, tais como a dimensão da organização.

Procedimento. Os questionários foram aplicados em locais de trabalho: empresas, instituições, lojas, escolas, farmácias, restaurantes, hotéis, entre outros. Durante a recolha de dados foram tomadas as precauções para garantir o anonimato dos respondentes e a confidencialidade dos dados. Os dados do Estudo 2 foram analisados utilizando o SPSS 20.0 (*Statistical Package for the Social Sciences*) e o Amos 20.0 (*Analysis of Moment Structures*).

Estudos de validade e fiabilidade das medidas

Escala de Inteligência Emocional. Para a Validação de construto a *Escala de Inteligência Emocional* foi sujeita a uma análise fatorial confirmatória. 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, concluímos que o modelo é perfeitamente ajustado.

Para o cálculo da fiabilidade dos fatores da escala de Inteligência Emocional, calculámos os coeficientes de consistência interna *alpha* de Cronbach para os itens da escala. O *alpha* 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.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Designadamente, o alpha do Fator 1 – Compreensão das Emoções Próprias é de .753, o do Fator 2 – Autocontrolo Perante as Críticas de .815, o do Fator 3 – Autoencorajamento 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.

Questionário PsyCap. Relativamente à validação de construto, procedemos de igual modo para o *Questionário PsyCap*. O modelo foi construído tendo por base os quatro constructos latentes de primeira ordem (a autoeficácia, a esperança, a resiliência e o otimismo), agrupados pelo constructo latente de segunda ordem (*PsyCap*).

Atendendo à qualidade do ajustamento do modelo confirmatório, obtemos um CMIN/DF é de 2.700, χ^2 (248) de 669.55, $p < .001$; o NFI é de .819; o CFI é de .876 e o RMSEA de .075. Centrando-nos no CFI, verificamos que se situa ligeiramente abaixo do valor de .90, considerado indicador de um bom ajustamento, embora o valor de .876 seja perfeitamente aceitável. Em suma, afirmamos que o modelo é ajustado, reproduzindo a estrutura original proposta por Luthans et al. (2007).

Calculámos os coeficientes de consistência interna alpha de Cronbach para os 24 itens do PsyCap Questionnaire, tendo obtido um alpha de Cronbach de .919, indicativo de uma excelente consistência interna. Os índices de fiabilidade dos 4 fatores, obtendo igualmente, uma boa fiabilidade, sendo o alpha do Fator 1 – Autoeficácia de .891, do Fator 1 – Esperança de .824, do Fator 3 – Resiliência de .773 e do Fator 4 – Otimismo de .690.

Stress Organizacional. Seguidamente, 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.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

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. 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.

Seguidamente, testámos a Fiabilidade das medidas, foi utilizado o Alpha de Cronbach para medir a consistência interna das 4 dimensões. Verificámos que o valor mais elevado corresponde ao Fator 1 – Trabalho como fonte de stress e desprazer, seguindo-se o Fator 2 – Trabalho como fonte de descontrolo emocional, o Fator 3 – Trabalho como fonte de compulsão e, por último, o Fator 4 – Trabalho como fonte de comprometimento disfuncional, com um alpha baixo.

Resultados

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*

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

próprias, o F6 - *Compreensão das emoções dos outros*, o F2 - *Autocontrolo perante as críticas* e, por último, o F4 - *Autocontrolo emocional*.

Capital Psicológico. Considerando o PsyCap Questionnaire, verificamos que é de $M = 4.53$ numa escala de 6 pontos. A pontuação média mais elevada corresponde à dimensão 1 - Autoeficácia ($M = 4.67$), ao passo que a menos elevada à dimensão 4 – Otimismo ($M = 4.32$). Quanto ao desvio-padrão da escala global (0.61), a maior variabilidade situa-se no Fator 1 - Autoeficácia ($DP = 0.82$) e a menor no Fator 4 – Otimismo ($DP = 0.68$).

Stress Organizacional. Quando à medida de Stress Organizacional por nós proposta, constatamos que, numa escala de 0 a 7 pontos, a média global é de $M = 3.91$, indicando um nível moderado de stress organizacional, com uma variabilidade muito reduzida ($DP = 0.63$). Atendendo aos fatores constituintes, verificamos que o stress é maior referente ao fator 4 – Trabalho como fonte de comprometimento disfuncional, seguindo-se o fator 3 - Trabalho como fonte de compulsão. O fator 2 - Trabalho como fonte de descontrolo emocional e, por último, o fator 1 - Trabalho como fonte de stress e desprazer.

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).

Considerando o fator 1 da escala de Stress Organizacional - 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 fator 2 - Autocontrolo 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

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

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 autocontrolo perante as críticas.

Quanto ao fator 2 - 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 Trabalho como fonte de compulsão (fator 3 da escala de Stress Organizacional), apenas encontramos duas relações estatisticamente significativas com a Inteligência Emocional: referentes à relação negativa entre o trabalho como fonte de compulsão e o autocontrolo perante as críticas e à relação positiva entre o trabalho como fonte de compulsão e o autoencorajamento. 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 autoencoraja para trabalhar.

Por último, o Trabalho como fonte de comprometimento disfuncional (fator 4 da escala de Stress Organizacional) 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.

Stress Organizacional e Capital Psicológico: teste da H4. As análises dos coeficientes de correlação, entre as medidas de Stress Organizacional e de Capital Psicológico, mostram que a correlação entre a escala global de Stress Organizacional e a escala global de Capital Psicológico é negativa: quanto mais stress organizacional menos a autoeficácia do colaborador, a sua esperança, resiliência e otimismo. Atendendo à magnitude destas correlações negativas, a maior prende-se com o otimismo e a menor com a resiliência. Atendendo ao Trabalho como fonte de stress e desprazer (fator 1 da escala de Stress Organizacional), as correlações com os fatores do

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Capital Psicológico são também todos negativas, verificamos que quanto mais o trabalho é encarado como fonte de stress e desprazer e como fonte de descontrolo emocional menor é a Autoeficacia e a Esperança do colaborador. Relativamente ao Trabalho como fonte de compulsão (fator 3 da escala de Stress Organizacional), as relações curiosamente são positivas com a escala global do Capital Psicológico, devidas aos fatores Autoeficacia, Esperança e Resiliência. Assim, quanto mais o indivíduo sente o trabalho como fonte de compulsão maior é o seu capital psicológico para a empresa, devido à sua autoeficacia, esperança e resiliência, ou seja, capacidade de resistir perante as frustrações do trabalho. O último fator da escala de Stress Organizacional – fator 4, Trabalho como fonte de comprometimento disfuncional – mostra as correlações mais baixas. Constatamos, uma relação positiva com a escala global de Capital Psicológico, devido aos fatores Esperança e Resiliência. Assim, o indivíduo que se compromete com o seu trabalho, embora de uma forma disfuncional para ele, mostra-se mais esperançoso e mais resiliente face ao seu trabalho e à sua vida. Constatamos, assim, que a hipótese H4 apresenta suporte empírico: o Stress Organizacional correlaciona-se negativamente com a inteligência emocional e com o capital psicológico dos indivíduos.

Inteligência Emocional e Capital Psicológico: teste da H5. A Inteligência Emocional e o Capital Psicológico dos trabalhadores possuem uma relação estatisticamente significativa e de magnitude elevada ($r = .599$). Atendendo aos fatores de cada escala, constatamos que todas as dimensões da Inteligência Emocional têm correlações significativas com o Capital Psicológico e subescalas constituintes. Verificamos que a dimensão Autocontrolo perante as Críticas da Inteligência Emocional (IE2) não possui associações significativas com a Autoeficacia e a Resiliência do Capital Psicológico. As associações entre esta dimensão e a Esperança e o Otimismo são positivas, a magnitude é baixa. Entre todas as dimensões da Inteligência Emocional, a que se relaciona menos com o capital psicológico dos indivíduos é o Autocontrolo perante as Críticas. Concluimos pelo suporte empírico da H5: a inteligência emocional e o capital psicológico estão positivamente correlacionados.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Stress Organizacional e variáveis influentes. Seleccionámos como variáveis individuais dos colaboradores o género, a idade, as habilitações literárias e o vencimento mensal auferido. Verificámos a sua influência no Stress Organizacional.

Género. Na análise das diferenças de género, procedemos a uma análise multivariada da variância (MANOVA, procedimento General Linear Model), tomando como variável independente (VI) o sexo dos participantes (1 = masculino; 2 = feminino) e como variáveis dependentes (VDs) as pontuações médias obtidas nos 4 fatores da escala de Stress Organizacional.

A análise do teste multivariado indica que o efeito global se revela estatisticamente significativo: Λ de Wilks = 0.959, $F(4, 287) = 3.09$, $p = .016$. Por sua vez, quando consideramos os 4 fatores da escala de Stress Organizacional na sua especificidade, constatamos que o sexo dos docentes se reverte em diferenças estatisticamente significativas exclusivamente ao nível do fator 2 – Trabalho como fonte de descontrolo emocional. Os testes univariados indicam que as pontuações correspondentes ao sexo feminino são significativamente superiores às do sexo masculino para o Trabalho como fonte de descontrolo emocional. Os resultados obtidos indicam, portanto, que são as mulheres, relativamente aos homens, que mostram maior stress relacionado com o descontrolo emocional em assuntos referentes ao trabalho.

Idade. Procedemos ao cálculo de coeficientes de correlação de Pearson, entre a variável idade e o Stress Organizacional (escala global) e fatores constituintes. A única relação estatisticamente significativa é positiva e podemos considerá-la de magnitude baixa, prendendo-se com o fator 4 - Trabalho como fonte de comprometimento disfuncional. Assim, parece que à medida que aumenta a idade dos colaboradores evolui o seu comprometimento com o trabalho, embora de forma disfuncional. Porém, a idade não influencia o stress ao nível do Trabalho como fonte de stress e desprazer, do Trabalho como fonte de descontrolo emocional e do Trabalho como fonte de compulsão.

Habilitações académicas. No sentido de analisar possíveis diferenças ao nível das habilitações académicas face aos diferentes fatores da Escala de Stress

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Organizacional, procedemos à realização de uma nova MANOVA, tomando como VDs os 4 fatores da Escala de Stress Organizacional e como VI a variável habilitações académicas. Considerámos 3 níveis para a variável habilitações académicas, pelos quais se distribuem os colaboradores por nós inquiridos: Ensino Básico (n = 90), Ensino Secundário (n = 104) e Ensino Superior (n = 107). O resultado do teste multivariado indica-nos a existência de diferenças estatisticamente significativas, Λ de Wilks = 0.927, $F(8, 572) = 2.76$, $p = .005$. Por sua vez, a análise dos testes univariados decorrentes indica que a influência da variável habilitações literárias se situa ao nível dos fatores 1 e 2 da Escala de Stress Organizacional – designadamente no Trabalho como fonte de stress e desprazer e no Trabalho como fonte de descontrolo emocional.

Situando-nos nos fatores 1 e 2, a inspeção dos testes de comparação múltipla de Fisher LSD indica-nos que existem diferenças estatisticamente significativas entre as médias das habilitações literárias Ensino Básico e Ensino Secundário, sendo o trabalho visto mais como fonte de stress e desprazer pelos colaboradores que possuem o Ensino Básico (diferença absoluta entre as médias de .483, $p = .008$); porém, entre os colaboradores que possuem o Ensino Básico e o Ensino Superior não detetámos quaisquer diferenças (diferença absoluta entre as médias de .109, $p = .542$), embora elas existam entre os que possuem o Ensino Secundário e o Ensino Superior (diferença absoluta entre as médias de .374, $p = .029$), sendo que aquelas com o Ensino Secundário mostram mais stress ao nível do fator 1.

Considerando o Fator 2 - Trabalho como fonte de descontrolo emocional, os testes de comparação múltipla de Fisher LSD mostram-nos que as diferenças situam-se entre os colaboradores que possuem o Ensino Básico e o Ensino Superior, sendo que os primeiros sentem mais o trabalho como fonte de descontrolo emocional (diferença absoluta entre as médias de .410, $p = .016$). Os testes univariados não apresentam diferenças estatisticamente significativas, os testes de comparação múltipla de Fisher LSD indicam uma diferença ao nível do fator 3 - Trabalho como fonte de compulsão. Tal diferença situa-se novamente entre os colaboradores que possuem o Ensino Básico e o Ensino Superior. Os sujeitos que têm o Ensino Básico sentem mais o trabalho como

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

fonte de compulsão, comparativamente aos com o Ensino Superior (diferença absoluta entre as médias de .334, $p = .041$).

Vencimento. Segue-se a análise da influência do vencimento auferido pelo trabalhador⁶. Tomando esta variável como VI e como VDs os 4 fatores da Escala de Stress Organizacional, procedemos a uma análise multivariada da variância (MANOVA). O teste multivariado indicou que, quando consideramos a Escala de Stress Organizacional na sua globalidade, não existem quaisquer diferenças estatisticamente significativas, Λ de Wilks = 0.942, $F(16, 865) = 1.07$. Também os testes univariados não demonstram que o vencimento influencia os níveis de stress dos colaboradores, que parecem transversais a todas as classes de vencimentos. Apesar de nenhuma diferença ser estatisticamente significativa, no fator SO2 - Trabalho como fonte de descontrolo emocional constata-se que os colaboradores que recebem mais de 2000 Euros possuem menos descontrolo emocional.

Situação profissional. Tomando como VI a variável Situação Profissional⁷ e como VDs os 4 fatores retidos na Escala de Stress Organizacional, procedemos a uma análise multivariada da variância (MANOVA). O teste multivariado indicou que, quando consideramos a Escala de Stress Organizacional na sua globalidade, existem diferenças estatisticamente significativas ao nível de significação $p = .001$, Λ de Wilks = 0.872, $F(16, 868.27) = 2.49$. Porém, dado que um dos grupos possui apenas 11 participantes (os profissionais liberais), na análise dos requisitos a uma utilização confiável da MANOVA, constatámos que a homogeneidade da matriz de covariâncias não é cumprida: M de Bos = 65.27, $F(40, 6236.32) = 1.49$, $p = .025$. Assim, no cálculo dos testes univariados, procedemos ao equivalente não paramétrico, o teste de Kruskal-Wallis. Uma análise atenta aos testes de comparação múltipla de Tukey HSD (honestly

⁶ (5 níveis: Até 500€, Entre 501€ e 1000€, Entre 1001€ e 1500€, Entre 1501€ e 2000€ e Superior a 2000€)

⁷ a situação profissional dos colaboradores foi definida em cinco níveis: empresários, profissionais liberais, trabalhadores do Estado, trabalhadores por conta de outrem e trabalhadores-estudantes.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

significant difference), calculados para contrastes simples a posteriori, dado a VI em análise possuir 5 níveis, conduz-nos a averiguar que as diferenças estatisticamente significativas para o fator 1 se situam entre, por um lado, os empresários e os Trabalhador do Estado e, pelo outro, entre os empresários e os Trabalhadores por conta de outrem. Assim, os Trabalhador do Estado vivem mais o Trabalho como fonte de stress e desprazer que o Empresários (diferença absoluta entre as médias de .778, $p = .013$). Também os Trabalhadores por conta de outrem vivem mais o Trabalho como fonte de stress e desprazer que o Empresários (diferença absoluta entre as médias de .926, $p < .001$).

Antiguidade na organização. Calculámos os coeficientes de correlação de Pearson, entre a variável antiguidade na organização e o Stress Organizacional (escala global), e fatores constituintes. Apenas se regista uma relação estatisticamente significativa com o fator 4 da Escala de Stress Organizacional. Assim, quanto mais antigo é o colaborador na empresa, mais o trabalho é encarado como fonte de comprometimento disfuncional.

Desempenho de funções de chefia. Procedendo à realização da MANOVA, a inspeção do teste multivariado mostrou-nos que o efeito global se revelou estatisticamente significativo: Λ de Wilks = 0.939, $F(4, 287) = 4.69$, $p = .001$. As pontuações médias apontam para que o Trabalho como fonte de stress e desprazer é maior nos colaboradores que não desempenham alguma função de chefia. Por outro lado, constatámos que o Trabalho como fonte de comprometimento disfuncional é maior nos colaboradores que desempenham funções de chefia.

Dimensão da organização. A MANOVA realizada, tomando como VDs os 4 fatores da Escala de Stress Organizacional e como VI a variável Dimensão da organização com 4 níveis (até 10 colaboradores, entre 11 e 50 colaboradores, entre 51 e 200 colaboradores e mais de 200 colaboradores), indica-nos a existência de diferenças no limiar da significação estatística, Λ de Wilks = 0.928, $F(12, 749) = 1.80$, $p = .045$. A análise dos testes univariados decorrentes indica que a influência da variável Dimensão da organização se situa exclusivamente ao nível do fator SO2 - Trabalho como fonte de descontrolo emocional. Os testes de comparação múltipla de Tukey HSD, constatamos

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

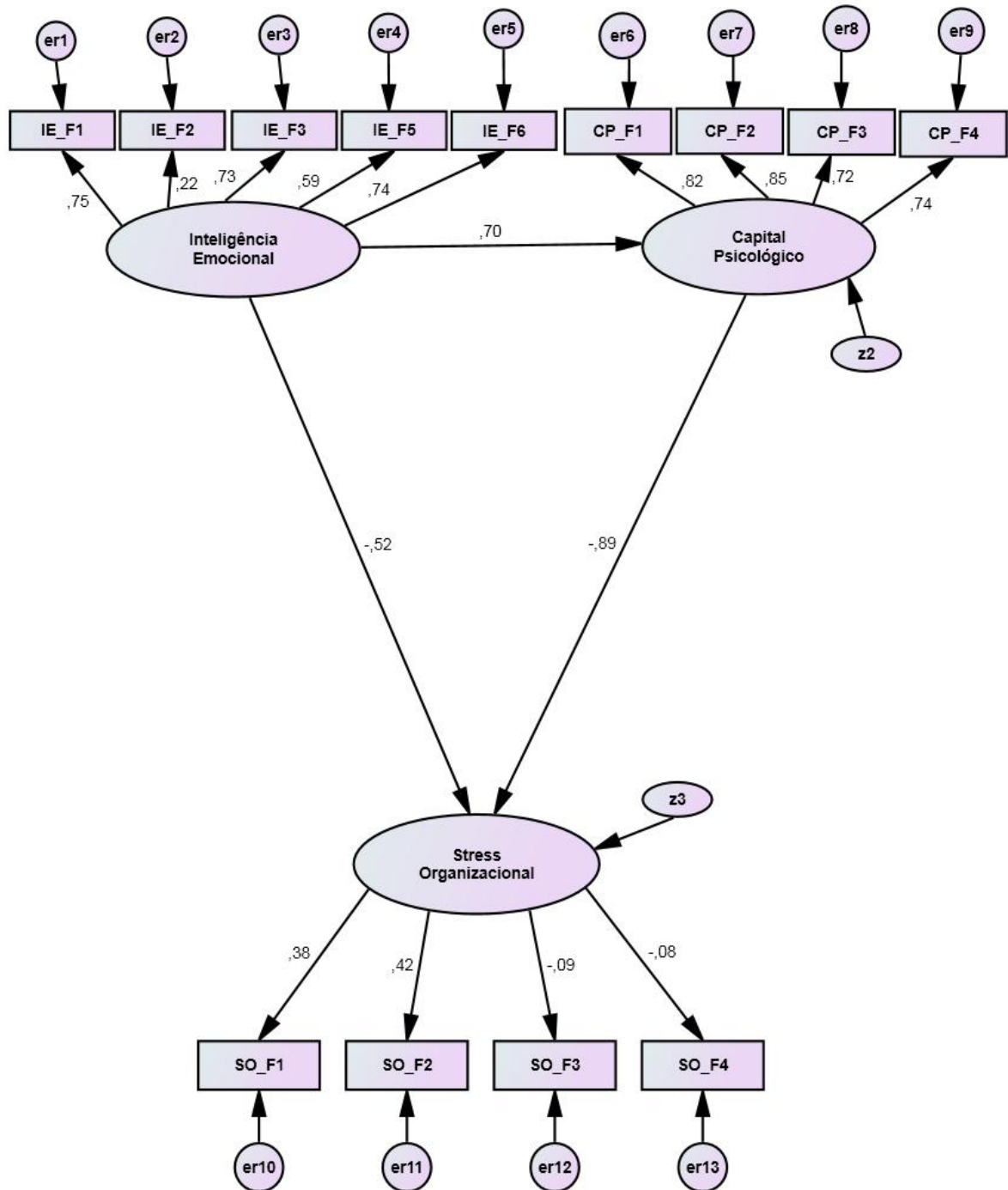
que existem diferenças estatisticamente significativas entre as empresas mais pequenas e as outras empresas. Especificando, os colaboradores de empresas mais pequenas são os que sentem mais o trabalho como fonte de descontrolo emocional: diferença absoluta entre as médias de .400, $p = .019$.

Stress Organizacional, Inteligência Emocional e Capital Psicológico: proposta de um modelo estrutural: teste da H6. Por último, pretendemos avaliar o papel moderador do Stress Organizacional no impacto que a inteligência emocional possui no capital psicológico dos indivíduos; pretendemos averiguar também em que medida a inteligência emocional determina positivamente o capital psicológico dos indivíduos. Recorremos à técnica de equações estruturais (Bentler, 1980; Byrne, 2001; Bentler & Weeks, 1980). Seguindo as referências da elaboração do modelo exploratório, identificámos as estruturas relacionais a medir e seleccionámos como operacionalizações dos constructos os fatores dos respetivos construtos (Bollen, 1989; Hoyle, 1995, Loehlin, 1997). Seguidamente, elaborámos o diagrama de trajetórias de determinação e especificámos o modelo de medição de acordo com a literatura (Byrne, 2001; Kline, 2005; Schumacker & Lomax, 1996), convertendo-se num conjunto de relações entre variáveis observáveis e fixando em zero a variância residual (Hair, Anderson, Thatam, & Black, 2004; Hatcher, 1996; Loehlin, 1997; Maroco, 2003). O modelo integra 31 variáveis, sendo 13 observáveis, 18 não observáveis, 16 exógenas e 15 endógenas.

Atendendo à qualidade do ajustamento do modelo estrutural, apurámos os seguintes valores: $CMIN/DF (62) = 4.22$, $p < .001$, $NFI = .822$, $CFI = .859$ e $RMSEA = .082$. Atendendo ao bom índice de NFI e, apesar do valor do CFI se situar ligeiramente abaixo de .90 (.859) e o do $RMSEA$ 12 milésimas acima de .08, tomámos a decisão que o modelo possui um ajustamento aceitável.

A representação gráfica do modelo estrutural estimado consta da Figura 24.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**



**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Legenda: Inteligência Emocional - fatores IE1 - Compreensão das Emoções Próprias, IE2 - Autocontrole perante as Críticas, IE3 – Autoencorajamento, IE5 - Empatia e Contágio Emocional e IE6 - Compreensão das Emoções dos Outros. Capital Psicológico - fatores CP1 – Autoeficácia, CP2 – Esperança, CP3 – Resiliência e CP4- Otimismo. Stress Organizacional - fatores SO1 - Trabalho como fonte de stress e desprazer, SO2 - Trabalho como fonte de descontrolo emocional, SO3 - Trabalho como fonte de compulsão e SO4 - Trabalho como fonte de comprometimento disfuncional.

Figura 24 – Redução do Stress Organizacional pela determinação do Capital Psicológico via Inteligência Emocional: coeficientes de regressão para o modelo estrutural estimado

Dentro do construto Capital Psicológico, verificamos que os respetivos fatores contribuem de forma muito significativa e relativamente equitativa, já que todos os β são superiores a .70. Assim, por ordem decrescente, encontramos a Esperança (CP_F2), a autoeficácia (CP_F1), o Otimismo (CP_F4) e, por último, a Resiliência (CP_F3).

Quanto à variável latente Stress Organizacional, identificamos a seguinte ordem para os contributos positivos: SO2 - Trabalho como fonte de descontrolo emocional e SO1 - Trabalho como fonte de stress e desprazer. Conforme foi referido, o SO4 - Trabalho como fonte de comprometimento disfuncional não se mostra influente na atenuação feita pela Inteligência Emocional e pelo Capital Psicológico no indicador de Stress Organizacional. O mesmo ocorre, de certa forma, com o fator SO3 - Trabalho como fonte de compulsão.

Atendendo ao efeito direto que a Inteligência Emocional possui no indicador de Capital Psicológico, verificámos que é bastante elevado, situando-se em $\beta = .70$ (49% de variabilidade explicada). Já a comparação entre a proteção fornecida pela Inteligência Emocional e pelo Capital Psicológico no Stress Organizacional, verificámos que o Capital Psicológico possui maior poder de atenuação ou proteção do referido stress ($\beta = -.89$ comparativamente a $\beta = -.52$). Assim sendo, constatámos que

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

tanto a Inteligência Emocional quanto o Capital Psicológico possuem efeitos preventivos ou atenuadores do Stress Organizacional, embora mais o Capital Psicológico do que a Inteligência Emocional. O líder mostra-se, claramente, como um mediador entre a Cultura da organização e o seu índice de Inovação. A Hipóteses H7 encontrou, portanto, suporte empírico no presente modelo: a inteligência emocional e o capital psicológico atuam enquanto fatores de proteção do Stress Organizacional.

VI. DISCUSSÃO E CONCLUSÕES

A presente dissertação pretendeu alertar para o perigo do stress, em particular, na área organizacional, *analisando-se o modo como a inteligência emocional e o capital psicológico podem funcionar como fatores de proteção do referido stress*. O balanço final desta dissertação desenvolver-se-á em torno de três aspetos: 1) avaliação da pertinência da realização da presente investigação, bem como das hipóteses de trabalho apresentadas e testadas; 2) explanação dos resultados mais relevantes, provindos das análises efetuadas nos dois estudos empíricos, e 3) as repercussões e implicações práticas dos resultados obtidos, assim como as limitações do estudo e propostas de investigação futura.

Estudo empírico 1

Por definição, o trabalho implica uma atividade geradora de stress e, nos tempos atuais, revela-se o palco principal das experiências de stress dos indivíduos, pelo que se torna importante a pesquisa em tornos dos fatores de proteção do stress organizacional. Torna-se fundamental para as organizações conhecerem as fontes de stress que afetam

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

os seus colaboradores, devido às repercussões negativas no estado de saúde física e mental dos trabalhadores, bem como na sua satisfação com o trabalho.

A presente dissertação teve como objetivo principal indicar as principais fontes de stress, através de um estudo efetuado a indivíduos do setor da educação, designadamente docentes e outros colaboradores do segundo e terceiros ciclos do ensino privado. O instrumento de medida utilizado foi desenvolvido para o contexto laboral por Karasek em 1985 e permitiu-nos identificar situações de risco, bem como fatores de stress na situação de trabalho.

O trabalho é o primeiro responsável pela forma como se estrutura a sociedade em que vivemos e pela forma como se organizam os valores por que nos regemos. É a matriz principal do nosso mundo e das nossas diversas áreas de vida (pessoal, familiar, cívica, laboral). A deteção precoce das causas do stress nos trabalhadores, especialmente em indivíduos que contactam direta e diariamente com os outros, tal como os professores, é necessária, de modo a minorar ou evitar efeitos prejudiciais e mais complexos referentes tanto ao trabalho em si como à saúde destes profissionais.

Se stress é indissociável da natureza humana, a questão que se coloca é se será um cenário inevitável. A resposta é negativa. Eliminando, minimizando ou reduzindo as situações de stress e fortalecendo, recuperando e ensinando as pessoas a lidar melhor com o stress, conseguir-se-á evitar a repetição desse cenário. É essa a função da prevenção do stress e particularmente da prevenção do stress no trabalho.

No Estudo 1, procurou-se um entendimento sobre os agentes indutores de stress e os seus efeitos nos colaboradores de uma instituição particular do Ensino Básico. Em termos gerais, afirmámos que o stress pode ser definido como o somatório de respostas físicas e mentais causadas por determinados estímulos e que conduzem o indivíduo, por um lado, a superar determinadas exigências do meio ambiente e, por o outro, o desgaste físico e mental (Carvalho & Serafim, 1995). Tal como as suas causas, os sintomas do stress num indivíduo são variados, desde um estado de humor depressivo até aos ataques de pânico, passando por uma crescente irritabilidade e queixas psicossomáticas.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Esta sintomatologia traz grandes implicações para a saúde do indivíduo, tanto ao nível de doenças coronárias como da saúde mental (Graziani, 2005; Labrador, 1992).

Os sintomas de stress, por conduzirem a uma falta de bem-estar, têm uma importante relação com o comprometimento do indivíduo para com a organização, podendo levar à diminuição do rendimento, motivação e satisfação com o trabalho, bem como ao absentismo (Dejours, 1992). Esta dissertação teve, pois, como objetivo reunir informação sobre o stress nos colaboradores da instituição inquirida, descrevendo algumas das características profissionais e individuais do pessoal docente e não docente inquirido, bem como a sua relação com o stress autopercebido.

O Questionário sobre o Stress no Local de Trabalho utilizado mostrou propriedades psicométricas adequadas, designadamente no que respeita à sua fiabilidade. O índice de consistência menor aplicou-se à subescala Discriminação de tarefas, ao passo que o mais elevado à subescala Apoio dos chefes e colegas.

Em termos dos resultados, verificámos que, no referente aos requisitos do trabalho, não se constata a existência de níveis de stress significativos (ou seja, acima do valor intermédio da escala) nos colaboradores da instituição particular de Ensino Básico inquirida. Nas subescalas autoridade decisória e discriminação de tarefas, apurámos escassas existências de stress. Na subescala apoio dos chefes e colegas, o risco de stress registado foi muito baixo, contrapondo o resultado da subescala condições de emprego, onde se verificou a existência de stress. Portanto, concluímos que as maiores fontes geradoras de stress dos colaboradores da instituição residem nas condições de emprego.

Concluímos também que quanto mais stress um colaborador sofre ao nível da autoridade decisória, menos stress manifesta em termos de requisitos no trabalho. Por outro lado, quanto mais stress se registar ao nível dos requisitos no trabalho, mais stress se evidencia em termos de discriminação de tarefas. De facto, o stress no ambiente de trabalho é uma manifestação física ou mental de tensão quando a experiência ou percepção de clima organizacional é desfavorável. Se o clima organizacional é a qualidade do ambiente que é percebida ou experimentada pelos participantes da

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

empresa e que influência o seu comportamento, estes também influenciam o clima organizacional.

Atendendo às diferenças de género, concluímos que na instituição inquirida as mulheres têm um grau superior de stress em comparação com os homens. Assim, a hipótese 1 apenas se verificou para a subescala condições de emprego. Este resultado encontra-se em concordância com os dados de Letvak e Buck (2008), que concluíram que níveis de stress mais elevados são associados ao sexo feminino, em comparação com o masculino.

Verificámos que quanto mais anos de desempenho de funções na instituição, mais stress os colaboradores manifestam relativamente aos requisitos do trabalho desempenhado. A hipótese 2 – os trabalhadores com mais anos de experiência na empresa têm um grau inferior de stress do que os trabalhadores com menos anos de experiência na empresa – encontrou suporte empírico para esta subescala e podemos concluir também, ao nível do apoio dos chefes e colegas.

No que toca à hipótese 3 – no local de trabalho os colaboradores mais jovens possuem um grau superior de stress em comparação com os trabalhadores mais idosos, concluímos que não encontra suporte empírico. Inversamente, constatámos ao nível dos requisitos do trabalho que quanto mais elevada é a idade, mais stress os colaboradores manifestam.

Quanto à influência das habilitações literárias, podemos concluir que os colaboradores com o Ensino Básico ou Secundário sofrem mais de stress no trabalho ao nível da discriminação de tarefas. Já nos bacharéis, licenciados ou com pós-graduação, os requisitos do trabalho são a maior fonte de stress. Constatámos, também, que quanto mais filhos os colaboradores da instituição têm mais manifestam stress ao nível dos requisitos do trabalho.

Em termos da influência da função desempenhada na instituição inquirida, concluímos que, comparativamente aos docentes, os colaboradores pertencentes aos serviços (auxiliares, motorista, cozinheira, psicóloga, entre outros) apresentam mais

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

stress ao nível dos requisitos do trabalho. Por outro lado, os docentes apresentam mais stress em termos de discriminação de tarefas.

Discutindo os resultados, podemos considerar que o trabalho é um aspeto fundamental de todas as pessoas, acarretando este aspeto consequências paradoxais tanto para a integridade física quanto para a saúde psíquica e para vida social dos trabalhadores (Mendes & Cruz, 2004).

O nível de stress no trabalho é determinado por uma série de características do ambiente de trabalho e da organização como um todo (Gomes et al., 1997a, 1997b). A maneira de trabalhar, as rotinas diárias, as normas, o estilo de gestão, os valores e a configuração do poder são elementos significativos da cultura e, em consequência, do clima organizacional (Freire, 1997). A identificação destes agentes de stress e a sua relação com a produtividade e com a saúde dos trabalhadores tem sido alvo das preocupações dos especialistas em stress no trabalho. Porém, dado que o reconhecimento de um determinado aspeto relacionado com o trabalho como sendo um agente de stress depende da especificidade de cada trabalhador, bem como do seu grau vulnerabilidade e das capacidades para lidar com as situações, a tarefa de se identificarem as fontes de stress laboral não é simples (Tamayo, Lima & Silva, 2004). Assim, o stress pode ser considerado como um mecanismo idiossincrático que ocorre nas pessoas para se adaptarem a exigências do meio externo ou para responderem a metas que elas próprias se comprometem (Ramos, 2001).

O stress laboral também é fomentado pela insatisfação no trabalho, sobretudo se está relacionada com a perceção de esforços excessivos empregues no trabalho, que se consideram não ser devidamente recompensados, tanto a nível financeiro, como de perspectivas de promoção ou, mesmo, de reconhecimento pelos hierárquicos superiores (Li, Yang, Cheng, Siegrist, & Cho, 2005). Outros fatores também indicados como contributos para o incremento do stress no meio laboral referem-se ao baixo poder de decisão, ao trabalho extremamente monótono ou repentinamente variável, assim como às relações interpessoais com clientes exigentes ou difíceis.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Estudo empírico 2

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), bem como do seu capital psicológico.

No Estudo 2, estudámos as dimensões correlativas dos construtos Stress Organizacional, Inteligência Emocional e Capital Psicológico, recorrendo às medidas de Stress organizacional (elaboração própria), de Inteligência Emocional (Rego et al., 2007) e de Capital Psicológico (Luthans et al., 2007). 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.

Quanto ao Capital Psicológico, constatámos que a maior pontuação corresponde à Autoeficácia e a menor ao Otimismo. Concluimos que este cenário de crise atual se repercute em níveis menores de otimismo entre as pessoas. Concluimos também que a relação entre o Stress Organizacional e a Inteligência Emocional é negativa, indicando que quanto maior é o stress sentido, menor é a inteligência emocional, tanto a nível da Compreensão das Emoções Próprias quanto do Autocontrolo perante as Críticas, do Autoencorajamento, da Empatia e Contágio Emocional e da Compreensão das Emoções dos Outros.

Concluimos também que o Trabalho como fonte de stress e desprazer não se encontra relacionado com o Autocontrolo perante as Críticas e mostra-se independente

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

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.

A relação entre Stress Organizacional e Capital Psicológico é também negativa: quanto mais stress organizacional menor a autoeficácia do colaborador, a sua esperança, resiliência e o seu otimismo. Porém, as relações são positivas com o Trabalho como fonte de compulsão: quanto mais o indivíduo sente o trabalho como fonte de compulsão maior é o seu capital psicológico para a empresa, devido à sua autoeficácia, esperança e resiliência, ou seja, capacidade de resistir perante as frustrações do trabalho. Verificámos também que o indivíduo que se compromete com o seu trabalho, embora de uma forma disfuncional para ele, mostra-se mais esperançoso e mais resiliente face ao seu trabalho e à sua vida. Encontrámos suporte empírico para a hipótese H4: O Stress Organizacional correlaciona-se negativamente com a inteligência emocional e com o capital psicológico dos indivíduos.

A Inteligência Emocional e o Capital Psicológico dos trabalhadores demonstraram uma relação positiva e de magnitude elevada, conferindo suporte empírico à H5: A inteligência emocional e o capital psicológico estão positivamente correlacionados.

São as mulheres, relativamente aos homens, que mostram maior stress relacionado com o descontrolo emocional em assuntos referentes ao trabalho. Verificámos também que à medida que aumenta a idade dos colaboradores engrandece o seu comprometimento com o trabalho, embora de forma disfuncional. O trabalho é visto mais como fonte de stress e desprazer e de descontrolo emocional pelos colaboradores que possuem o Ensino Básico, comparativamente aos que possuem o Ensino Superior.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

O vencimento auferido mostrou pouca influência no stress organizacional, embora os colaboradores que recebem mais de 2000 Euros tenham mostrado menos descontrolo emocional. Os Trabalhadores do Estado e os por conta de outrem vivem mais o Trabalho como fonte de stress e desprazer que os Empresários. Constatámos também que quanto mais antigo é o colaborador na empresa, mais o trabalho é encarado como fonte de comprometimento disfuncional. O Trabalho como fonte de stress e desprazer é maior nos colaboradores que não desempenham alguma função de chefia, ao passo que o Trabalho como fonte de comprometimento disfuncional é maior nos colaboradores que desempenham funções de chefia.

Concluímos, por último, que a inteligência emocional determina positivamente o capital psicológico dos indivíduos, tendo um efeito elevado. A comparação entre a proteção fornecida pela Inteligência Emocional e pelo Capital Psicológico no Stress Organizacional dá mais poder ao Capital Psicológico na atenuação ou proteção do referido stress. Porém, tanto a Inteligência Emocional quanto o Capital Psicológico possuem efeitos preventivos ou atenuadores do Stress Organizacional. A Hipóteses H6 encontrou, também, suporte empírico: A inteligência emocional e o capital psicológico atuam enquanto fatores de proteção do Stress Organizacional.

Com a presente investigação, pretendemos elucidar acerca das dimensões correlativas do stress organizacional. Descobrir a relação entre o stress e outras variáveis individuais e organizacionais será importante 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.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL 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. Para terminar, propomo-nos apresentar as possíveis limitações ao nosso estudo e indicar algumas propostas de investigação futura. A principal limitação, em nosso entender, 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. O respeito pela privacidade dos sujeitos é outra das vantagens. Porém, uma das grandes desvantagens do inquérito por questionário autoadministrado refere-se à validade das conclusões alcançadas, designadamente referentes ao estabelecimento de condições que visem garantir a validade interna da investigação (Alferes, 1997).

Apesar das limitações deste estudo, consideramos que podemos encará-lo como uma mais-valia para a comunidade científica e para as organizações. Assim, a presente investigação apresenta repercussões práticas que consideramos relevantes e que podem melhorar a atividade das organizações no dia a dia, procurando estabelecer condições para o aumento do capital psicológico e da inteligência emocional dos colaboradores.

Como propostas de investigação futura, refira-se a realização de estudos comparativos entre diversos fatores de proteção do stress organizacional, para além da inteligência emocional e do 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.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Preâmbulo

O stress sempre existiu, consituindo-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 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).

Por outro lado, a literatura resultante da Psicologia Positiva cresceu exponencialmente desde o seu surgimento formal no início do novo milénio. Em 2002, Luthans e colaboradores sugeriam que o foco de atenção no domínio do comportamento organizacional se centrasse no Positive Organizational Behavior (POB), ou seja, no estudo e aplicação das aptidões nos domínios psicológico e dos recursos humanos, positivamente orientadas, que pudessem ser medidas, desenvolvidas e geridas de forma a incrementar o desempenho dos colaboradores nas organizações (Luthans, Youssef, & Avolio, 2007). Adotava-se como objeto de estudo as emoções positivas e as instituições positivas, valorizando-se uma abordagem positiva nas organizações. A esperança, a resiliência, a confiança e o otimismo foram apresentados como estados POB, considerando-se que representariam uma configuração de ordem superior nos colaboradores, apelidada de Capital Psicológico Positivo (Avey, Luthans, Smith, & Palmer, 2010; Luthans et al., 2007).

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Também se tem vindo a averiguar que alguns colaboradores organizacionais lidam mais eficazmente com as emoções do que outros, beneficiando os seus processos cognitivos (Esquivel, 2011). 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 direccionadora 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 (Boeck, 1997). 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 (Esquivel, 2011).

Se a relação positiva entre o Capital Psicológico positivo e o desempenho e satisfação com o trabalho se encontra devidamente fundamentada (Avey et al., 2010; Luthans et al., 2007), bem como a que se verifica entre a Inteligência Emocional e o sucesso e bem-estar pessoais, interessa saber em que medida ambos contribuem para a redução das consequências negativas do Stress Organizacional.

O trabalho apresentado nas páginas seguintes descreve a investigação realizada no âmbito do Doutoramento em Psicologia. Trata-se de dois estudos empíricos que aprofundam o constructo de *stress organizacional: um mais direccionado à análise do stress numa instituição de ensino privado e outro aos seus fatores de proteção, analisando-se o caso da inteligência emocional e do capital psicológico*. A estrutura do trabalho está organizada em duas partes: pressupostos conceptuais e estudos empíricos, apresentando ao todo seis capítulos.

No *Capítulo I*, descrevem-se as características do stress e as suas causas. Analisam-se as suas implicações no âmbito laboral e os fatores organizacionais indutores de stress, assim como a sua avaliação dos riscos e prevenção no trabalho.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

No *Capítulo II*, é apresentada a *inteligência emocional* e o seu papel decisivo no desenvolvimento pessoal, ao nível dos modelos teóricos e a sua aplicação nas organizações, identificando-se os fatores que mais influenciam o desempenho pessoal dos sujeitos.

No *Capítulo III*, é abordado o Capital Psicológico e a sua pertinência na contextualização atual. Partindo da investigação sobre psicologia positiva, que está na base do comportamento organizacional positivo, estabelece-se uma relação entre elevados graus de otimismo e de esperança e estados fisiológicos e psicológicos de bem-estar.

Seguidamente, no *Capítulo IV*, apresentamos o Estudo Empírico 1 desta tese: *Estudo de Caso Numa Instituição Particular do Ensino Básico*. Nele, expomos a metodologia utilizada e o objetivo de estudo, a caracterização da amostra, os instrumentos de recolha de dados e os respetivos procedimentos. A fiabilidade das medidas e os resultados, com especial destaque para o teste das hipóteses de investigação, também são expostas neste capítulo.

No seguimento da investigação realizada no ponto anterior, prosseguimos com um estudo sobre o papel da Inteligência Emocional e o do Capital Psicológico na prevenção do Stress Organizacional. Assim, o *Capítulo V*, apresenta todos os construtos analisados detalhadamente. No Estudo Empírico 2, procedemos ao teste das seguintes hipóteses de investigação: H4: O Stress Organizacional correlaciona-se negativamente com a inteligência emocional e com o capital psicológico dos indivíduos; H5: A inteligência emocional e o capital psicológico estão positivamente correlacionados; e H6: A inteligência emocional e o capital psicológico atuam enquanto fatores de proteção do Stress Organizacional. Designadamente, pretende-se avaliar o papel moderador do Stress Organizacional no impacto que a inteligência emocional possui no capital psicológico dos indivíduos.

Finalizamos com o *Capítulo VI*, onde apresentamos a discussão e conclusão dos resultados com base nos resultados obtidos e dos pressupostos teóricos de onde

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

partimos. Manifestamos ainda as limitações do nosso trabalho no âmbito da presente temática, sabendo que há muito a realizar.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO

ÍNDICE GERAL

PRIMEIRA PARTE

<i>CAPÍTULO 1: Do Stress na vida quotidiana ao Stress laboral</i>	15
1.1. Definição	17
1.2. Stress e as Transformações Químicas do Corpo	19
1.3. Causas do Stress	21
1.4. Sintomas do Stress	22
1.5. Fases do Stress	25
1.6. O Stress é Prejudicial?	26
1.7. Stress no Trabalho	27
1.7.1. Definição de Stress Relacionado Com o Trabalho	27
1.7.2. Amplitude do Problema	29
1.7.3. Fatores Organizacionais Indutores de Stress	31
Género	32
Idade	32
Habilitações literárias	34
Estado civil e relação familiar	35
Anos de trabalho	36
Requisitos do trabalho	37
1.7.4. Avaliação dos Riscos e Prevenção do Stress Laboral	38
1.7.4.1 Fases de Avaliação dos Riscos	38
Identificação do Problema	39
Avaliação dos Riscos	40
Identificar quem pode ser prejudicado e como	41
1.7.4.2. Como agir em relação aos fatores de risco	42

ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO

<i>CAPÍTULO 2 : Inteligência Emocional</i> _____	45
2.1. Surgimento e definição do conceito IE _____	48
2.2. Modelos de Inteligência Emocional _____	51
2.3. A inteligência emocional na empresa _____	55
2.4. Mensuração da Inteligência Emocional _____	57
2.5. O modelo de Mayer e Salovey (1997) _____	59
2.6. Modelo de inteligência emocional social _____	62
2.7. Modelo de Goleman, competências focadas no mundo do trabalho _____	65
2.8. Competência Sócio Emocional _____	66
2.9. Competências sociais e empregabilidade _____	70
2.10. A inteligência emocional nas organizações _____	72
<i>CAPÍTULO 3: Capital Psicológico</i> _____	83
3.1. Capital Psicológico : Introdução _____	85
3.2. O Percurso Histórico _____	86
3.3. O movimento da Psicologia Positiva _____	89
3.4. O Capital Psicológico Positivo _____	92
3.5. Capacidades Psicológicas distintas _____	94
3.6. O comportamento organizacional positivo _____	96
3.7. As dimensões do Psy Cap _____	100
3.7.1. Autoeficácia _____	100
3.7.2. Esperança _____	102
3.7.3. Otimismo _____	104
3.7.4. Resiliência _____	107
3.8. Desenvolver o PsyCap _____	111
3.8.1. Desenvolver a autoeficácia _____	111
3.8.2. Desenvolver a esperança _____	113

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

3.8.3. Desenvolver o otimismo _____	115
3.8.4. Desenvolver a resiliência _____	117
3.9. O Exemplo de uma organização como a escola _____	119
3.10. Considerações Finais _____	121

SEGUNDA PARTE

<i>CAPÍTULO 4: Estudo Empírico 1 - Stress Organizacional: Estudo de Caso Numa Instituição Particular do Ensino Básico</i> _____	125
4.1. Objetivo do Estudo _____	127
4.2. Hipóteses _____	127
4.3. Caracterização da Amostra _____	128
4.4. Instrumento de recolha de dados _____	131
4.5. Procedimentos formais e éticos _____	133
4.6. Tratamento dos dados _____	133
4.7. Fiabilidade das medidas _____	134
5 - Resultados _____	140
5.1. Análise descritiva do QSLT _____	140
5.2. Correlação entre as subescalas _____	143
5.3. Influência das variáveis sociodemográficas no QSLT _____	144
5.3.1. Género _____	144
5.3.2. Idade _____	146
5.3.3. Tempo de desempenho da função _____	147
5.3.4. Habilitações literárias _____	148
5.3.5. Estado Civil e número de filhos _____	150
5.3.6. Função desempenhada _____	152

ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO

<i>CAPÍTULO 5: O papel da Inteligência Emocional e do Capital Psicológico na prevenção do Stress Organizacional</i>	155
5.1. Objetivos e hipóteses de investigação	157
5.2 Método	159
5.2.1 Amostra	159
5.2.2 Instrumentos de medida	165
5.2.2.3 Questionário de Stress Organizacional	166
5.2.2.4 Questionário sociodemográfico	167
5.2.3 Procedimentos e tratamento estatístico dos dados	168
5.2.4 Validação dos instrumentos de medida	169
5.3. Resultados	186
5.3.1. <i>Análise Descritiva das medidas em estudo: Inteligência Emocional, Capital Psicológico e Stress Organizacional</i>	186
5.3.2. <i>Stress Organizacional, Inteligência Emocional e Capital Psicológico: relações conceptuais: teste da H4</i>	193
5.3.3. Stress Organizacional e variáveis influentes	200
5.3.4. Inteligência Emocional e variáveis influentes	220
5.3.5. Capital Psicológico e variáveis influentes	227
5.3.6. <i>Stress Organizacional, Inteligência Emocional e Capital Psicológico: proposta de um modelo estrutural e teste da H6</i>	237
<i>CAPÍTULO 6 : DISCUSSÃO E CONCLUSÕES</i>	245
6.1. Pertinência da realização da presente investigação	247
6.2. Discussões e Conclusões do Estudo 1	249
6.3. Discussões e Conclusões do Estudo 2	254
6.4. Limites do estudo e propostas de investigação	263
<i>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</i>	265
<i>ANEXOS</i>	315

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1 - Dimensões da resposta de stress.....	23
Quadro 2 - Percentagem de problemas de saúde relacionados com o trabalho (1995 a 200): comparação entre Portugal e os Estados-membros da União Europeia.....	30
Quadro 3 - Indicadores de que o stress relacionado com o trabalho poderá estar a causar problemas numa organização	41
Quadro 4 - Distribuição da Amostra segundo o número de filhos e o sexo dos participantes	130
Quadro 5 - Distribuição da amostra segundo o sexo e a função desempenhada pelos participantes	131
Quadro 6 – Correlações item - total e coeficientes de consistência interna KR-20 sem os respetivos itens da subescala Requisitos do Trabalho.....	135
Quadro 7 – Correlações item-total e coeficientes de consistência interna KR-20 sem os respetivos itens da subescala Autoridade decisória.....	136
Quadro 8 – Correlações item-total e coeficientes de consistência interna KR-20 sem os respetivos itens da subescala Discriminação de tarefas	137
Quadro 9 – Correlações item-total e coeficientes de consistência interna KR-20 sem os respetivos itens da subescala Condições de emprego	138
Quadro 10 – Correlações item-total e coeficientes de consistência interna KR-20 sem os respetivos itens da subescala Apoio dos chefes e colegas.....	139
Quadro 11 – Valores mínimo e máximo, pontuações médias, desvios-padrão e valores de referência do QSLT e das 5 Subescalas constituintes.....	141
Quadro 12 – Coeficientes de correlação de Pearson entre as 5 Subescalas do QSLT	143
Quadro 13 – Pontuações médias e desvios-padrão nas cinco subescalas do QSLT em função do género dos participantes: Testes univariados.....	144
Quadro 14 – Coeficientes de correlação de Pearson entre a idade dos colaboradores e as 5 Subescalas do QSLT.....	146
Quadro 15 – Coeficientes de correlação de Pearson entre tempo de desempenho da função e as 5 Subescalas do QSLT.....	147

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Quadro 16 – Pontuações médias e desvios-padrão nas cinco subescalas do QSLT em função das habilitações literárias dos participantes: Testes univariados	149
Quadro 17 – Coeficientes de correlação de Pearson entre o número de filhos dos colaboradores da instituição inquirida e as 5 Subescalas do QSLT	151
Quadro 18 - Pontuações médias e desvios-padrão nas cinco subescalas do QSLT em função da função desempenhada na instituição inquirida: Testes univariados	152
Quadro 19 - Distribuição da amostra em função do género e do grau de escolaridade dos participantes	159
Quadro 20 - Distribuição da amostra em função da situação profissional e do grau de escolaridade	160
Quadro 21 - Distribuição da amostra em função da situação profissional e do género dos participantes	161
Quadro 22 - Distribuição da amostra em função do desempenho de uma função de chefia na organização e do do grau de escolaridade dos participantes	162
Quadro 23 - Distribuição da amostra em função do salário auferido e do género dos participantes	163
Quadro 24 - Distribuição da amostra em função do salário auferido e do Grau de escolaridade dos participantes	164
Quadro 25 - Modelo Estrutural Confirmatório da Escala de Inteligência Emocional: Coeficientes de Regressão não Estandarizados (b), Erros-padrão (EPE), Rácios Críticos (RC), níveis de significação (sig) e Coeficientes de Regressão Estandarizados (β)	171
Quadro 26 – Médias (M), desvios-padrão (DP), correlações item-total dos itens dos fatores da escala de Inteligência emocional e coeficientes de consistência interna Alpha de Cronbach sem os respetivos itens	174
Quadro 27 - Modelo Estrutural Confirmatório do Questionário PsyCap: Coeficientes de Regressão não Estandarizados (b), Erros-padrão (EPE), Rácios Críticos (RC), níveis de significação (sig) e Coeficientes de Regressão Estandarizados (β / λ)	177
Quadro 28 - Médias (M), desvios-padrão (DP), correlações item-total dos itens das subescalas avaliadoras do capital psicológico e coeficientes de consistência interna Alpha de Cronbach sem os respetivos itens.....	178

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Quadro 29 - Média e Variância da escala após eliminação do respetivo item, Correlações item-total e coeficientes de consistência interna Alpha de Cronbach sem os respetivos itens da Medida de Stress Organizacional.....	180
Quadro 30 – Medida de Stress Organizacional: saturações fatoriais (s) e comunalidades (h²) para a solução com quatro fatores (F1 a F4; rotação VARIMAX)	183
Quadro 31 – Médias (M), desvios-padrão (DP), correlações item-total dos itens das subescalas avaliadoras da Medida de Stress Organizacional e coeficientes de consistência interna Alpha de Cronbach sem os respetivos itens	185
Quadro 32 – Valores mínimo e máximo, pontuações médias (M) e desvios-padrão (DP) da Escala de Inteligência Emocional e dos fatores constituintes.....	187
Quadro 33 – Valores mínimo e máximo, pontuações médias (M) e desvios-padrão (DP) da Escala de Capital Psicológico e dos fatores constituintes	189
Quadro 34 - Quadro 32 – Valores mínimo e máximo, pontuações médias (M) e desvios-padrão (DP) da Escala de Stress Organizacional e dos fatores constituintes	191
Quadro 35 – Coeficientes de correlação de Pearson entre as medidas de Stress Organizacional e de Inteligência Emocional	194
Quadro 36 – Coeficientes de correlação de Pearson entre as medidas de Stress Organizacional e de Capital Psicológico.....	196
Quadro 37 – Coeficientes de correlação de Pearson entre as medidas de Inteligência Emocional e de Capital Psicológico	199
Quadro 38 - Pontuações médias e desvios-padrão dos quatro fatores da escala de Stress Organizacional em função do sexo dos colaboradores: Testes univariados	201
Quadro 39 – Coeficientes de correlação de Pearson entre a Escala de Stress Organizacional e fatores constituintes e a idade dos participantes.....	204
Quadro 40 - Pontuações médias e desvios-padrão dos quatro fatores da Escala de Stress Organizacional em função das habilitações académicas: Testes univariados	205
Quadro 41 - Pontuações médias e desvios-padrão dos quatro fatores da Escala de Stress Organizacional em função do vencimento auferido pelo trabalhador: Testes univariados	208

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Quadro 42 - Pontuações médias e desvios-padrão dos quatro fatores da Escala de Stress Organizacional em função da Situação profissional dos colaboradores: Testes de Kruskal-Wallis	211
Quadro 43 - Quadro 39 – Coeficientes de correlação de Pearson entre a Escala de Stress Organizacional e fatores constituintes e a Antiguidade dos colaboradores na organização	213
Quadro 44 - Pontuações médias e desvios-padrão dos quatro fatores da escala de Stress Organizacional em função do desempenho de alguma função de chefia por parte dos colaboradores: Testes univariados	215
Quadro 45 - Pontuações médias e desvios-padrão dos quatro fatores da Escala de Stress Organizacional em função da Dimensão da organização: Testes univariados	218
Quadro 46 – Coeficientes de correlação de Pearson da idade dos participantes, dos anos de trabalho, do vencimento e da dimensão da organização com a Escala de Inteligência Emocional e fatores constituintes.....	221
Quadro 47 – Pontuações médias e desvios-padrão nos seis fatores da Escala de Inteligência Emocional em função das habilitações literárias dos participantes: Testes univariados ..	224
Quadro 48 – Pontuações médias e desvios-padrão nos seis fatores da Escala de Inteligência Emocional em função do desempenho de funções de chefia na organização: Testes univariados.....	225
Quadro 49 – Coeficientes de correlação de Pearson da idade dos participantes, dos anos de trabalho, do vencimento e da dimensão da organização com a Escala de Capital Psicológico e fatores constituintes	228
Quadro 50 – Pontuações médias e desvios-padrão nos quatro fatores da Escala de Capital Psicológico em função das habilitações literárias dos participantes: Testes univariados ..	229
Quadro 51 - Pontuações médias e desvios-padrão dos quatro fatores da Escala de Capital Psicológico (PsyCap) em função da Situação profissional dos colaboradores: Testes univariados	232
Quadro 52 - Quadro 48 – Pontuações médias e desvios-padrão dos quatro fatores da Escala de Capital Psicológico (PsyCap) em função do desempenho de funções de chefia na organização: Testes univariados	235

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Quadro 53 - Análise da Qualidade do Ajustamento do modelo em análise: indicadores de referência e valores obtidos na estimação do modelo estrutural exploratório240

Quadro 54 - Modelo Estrutural Confirmatório do Questionário PsyCap: Coeficientes de Regressão não Estandarizados (b), Erros-padrão (EPE), Rácios Críticos (RC), níveis de significação (sig) e Coeficientes de Regressão Estandarizados (β / λ).....242

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Pontuações médias das subescalas do QSLT	142
Figura 2 - Pontuações médias das cinco subescalas do QSLT em função do género dos colaboradores da instituição inquirida	145
Figura 3 - Pontuações médias das cinco subescalas do QSLT em função das habilitações literárias dos colaboradores da instituição inquirida	150
Figura 4 - Pontuações médias das cinco subescalas do QSLT em função do tipo de função desempenhada pelos colaboradores da instituição inquirida	153
Figura 5 - Modelo estrutural confirmatório dos seis componentes da Escala de Inteligência Emocional: diagrama de trajetórias	170
Figura 6 - Modelo estrutural confirmatório dos quatro componentes do Questionário	175
Figura 7 - Análise em Componentes Principais da medida de Stress Organizacional: resultados do teste de Scree	182
Figura 8 - Pontuações médias da Escala de Inteligência Emocional e dos fatores constituintes	188
Figura 9 - Pontuações médias da Escala de Capital Psicológico e dos fatores constituintes	190
Figura 10 - Pontuações médias da Escala de Stress Organizacional e dos fatores constituintes	192
Figura 11 - Pontuações médias dos quatro fatores da escala de Stress Organizacional em função do sexo dos colaboradores	202
Figura 12 - Pontuações médias dos quatro fatores da escala de Stress Organizacional em função das habilitações académicas dos participants	207
Figura 13 - Pontuações médias dos quatro fatores da escala de Stress Organizacional em função do vencimento mensal dos participantes	209
Figura 14 - Pontuações médias dos quatro fatores da escala de Stress Organizacional em função da Situação profissional dos colaboradores	212
Figura 15 - Pontuações médias dos quatro fatores da escala de Stress Organizacional em função da Situação profissional dos colaboradores	216

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Figura 16 - Pontuações médias do fator SO2 - Trabalho como fonte de descontrole emocional da escala de Stress Organizacional em função da Dimensão da organização	219
Figura 17 - Pontuações médias nos seis fatores da Escala de Inteligência Emocional em função das habilitações literárias dos participantes	223
Figura 18 - Pontuações médias nos seis fatores da Escala de Inteligência Emocional em função do desempenho de funções de chefia na organização	226
Figura 19 -	231
Figura 20 - Pontuações médias dos quatro fatores da Escala de Capital Psicológico (PsyCap) em função da Situação profissional dos colaboradores	234
Figura 21 - Pontuações médias dos quatro fatores da Escala de Capital Psicológico (PsyCap) em função do desempenho de funções de chefia na organização	236
Figura 22 - Redução do Stress Organizacional pela determinação do Capital Psicológico via Inteligência Emocional: modelo estrutural exploratório proposto	239
Figura 23 - Redução do Stress Organizacional pela determinação do Capital Psicológico via Inteligência Emocional: coeficientes de regressão para o modelo estrutural estimado.	244

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

PRIMEIRA PARTE

ESTUDOS TEÓRICOS

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

PRIMEIRA PARTE

CAPÍTULO 1

Do Stress na vida quotidiana ao Stress laboral

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

1.1. Definição

“Stress é uma palavra inglesa que significa “pressão”, “tensão” e cuja genealogia se iniciou com os termos latinos *stringere* (“esticar, “deformar”) e *strictus* (“esticado, “tenso”, “restrito”, “estreito”, “apertado”), tendo continuado com as palavras que exprimem os conceitos de “estreiteza”, “aperto” e “opressão” (Ramos, 2001. p. 47). O termo stress foi originalmente usado, pela sua etimologia, para uma linguagem específica das engenharias e ciências físicas, sendo que posteriormente o aproveitaram como definição nas ciências humanas para este conjunto de fenómenos biológicos, psicológicos e sociais que afetam inevitavelmente todas as pessoas.

O stress é uma invariante da espécie humana (Labrador, 1992). Trata-se de uma relação desajustada com o mundo, onde sentimos que nos é pedido mais do que temos para dar. O stress sempre existiu, ou seja, a experiência do stress quer no dia a dia quer no trabalho não é certamente uma novidade (Vaz-Serra, 2000). É indissociável da condição humana, porém, a palavra ganhou nos últimos anos uma maior relevância e importância no nosso quotidiano. Não se trata de algo que seja uma predestinação, um “fado”, um destino completamente negativo pronto a prejudicar a vida dos indivíduos. Estudos efetuados pelo autor clássico Hans Selye (1974) atestam que o stress tem duas faces, a negativa, designada por *Distress* e que se encontra abundantemente relatada e conhecida, e a positiva, o *Eustress*, que encara e retrata o stress como algo agradável, curativo e como um motor de ação. A respeito do stress, o psicólogo e também autor clássico Richard Lazarus (1966), concebeu um novo modelo centrado nas transações entre a pessoa e o ambiente, tendo como objeto primordial de estudo as condições indutoras de stress e, particularmente, a forma como as pessoas as avaliam e como lidam com elas. Lazarus aplicou a teoria da emoção, tendo surgido o Modelo Transacional de Stress de Lazarus que se focaliza nos processos de Avaliação Cognitiva e de *Coping* (Ramos, 2001).

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Quando o stress é adequadamente resolvido, as pessoas vencem uma dificuldade, anulam um desequilíbrio e expandem as suas capacidades. Nestas circunstâncias podemos dizer que o stress também é um fator de desenvolvimento do ser humano e um sinal de saúde. Segundo Ramos (2001), o stress “não é uma doença (...), é apenas um encontro entre a pessoa e o seu mundo, quando esse encontro comporta um desafio importante que bem deslindado fortalece a pessoa, mas mal abordado pode precipitar a doença” (p.2). Na conceção do autor, existem formas que podem ser ensinadas aos indivíduos para lidarem melhor com o stress negativo, na esperança que este possa ser reduzido, minimizado ou até mesmo eliminado, evitando assim o aparecimento de um cenário prejudicial e limitativo da qualidade e condição do Homem.

A experiência de tensão é universal, mas excetuadas certas situações flagrantes a resposta à pergunta sobre o que constitui a tensão varia com o indivíduo (Carvalho & Serafim, 1995). A predisposição para reagir à tensão está ligada à natureza da reação e às experiências e vivências anteriores do indivíduo. Quanto maior a tensão da situação, mais extremada será a reação e o comportamento, sendo então, pouco provável que resulte de um processo de compreensão, raciocínio e planeamento. Resumindo, segundo Ramos (2001),

“O stress é um tipo particular de relação entre a pessoa e o(s) seu(s) meio(s), marcada pela perceção de exigências que cobrem ou excedem os seus recursos de *coping* e que pode perigar o seu bem estar, ou seja, esta discrepância – entre o que a pessoa sente que lhe é pedido e o que julga poder dar – é sinalizada pelo organismo, em toda a sua globalidade e totalidade, isto é, aos níveis fisiológico (imunológico, neuronal, hormonal), psicológico (emocional, cognitivo, comportamental) e social (família, trabalho, comunidade).” (p.57)

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Em conformidade com a opinião de Ramos (2001) encontra-se a de Chabot (2000), que considera que as emoções humanas são um universo no interior, no qual gravitamos a todo o momento. Estão presentes em todos os instantes da nossa vida, sendo nós “obrigados” a lidar (ou melhor, a conviver) com as nossas emoções e com as emoções das outras pessoas. Assim, as emoções desempenham um papel de tal modo central na saúde dos seres humanos que nos podem fazer felizes ou infelizes, podem-nos acalmar ou agitar.

Sendo as emoções uma parte integrante da nossa vida, e sendo o stress uma emoção frequente no quotidiano das pessoas, torna-se fundamental compreender o stress, bem como as suas ações no corpo e na mente.

1.2. Stress e as Transformações Químicas do Corpo

O stress é uma resposta a uma ameaça desconhecida, interna e de origem conflituosa, distinguindo-se do medo por ser uma resposta a uma ameaça conhecida, externa, de origem não-conflituosa (Kaplan, Sadock, & Grebb, 1997). Está intimamente relacionado a sensações de perigo e ameaça, podendo ser acompanhadas por sintomas fisiológicos como agitação ou tensão interior, aumento da frequência cardíaca e da tensão muscular, sudorese, pele pálida, pupilas dilatadas, voz trémula, fadiga, dificuldades de concentração, irritabilidade e a perturbações do sono (Graziani, 2005).

O sistema nervoso central é responsável pelas transformações químicas que ocorrem no organismo, reconhecendo a qualidade de cada mensagem captada e enviada até ele por terminações nervosas. Por meio da sensibilidade do corpo, os centros nervosos são informados sobre as alterações que ocorrem no meio externo e interno. Estas alterações sensitivas atingem a glândula suprarrenal, onde ocorre a produção da adrenalina (Cartwright & Cooper, 1997).

Como tudo isto ocorre?

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

O córtex, camada externa do cérebro, tem a função importante de intervir na estrutura mais complexa do comportamento, nas sensibilidades que se passam externamente, na capacidade motora, no raciocínio, etc. Ele conduz as mensagens ao chamado sistema límbico, que permite ao indivíduo adquirir comportamentos mais adaptados à sobrevivência da espécie. O hipotálamo, feixe de células nervosas, tem como funções, não só integrar o sistema endócrino ao sistema nervoso autónomo, respondendo pelo estado de humor e regulação hormonal. Também é responsável pela manifestação das emoções e sentimentos (Revista Veja, p. 95).

Assim,

As áreas do cérebro responsáveis pela elaboração e expressão das emoções são as mesmas responsáveis pelo armazenamento e pela evocação das memórias. Caso o indivíduo passe por uma situação extremamente stressante, ou seja, fora do seu controlo, poderá até ocorrer falha de memória, um esquecimento. Mas se o nível de stress for moderado, a memorização poderá ser facilitada (Thomaz cit. in Carvalho & Serafim, 1995, p. 134)

Dado que o stress se relaciona diretamente com a sintomatologia fisiológica e se encontra intimamente ligado à ansiedade, faz parte do sistema de alarme de cada indivíduo, regulando os medos pessoais (Bauer, 2002). Sendo a ansiedade um fenómeno natural, a diferença entre o normal e o patológico consiste na intensidade da sintomatologia. Embora o stress tenha merecido aprofundado estudo por parte de múltiplos autores, o stress não é reconhecido como doença na DSM.

1.3. Causas do Stress

A maioria das mudanças rápidas pode causar stress. Nestes casos particulares, as exigências são demasiadas para a nossa capacidade de as gerir (Cartwright & Cooper, 1997). De uma maneira geral, quanto maior for o número de acontecimentos que nos sucedem em determinado espaço de tempo, por exemplo durante um ano, e quanto mais elevada for a sua importância, maior a probabilidade de termos uma reação de stress, emocional ou física. Para além disso, a profundidade da reação de stress está geralmente relacionada com a importância dos acontecimentos e das mudanças vividas.

O stress pode ser causado pela ansiedade e pela depressão, ou pode ser devido a uma mudança brusca no estilo de vida e a exposição a um determinado ambiente, que leva a pessoa a sentir um determinado tipo de angústia. Numa perspectiva psicológica, o stress pode ser produzido por situações que levem ao desgaste emocional, como o conflito, a ameaça ou a frustração constantes (Chabot, 2000). Entre o meio laboral, é determinado pelo desajustamento entre o próprio indivíduo e o seu trabalho, pelos conflitos entre o papel que o próprio desempenha referente ao trabalho e outros papéis extratrabalho, bem como pela falta de controlo sobre o trabalho e a vida em geral.

A comunicação é outra componente do clima organizacional identificada nas pesquisas como relacionada com o stress e com o nível de formalidade na execução do trabalho. De acordo com Organ e Greene (1981), a formalidade no trabalho tem um efeito oposto sobre duas características relevantes dos papéis organizacionais: a ambiguidade e o conflito. O efeito da formalidade sobre o stress no trabalho não é direto, mas ocorre por meio dos papéis organizacionais.

A liderança da gerência representa uma importante dimensão do clima organizacional, tendo sido considerada como forte potencial de stress no trabalho. O estilo de gestão causa stress nos subordinados. A falta de consideração do gerente com as necessidades, motivações e expectativas dos subordinados também é um fator determinante do stress no trabalho. Neste sentido, pode-se afirmar que o efeito da gestão

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

no stress é uma área sobre a qual existe ainda pouca pesquisa empírica, uma vez que o clima organizacional é permeado por vários estilos e condicionalismos de liderança.

Por outro lado, o stress também pode ser causado por acontecimentos que são considerados agradáveis, como casar-se, ganhar dinheiro, ter um bebé, assim como por acontecimentos desagradáveis, como perder o emprego, sofrer um acidente ou a doença de um familiar. Em suma, qualquer análise do stress mostrará que, em geral, existem duas causas que o produzem (Vaz-Serra, 2000). Em primeiro lugar, os agentes stressantes que são resultado de circunstâncias exteriores, do ambiente, da família, dos estudos, do trabalho, etc. Em segundo lugar, temos o stress produzido pela própria pessoa, isto é, pela maneira que cada um tem de solucionar os problemas pela sua própria personalidade, pelo seu temperamento ou pela sua autodisciplina, bem como pela saúde física e mental de cada um.

A origem do stress pode considerar-se como externa ou interna. Quando os agentes externos ou ambientais são excessivamente fortes, até os indivíduos melhor capacitados podem sofrer de stress. Quando alguém é muito frágil psicologicamente, mesmo os agentes stressantes mais fracos poderão afetar consideravelmente.

1.4. Sintomas do Stress

“ Há um constante entrelaçamento dos sistemas de stress. É como se fosse uma sinfonia”. (Jack Barchas in *Time*, p.49)

Dependendo da predisposição orgânica do indivíduo, o stress pode causar desde transtornos fisiológicos, psicológicos e sociais. Estes sinais e sintomas, muitas vezes designados por “strains” (Cartwright & Cooper, 1997; Ramos, 2001), são a resposta ao stress – reação total do organismo que denuncia o desequilíbrio próprio da situação de

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

stress em que se encontra. No Quadro 1 indicam-se as dimensões da resposta de stress (Ramos, 2001, p. 58).

Quadro 1 - Dimensões da resposta de stress

Fisiológica	Taquicardia e aumento da frequência cardíaca; Aumento da pressão arterial (hipertensão arterial); Aumento da tensão muscular; Subida dos níveis de adrenalina e noradrenalina; Aumento do colesterol e dos ácidos gordos; Inibição do Sistema Imunológico; Redução da atuação do Sistema Digestivo; Dificuldades respiratórias; Alterações do sono; Perturbações sexuais;
Psicológica	Perturbações de memória; Dificuldades de concentração; Dificuldades na tomada de decisões; Potenciação de pensamentos irracionais e negativos; Aumento de erros no processamento de informação; Mau humor; Hipersensibilidade à crítica; Irritabilidade; Labilidade afetiva; Excitação; Tristeza e melancolia; Angústia; Diminuição do interesse sexual; Ansiedade difusa e disfuncional;

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

	Inquietação motora e tiques nervosos; Gaguez; Maior tendência para sofrer acidentes; Aumento do consumo de drogas legais e ilegais; Falta de apetite ou comer em demasia; Isolamento.
Social	Mau relacionamento conjugal; Menor atenção aos filhos; Deterioração da comunicação familiar; Diminuição de interesse, eficiência e rendimento profissionais; Menor qualidade do desempenho; Absentismo; Abandono da profissão.

Fonte: (Ramos, 2001, p. 58)

Conforme pode observar-se, as dimensões da resposta de stress são múltiplas e abrangem uma vasta gama de áreas, que passam pela fisiológica (já especificamente abordada na secção 1.2), social e psicológica. Em cada uma das áreas existe um conjunto de sintomas, que podem ir desde as manifestações ténues até verdadeiros ataques de pânico. Cada sintoma é designado de *strain*.

Na maioria das vezes, são estes *strains* que alertam a pessoa que algo não está bem – então ela envolve-se em determinadas estratégias de *coping* com vista a alterar a situação. Se as suas estratégias de *coping* forem adequadas e eficazes, a pessoa resolve a situação de stress: ultrapassa obstáculos, supera dificuldades, elabora sofrimentos, acrescenta novas conquistas pessoais ao seu repertório comportamental, ou seja, cresce como pessoa e constrói a sua maturidade.

Se as estratégias de *coping* forem inadequadas e ineficazes para lidar satisfatoriamente com a situação de stress, a pessoa fica cativa de um ciclo vicioso – a situação indutora de stress, devido a um *coping* ineficaz, agudizando-se a sua resposta

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

de stress, tornando-se mais frequente, intensa e duradoura, cristalizando-se na forma de consequências do stress. É então que pode surgir a doença. Assim, o controlo do stress depende em grande medida da própria interpretação dos factos.

1.5. Fases do Stress

Selye, em 1965, propôs três fases para o stress. De facto, este não aparece repentinamente. Felizmente, o ser humano está dotado da capacidade de detetar os sinais que indicam perigo. Em rigor, a síndrome geral de adaptação é, pois, a reacção de defesa do organismo contra agentes externos diversos e compõem-se de três fases:

1) *Estádio de Alarme* - Adaptação total ao agente indutor de stress e consequente aumento ou desaparecimento dos sintomas. Ao mesmo tempo, há uma concorrente descida da resistência à maioria dos estímulos.

2) *Estádio de Resistência* - Adaptação total ao agente indutor de stress e consequente aumento ou desaparecimento dos sintomas. Ao mesmo tempo, há uma concorrente descida da resistência à maioria dos estímulos.

3) *Estádio de Exaustão* - Colapso dos mecanismos de adaptação ao agente indutor de stress e concomitante exaustão, se aquele for suficientemente severo e prolongado. No caso da não resolução do stress, pode ocorrer a morte.

1.6. O Stress é Prejudicial?

A resposta é: sim e não. Tudo depende da situação (Vaz-Serra, 2000). Por exemplo, um carro para nos semáforos e o condutor põe o pé no acelerador. Em resposta, o motor acelera, provocando maior desgaste e depósito de fuligem nas válvulas, sem o carro sair do sítio. Por outro lado, carregar no acelerador enquanto se conduz numa autoestrada pode ser produtivo e aconselhável. O stress neste sentido médico (adaptação) não pode ser eliminado. Segundo o autor clássico Selye (1974), a ausência absoluta de stress significaria a morte. O que é preciso evitar é o stress no sentido técnico (deformação). Na verdade, sem stress o processo da vida terminaria. É necessário que, perante qualquer projeto ou trabalho a realizar, exista uma certa tensão que sirva de estímulo para alcançar um bom rendimento, que nos possa proporcionar o êxito. Mas quando a tensão é superior à que podemos suportar, ficamos com stress, o rendimento diminui e a situação pode tornar-se invalidante.

Uma quantidade moderada de tensão vital, ou seja, de stress é saudável, já que ajuda a atingir as mais elevadas metas e a resolver os problemas mais difíceis. A perceção do controlo que temos sobre os acontecimentos é também de grande importância. Quando controlamos a situação, o stress enriquece a vida, é um desafio, em vez de uma ameaça (Selye, 1974). Quando falta este controlo, o stress significa crise, isto é, prejuízos para nós, para a saúde e para o trabalho.

1.7. Stress no Trabalho

1.7.1. Definição de Stress Relacionado Com o Trabalho

O ato de trabalhar, na sua definição etimológica (do latim, tripalium, que significa objeto de tortura), é uma atividade exclusiva do ser humano (Wickert, 1999). O stress é uma das grandes ameaças das organizações modernas. Todavia, muito pode ser feito para o evitar. É necessário que cada organização conheça as causas do stress, principalmente os seus fatores organizacionais, embora os factos individuais não devam ser excluídos.

O stress relacionado com o trabalho faz-se sentir quando as exigências colocadas pelo ambiente de trabalho excedem a capacidade dos trabalhadores para as suportarem ou controlarem (Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho, 2000).

Segundo os critérios da DSM, o stress não é uma doença; porém, pode contribuir para ela. Quando se verifica de forma intensa e permanente ao longo de um certo período de tempo, pode causar problemas de saúde mental e física. A tensão pode melhorar o desempenho e proporcionar satisfação quando se procuram atingir objetivos que constituem um desafio. Não obstante, quando as exigências e as tensões são excessivas, conduzem ao stress. Trata-se de algo que é negativo tanto para os trabalhadores como para as respetivas organizações.

Debruçando-nos sobre o stress ocupacional, refiramos que com a rápida industrialização do mundo a que podemos assistir, o stress tem sido um problema cada vez mais frequente e preocupante (Graziani, 2005), sobretudo devido aos seus efeitos a nível individual e organizacional. Este stress é proveniente do ambiente de trabalho. É o stress derivado das tarefas, quer sejam exigências físicas quer sejam exigências psicológicas, derivadas do exercício da profissão (Tamayo, 2004).

A relação entre stress e o comportamento na organização pode advir de diferentes situações (McGrath, 1976); entre as principais McGrath salienta o stress com

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

base na tarefa, com base no papel, relacionado ao contexto comportamental, proveniente do meio ambiente físico e proveniente do meio ambiente social. Há ainda o stress pessoal, que é “transportado” para o local de trabalho.

A prevenção do stress deve visar principalmente o equilíbrio das exigências do trabalho, ao passo que o apoio social constitui um modo importante de diminuir o stress relacionado com o trabalho, quando aquele não pode ser evitado. Poderá ser necessário dar especial atenção a grupos de risco específicos. O êxito da prevenção do stress requer uma abordagem sistemática e o envolvimento do colaborador no planeamento, controlo, avaliação dos riscos, escolha de estratégias, implementação de melhorias e avaliação (Kompier & Levi, 1995).

Encontrar condições preventivas do stress no local de trabalho é um elemento e um direito central na vida de cada indivíduo, tratando-se de um fator base regulador e estruturador da vida em sociedade (Tamayo, 2004). O conceito trabalho, o seu significado e o seu valor estão intrinsecamente relacionados com a essência do Homem (Wickert, 1999). O trabalho é o meio da expressão da sua humanidade, ou seja, é o instrumento com o qual o Homem transforma continuamente o seu mundo e se recria/reinventa a si mesmo. Este conceito tem vindo a sofrer alterações de contexto, importância e organização ao longo da história, decorrente dos estudos que têm surgido e apresentam definições diversas para este constructo.

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 existe um consenso para definir stress relacionado com o trabalho, em termos de interações entre o trabalhador e o ambiente de trabalho (exposição a fatores de risco). Pode-se dizer que o stress é potencializado quando as exigências do ambiente de trabalho ultrapassam a capacidade do trabalhador em fazer

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

face às mesmas, ou de exercer controlo sobre elas (Kompier & Levi, 1995). Ao definir stress desta forma, coloca-se a tónica nas causas relacionadas com o trabalho e nas medidas de controlo necessárias.

1.7.2. Amplitude do Problema

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). No entanto, apesar de existir já hoje uma vasta e sólida literatura científica sobre o stress no trabalho, é difícil estimar com rigor qual o peso específico que ele tem na frequência e gravidade da incapacidade para o trabalho.

Admite-se que em países como os EUA, por exemplo, o stress esteja na origem de mais de metade do absentismo por doença. Na União Europeia, de acordo com os resultados do Inquérito Europeu sobre Condições de Trabalho (Michiel & Levi, 1995) que é realizado periodicamente sob os auspícios da Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho, 28% dos trabalhadores declaram ter problemas de saúde relacionados com o stress. Trata-se do segundo problema mais referido depois das dores lombares, que representam cerca de 30%.

O Quadro 2 indica os principais problemas de saúde relacionados com o trabalho nos últimos 12 meses anteriores ao preenchimento do Inquérito Europeu sobre Condições de Trabalho, agora analisando os dados de 1995 a 2000 (Graça, 2002), de acordo com a resposta dos trabalhadores portugueses e dos trabalhadores do conjunto dos anteriores 15 Estados-membros da União Europeia.

Conforme pode observar-se, em Portugal no ano de 1995, as dores de costas residiam na principal causa de problemas de saúde relacionados com o trabalho, seguidas das dores musculares nos membros superiores ou inferiores, da fadiga geral e do stress, este último com um efetivo de 26%. No nosso país o stress encontra-se

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

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. As dores de costas mantêm-se a primeira causa, tanto em Portugal como nos restantes países-membros da União Europeia.

**Quadro 2 - Percentagem de problemas de saúde relacionados com o trabalho (1995 a 200):
comparação entre Portugal e os Estados-membros da União Europeia**

Amostra	Portugal	União Europeia	União Europeia
Riscos e problemas de saúde relacionados com o trabalho	(1995) (n=1000)	(1995) (n=15986)	(2000) (n=21500)
Dores de costas	39	30	33
Stress	26	28	28
Fadiga geral	28	20	23
Dores musculares nos membros superiores ou inferiores	31	17	(a)
Dores de cabeça	21	13	15
Irritabilidade	12	11	11
Problemas de visão	15	9	9
Ansiedade	10	7	7

(a) Dores musculares nos braços: 13%; dores musculares nas pernas: 12%

Fonte: Paoli (1997) e Marllié & Paoli (2001), cit. in Graça (2002, p. 58)

Segundo Graça (2002), são cerca de 41 milhões os trabalhadores da União Europeia afetados anualmente pelo stress relacionado com o trabalho, o que equivale a muitos milhões de dias de trabalho perdidos (no total, são perdidos por ano cerca de 600 milhões de dias de trabalho devido a doenças relacionadas com o trabalho). Esta

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

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.

1.7.3. Fatores Organizacionais Indutores de Stress

Existem determinados fatores que contribuem para o aparecimento do stress, nomeadamente os fatores intrínsecos ao trabalho, que se refletem em diversos aspetos: nas condições físicas do trabalho (iluminação, temperatura, ventilação, ruído, espaço), nas características do trabalho (características das tarefas, sobrecarga de trabalho, subcarga de trabalho, horários de trabalho alargados, ritmo de trabalho, trabalho repetitivo, trabalho por turnos, novas tecnologias), no papel desempenhado na organização, na estrutura e clima organizacionais (*downsizing*, trabalho de equipa, competição, fusões e aquisições, exigências organizacionais de interação, clima organizacional e violência no trabalho), no relacionamento interpessoal (relação com os colegas, superiores/subordinados), na carreira profissional (início, manutenção, oportunidades, transições, fim da carreira), na participação e comunicação, nas políticas organizacionais, na falta de feedback sobre o desempenho e, finalmente, nos fatores extrínsecos ao trabalho (articulação trabalho-casa, acontecimentos importantes de vida, stressores crónicos, traumas, microstressores e macrostressores) (Cooper & Marshall, 1982).

As experiências de stress podem ser influenciadas por variáveis sociodemográficas. As que se encontram mais vezes referenciadas na literatura científica são o género, a idade, o estado civil, o número de filhos, sendo também analisados os anos de trabalho, requisitos de trabalho, autoridade decisória,

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

discriminação de tarefas, condições de emprego, apoio dos chefes e colegas e a saúde (Fotinos-Ventouratos & Cooper, 2005).

Nas rubricas seguintes apresentam-se as diferenças de género, seguidas da análise da influência do fator idade, habilitações literárias, estado civil e relação familiar, bem como anos e requisitos de trabalho. Seleccionámos estas variáveis sociodemográficas por se apresentarem na literatura como detentoras de repercussões importantes ao nível do stress laboral.

Género

Bem fundamentada na literatura são as diferenças de género, apontando que as mulheres vivenciam experiências laborais mais stressante que os homens (Antoniou, Davidson, & Cooper, 2003; Antoniou, Polychroni, & Vlachakis, 2006; Brown & Cooper, 1998; Carochinho (s.d.) Kirkcaldy,; Gomes, Melo & Cruz, 1997a, 1997b; Moraes, 2000).

O género feminino tende a experimentar uma intensificação das consequências do stress em função dos papéis protagonizados nos diferentes cenários por onde se movimenta – dos estereótipos de origem profissional, e inclusive os provenientes da própria família, das políticas organizacionais, ou também das pressões advindas do fator assédio sexual. Fotinos-Ventouratos e Cooper (2005) acrescentam que existem diferenças significativas entre géneros no que respeita às relações interpessoais, ao clima e estrutura organizacional e, sobretudo, na interface casa-trabalho, aludindo que o género feminino apresenta um maior nível de stress percebido, quando confrontado com o género masculino.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Idade

O fator idade é um elemento importante na vida e funcionalidade de uma organização. Em muitos países, como o Japão, os idosos são referenciados pela sua experiência e seus conhecimentos; infelizmente, nos países mais ocidentais, quando os colaboradores envelhecem espera-se que se reformem e deem o seu lugar a indivíduos mais jovens (Greenberg, 2002), apesar de apresentarem uma série de qualidades positivas, especificamente a experiência, o bom senso, o forte sentido de ética e o compromisso com a qualidade.

Atualmente os jovens, aquando a entrada no mundo laboral, deparam-se com uma escolha exigente e reduzida, podendo ser impelidos a aceitar um emprego que não é compatível com as suas qualificações ou ambições. Frequentemente estes empregos apresentam elevados riscos de stress: elevadas exigências mentais e físicas e pouca autonomia.

O item idade regista-se igualmente nos planos da perceção do stress e das respostas de stress em termos de adaptação/coping. Os estudos afirmam que os indivíduos mais novos têm mais propensão a perceber a existência de situações de stress comparativamente aos mais velhos, devido ao facto destes últimos possuírem maior experiência (Antoniou, Polychroni, & Vlachakis, 2006; Cooper, Sloan, & Williams, 1989; Lip & Tanganelli, 2002).

Carochinho (s.d.) identifica dois tipos de grupos que se constituem entre si contrastantes. Os sujeitos mais jovens e os sujeitos mais velhos, na medida em que se verificam diferenças significativas entre ambos, sendo que o grupo dos indivíduos mais jovens é aquele que apresenta níveis superiores de stress ocupacional. Cooper, Sloan e Williams (1989), Lip e Tanganelli (2002) e Antoniou, Polychroni e Vlachakis (2006) referem que as pessoas mais velhas apresentam menos problemas relacionados com o stress.

O efeito moderador da idade faz-se sentir ainda em relação à dimensão fisiológicas de resposta ao stress. À medida que aumenta a idade aumentam a

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

vulnerabilidade e as complicações de saúde. Assim, os indivíduos mais novos têm maior tendência para percecionar a existência de situações de stress comparativamente aos mais velhos (Ramos, 2001).

Habilitações literárias

O conceito de stress deve ser entendido numa perspetiva global. Deve atender não só o indivíduo como um organismo mas também considerar a sua personalidade e o sistema social envolvente. Uma das variáveis que suscita alguma interrogação prende-se com as habilitações académicas.

Uma assunção geral aponta para o facto de o stress não escolher habilitações académicas. Ele é passível de ser observado em qualquer nível de habilitações literárias. Porém, existe uma variável que apresenta correlações positivas com as habilitações literárias, adequadas ao exercício de uma dada profissão: a competência profissional. O estudo realizado por Cavanaugh, Roehling e Boudreau (2000) demonstra que o stress relaciona-se negativamente com as competências profissionais dos indivíduos.

Num sentido oposto encontra-se o estudo de Maslach, Shaufeli e Leiter (2001), essencialmente dedicado ao fenómeno Burnout, cujos sintomas incluem o stress profissional.

Os autores verificaram que os sujeitos com um elevado nível de habilitações académicas referem maiores níveis de Burnout do que trabalhadores com níveis académicos mais baixos (Maslach et al., 2001). Também um estudo realizado pela Standford University sobre stress crónico teve como conclusão que poucos executivos considerados bem sucedidos, no conceito vigente, conseguem ter uma vida equilibrada (Barros, 2004).

Estado civil e relação familiar

Em relação ao estado civil, o stress laboral tem-se associado mais frequentemente a pessoas sem parceiro estável (Dejours, 1992). Já Trigo, Teng e Hallak (2007), relativamente ao fenómeno Burnout, que inclui sintomas de stress exacerbado, indicam maior propensão nas pessoas solteiras, viúvas ou divorciadas.

Sabemos que alto nível de stress está ou poderá estar relacionado com um nível baixo de bem-estar (Paschoal & Tamayo, 2004). O stress não só tem características cumulativas, mas também torna o ser humano mais sensível aos acontecimentos adversos com que se depara, o que por vezes vai influenciar negativamente o ambiente familiar, incluindo a relação com o cônjuge e com os filhos.

Atualmente, os acontecimentos que sucedem no local de trabalho têm também um impacto negativo no bem-estar dos familiares que se relacionam diretamente com o indivíduo (Diener et al., 2003). Os estudos começam a dedicar-se uma área negligenciada em tempos passados, no referente ao stress: a relação do stress ocupacional e as suas repercussões na família.

Diversos autores referem a necessidade de uma atenção maior ser dada não só aos efeitos do stress ocupacional no cônjuge e nos filhos, mas também às repercussões que uma vida familiar stressante pode ter na criatividade e no trabalho. O conflito que se verifica entre o trabalho e a família reduz consideravelmente a satisfação no trabalho e na vida. Na verdade, a ideologia dos "mundos separados" é uma utopia. Verificam-se consequências explícitas do stress familiar no trabalho e do stress ocupacional no bem-estar e felicidade do indivíduo e da família. Consequentemente, os fatores familiares interferem com o desempenho profissional adequado.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Anos de trabalho

Um fator biográfico que tem sido igualmente alvo de investigações e estudos consiste no tempo de serviço, bem como o impacto que tem na produtividade e desempenho no trabalho. Pesquisas demonstram uma relação positiva entre antiguidade e a produtividade. Portanto, o fator tempo de serviço parece ser um bom preditor.

O comportamento passado é o melhor preditor do comportamento futuro. Evidências indicam que o tempo de serviço de um empregado no emprego ou posto anterior é um poderoso preditor da rotatividade no futuro daquele empregado, pois quanto mais tempo uma pessoa fica num emprego, menor a probabilidade de ela se demitir. Evidências indicam que o item tempo de serviço e satisfação no trabalho estão relacionadas positivamente. Na verdade, quando idade e tempo de serviço são tratados separadamente, o tempo de serviço parece ser um preditor mais coerente e estável de satisfação no trabalho do que a idade cronológica (Robbins, 2005).

Existe um ciclo na vida laboral do indivíduo e cada fase inerente apresenta fatores de potencial stress. O início da carreira corresponde à entrada no mundo do trabalho e é indubitavelmente um período de stress, marcado por dificuldades, inseguranças e frustrações. O novo colaborador deseja sentir-se seguro no emprego, adquirir reconhecimento por parte dos colegas e encontrar e afirmar-se no seio organizacional (Glowinkowski & Cooper, 1986, cit in Ramos, 2001), conduzindo a experiências de stress. No fundo, o stress associado ao início de carreira reside na adaptação a todos os domínios de trabalho. O stress será tanto maior quanto piores forem as experiências de socialização. Após o período de adaptação e de instalação do novo colaborador, a carreira prossegue para outras fases, comportando novas e diversas situações geradoras de stress (Ramos, 2001).

Manter-se atualizado a todos os níveis e apostar em si próprio (na formação e desenvolvimento das suas competências), de forma a salvaguardar o emprego e a preparar-se, caso o perca, para sobreviver, concorre com o stress no trabalho, aliado à insegurança inerente à carreira profissional. O medo de perder o emprego ou de ser

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

despromovido, motivado pelo avanço e mudança das tecnologias, pelas menores oportunidades de emprego, pela obsolescência dos conhecimentos e pela aguerrida competição movida por colegas mais novos e melhor preparados, reduz a segurança percebida no emprego, originando também experiências de stress (Cartwright & Cooper, 1997, cit in Ramos, 2001).

Requisitos do trabalho

O item requisitos do trabalho define o conceito de exigências do trabalho ou exigências psicológicas percebidas do trabalho. Refere-se às imposições e solicitações associadas ao trabalho e que podem variar desde o desafio desejável ao constrangimento indesejável. Faz uma avaliação de diversos fatores, tais como: as características das tarefas, a sobrecarga de trabalho, o ritmo e volume de trabalho, o nível de concentração necessária e a forma como o trabalho em equipa/cadeia influencia o desempenho ótimo das funções.

Ramos (2001) diz que

“Todos os trabalhos podem ser descritos com base nas suas características, isto é, com base nas suas propriedades intrínsecas, tais como as exigências, desafios e constrangimentos típicos, aquilo que os estrutura e organiza, o seu conteúdo particular, a forma como as coisas acontecem, a natureza dos processos implicados na realização do trabalho. Cada tipo de trabalho terá os seus atributos específicos, mas é possível isolar alguns relativamente comuns a todos os trabalhos e que funcionam como condições potencialmente geradoras de stress.” (p. 76-77).

Estas condições, aliadas ao medo de perder o emprego ou ser despromovido e à competição com os parceiros de trabalho, constituem as maiores fontes de stress. A

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

literatura especializada aponta para a existência de uma relação entre o clima organizacional e o stress no trabalho (Tamayo, 2004).

Numerosos fatores do clima organizacional afetam o nível de stress dos trabalhadores, sendo os mais relevantes a falta de participação do processo decisório (particularmente no que está relacionado à organização e à execução do trabalho), a falta de comunicação, o nível de formalidade existente na execução do trabalho, o estilo de liderança dos administradores, o assédio moral e a falta de suporte organizacional. O clima da organização influencia negativamente o nível de stress e pode ser devastador para a saúde do trabalhador, embora também possa agir como moderador do efeito de stress laboral e organizacional (Tamayo, 2004).

1.7.4. Avaliação dos Riscos e Prevenção do Stress Laboral

1.7.4.1 Fases de Avaliação dos Riscos

A Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho (2002) publicou um estudo que refere que o stress relacionado com o trabalho ocupa a segunda posição entre os problemas de saúde mais comuns referentes ao trabalho. Segundo a fonte, afeta 28% dos trabalhadores da União Europeia.

Com a evolução do tempo e as novas exigências dos mercados o trabalho tem sido cada vez mais stressante (Jürges, 2003). A presença de agentes promotores de *stress* são uma constante na vida organizacional atual, despoletando problemas de saúde. De facto, o stress relacionado com o trabalho pode afetar qualquer pessoa em qualquer setor e em qualquer tipo de organização. Habitualmente conduz a problemas de depressão, ansiedade, nervosismo, cansaço e, mesmo, problemas do foro cardíaco.

Tudo isto implica uma disrupção na produtividade laboral, criatividade e

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

competitividade (Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho, 2002). Na verdade, a vida organizacional contemporânea encontra-se submetida a exigências de produtividade cuja intensidade de stress não se consegue adequar (Jürges, 2003).

No entanto, segundo a Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho (2002) o stress relacionado com o trabalho pode evitar-se e as ações para a sua redução podem até trazer lucros para a organização. Poderemos extrapolar a avaliação dos princípios e dos processos básicos inerentes aos riscos gerais do local de trabalho aos riscos do stress laboral. Para tal, é necessário que os trabalhadores e os seus representantes se impliquem neste processo, que envolve questionar os trabalhadores relativamente às causas de stress, os grupos mais afetados e o modo como gostariam de ser ajudados no processo de redução do stress laboral. Todos os trabalhadores são vulneráveis dependendo das tensões a que estejam expostos numa determinada altura.

Identificação do Problema

Segundo o trabalho publicado pela Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho em 2002, a avaliação dos riscos de stress laboral compreende diversas fases, a seguir enumeradas:

Os fatores de risco a considerar são:

- *Cultura* ou “atmosfera” da organização e a forma como aborda o stress laboral;
- *Exigências*, tais como o volume de trabalho e a exposição aos riscos de ordem física;
- *Controlo sobre o trabalho* – a influência que os trabalhadores têm sobre o modo como desempenham as suas atividades;

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

- *Relações interpessoais*, abrangendo questões como o assédio moral e o assédio sexual;
- *Mudança* – a forma como é gerida e comunicada a transformação no âmbito da organização;
- *Papel* – os trabalhadores entendem o respetivo papel no seio da organização e é evitado o conflito no âmbito do papel que desempenham;
- *Apoio* por parte dos colegas e gestores;
- *Formação*, de forma a proporcionar aos trabalhadores as competências que lhes permitem desempenhar as respetivas funções;
- *Fatores individuais* – ter em conta as características de cada indivíduo.

Fonte: Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho (2002, p. 1)

URL <http://osha.europa.eu/pt/publications/factsheets/2>)

Avaliação dos Riscos

Considerando os fatores de risco, tanto os culturais, quanto as exigências e o controlo sobre o trabalho, as relações interpessoais, a mudança, o papel, o apoio, a formação e os fatores individuais, há que perguntar qual a magnitude do risco referente a cada fator. A Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho (2002), recomenda colocar as seguintes questões: 1) Que ações estão já a ser tomadas para eliminar ou prevenir esses fatores de risco? 2) As ações que já foram levadas a cabo são suficientes? e 3) Caso não o forem, que outras ações é necessário empreender?

Identificar quem pode ser prejudicado e como

Depois da aplicação das fases de avaliação, a Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho (2002), recomenda “registar as conclusões principais resultantes da avaliação, bem como partilhar a informação com os trabalhadores e seus representantes. Tal registo deverá contribuir para o acompanhamento dos progressos” (p. 2). Os indicadores de que o stress relacionado com o trabalho poderá estar a causar problemas numa organização indicam-se no Quadro 3.

Quadro 3 - Indicadores de que o stress relacionado com o trabalho poderá estar a causar problemas numa organização

ORGANIZAÇÃO

Participação

- Absentismo, nível elevado de rotação do pessoal, desrespeito do horário de trabalho, problemas disciplinares, assédio, comunicação agressiva, isolamento

Desempenho

- Diminuição da produção ou da qualidade do produto ou do serviço prestado, acidentes, deficiente tomada de decisões, erros

Custos

- Despesas maiores com compensações ou despesas de saúde mais elevadas, recurso aos serviços de saúde
-

INDIVÍDUO

Comportamento

- Consumo excessivo de tabaco, álcool ou drogas, violência, assédio moral

Psicológico

- Transtorno do sono, ansiedade, depressão, impossibilidade de concentração, irritabilidade, problemas no relacionamento familiar, esgotamento

Saúde

- Problemas lombares, problemas cardíacos, úlceras pépticas, hipertensão arterial, sistema imunológico em crise

Fonte: adaptado de Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho (2002), ISSN 1681-2166

Segundo a mesma fonte, é necessário rever a avaliação nas circunstâncias em que aconteçam modificações estruturais ou outras relevantes no seio da organização. A recomendação é a de que tal seja feito consultando a opinião dos colaboradores. Cada medida deverá ser sucedida de uma avaliação das repercussões a fim de se minimizar o stress em meio laboral.

1.7.4.2. Como agir em relação aos fatores de risco

As questões colocadas pela Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho (2002) são: “Existe comunicação boa e aberta e apoio e respeito mútuos? As opiniões dos trabalhadores e seus representantes são valorizadas?” (p. 2). Se assim não for, a Agência recomenda o aperfeiçoamento da comunicação, sobretudo nas circunstâncias em que os trabalhadores prestam o seu serviço longe da organização.

Ao nível das exigências, questiona-se se os trabalhadores não possuem ou possuem excesso de trabalho. A Agência (2002) interroga se “Os trabalhadores

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

possuem capacidades necessárias às tarefas desempenhadas? Como é o meio-ambiente físico (ruído, vibração, ventilação, iluminação, etc.) e psicossocial (violência, assédio moral, etc.)?” (*idem*, p. 2) Nas circunstâncias em que há problemas, recomenda-se disponibilizar um número de recursos referentes em particular à reorganização de tarefas em função do que é mais necessário. Quanto à formação dos trabalhadores, a Agência recomenda que as organizações contribuam para um desempenho competente das respetivas tarefas a este nível.

Ao nível do controlo, interroga-se se se dá aos colaboradores a possibilidade de manifestarem as suas opiniões no que concerne ao modo de desempenho do seu trabalho. A Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho (2002) recomenda que:

Os trabalhadores deverão controlar a planificação do respetivo trabalho, tomar decisões sobre a forma como as tarefas deverão ser concluídas e sobre a resolução dos problemas. As atividades deverão ser enriquecidas para que os trabalhadores possam utilizar as suas capacidades de forma vantajosa. Um bom ambiente de apoio é fundamental.

Fonte: Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho (2002, p. 2)

URL <http://osha.europa.eu/pt/publications/factsheets/2>

Quando às relações interpessoais, questiona-se o modo como ocorrem as relações entre colegas e entre colegas e hierárquicos superiores, bem como ocorrem as relações entre administradores e gestores. A questão se existem indícios de assédio moral ou sexual é também colocada. A Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho (2002) aconselha a aplicar processos disciplinares para atos inaceitáveis. Recomenda ainda a fomentação de uma cultura segundo a qual os colegas de trabalho têm confiança mútua.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

No referente à mudança, pergunta-se se a situação profissional é fonte de ansiedade nos colaboradores. A Agência (2002) questiona se “Será que os trabalhadores entenderam as mudanças verificadas no local de trabalho e o que estas significam para eles e para os colegas? Nestas situações a comunicação clara antes, durante e após a mudança, ajuda na diminuição do stress (*idem*, p. 2). E aconselha a que se possibilite que os colaboradores tenham uma participação ativa na mudança.

Quanto ao papel, a questão que surge prende-se com o facto de existir conflito ou ambiguidade de papéis a desempenhar. A Agência recomenda que os colaboradores deverão desempenhar papéis e que tenham responsabilidades devidamente explicitadas.

No que respeita ao apoio, formação e fatores individuais, a Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho (2002) coloca as seguintes questões:

Existe informação suficiente para os novos trabalhadores e para aqueles cujas tarefas sofreram alterações? Os trabalhadores gozam de apoio no plano social? São levadas em conta as especificidades individuais, como por exemplo o facto de algumas pessoas gostarem de trabalhar com prazos curtos, enquanto outras preferem dispor de algum tempo para planear?

Fonte: Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho (2002, p. 2)

URL <http://osha.europa.eu/pt/publications/factsheets/2>

Aconselha-se que os trabalhadores devam ter apoio e feedback, assim como recebam incentivos morais. Todos os exercícios de promoção da saúde em meio laboral devem ser incentivados, concomitantemente com uma vida de trabalho salutar.

PRIMEIRA PARTE

CAPÍTULO 2

Inteligência Emocional

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

A inteligência emocional é a utilização inteligente das emoções. Intencionalmente, manipulamos as nossas emoções para que controlem os nossos comportamentos, com o objetivo de alcançar os resultados por nós desejados. Todas as decisões, que tomamos na nossa vida, têm uma carga considerável de emoção. Ter a informação de que necessitamos e ainda conseguirmos raciocinar com lógica possibilita-nos canalizar melhor as nossas emoções (Ashkanasy & Ashton-James, 2005).

A inteligência emocional tem um papel decisivo no desenvolvimento pessoal. Na inteligência emocional, como na cognitiva, as capacidades são sinérgicas, mas é aquela quem influencia mais o desempenho pessoal. Contrariamente ao QI, a IE pode melhorar ao longo da vida. Depende de nós e da nossa vontade cultivarmos a nossa inteligência emocional. Importa sublinhar que, contrariamente às competências puramente cognitivas, aumentar e aperfeiçoar as nossas aptidões emocionais requer disponibilidade e anuência para reorganizar os nossos hábitos pessoais e a nossa forma de pensar e agir (Goleman, Boyatzis, & Mckee 2002).

Tal como na vida privada, qualquer profissional está obrigado a relacionar-se com outras pessoas. Em qualquer organização empresarial, as atividades obrigam ao relacionamento interpessoal e ao trabalho em equipa. A importância da Inteligência Emocional aumenta à medida que ascendemos no organigrama da empresa. Ela está determinada por atitudes e competências intrapessoais e interpessoais. Nas competências intrapessoais estão agrupadas o autoconhecimento, o autocontrolo emocional e a automotivação (Goleman, 1998). Nas competências interpessoais estão agrupadas a empatia e as relações sociais. Cada uma destas competências está relacionada com aptidões emocionais e sociais (Goleman, 1998).

2.1. Surgimento e definição do conceito IE

As primeiras publicações sobre este tema começaram a aparecer com o trabalho de Edward Thorndike que propôs o conceito de inteligência social em 1920, sendo o que melhor encaixava no que se pensava ser a Inteligência Emocional. (Thorndike, 1920; Woodworth, 1952). O autor mencionava que era a competência de trabalhar com sucesso em contextos sociais, constituindo relações sociais proveitosas e benéficas ao progresso social do indivíduo. Esta eficiência interpessoal era relevante para o êxito em várias áreas (Goleman, 2006). Outros autores contribuíram para os estudos iniciais que estavam focados em descrever e definir o comportamento social (Chapin, 1942; Doll, 1935, Moss & Hunt, 1927). Doll publicou o projeto em que indicava os instrumentos para medir o comportamento social em crianças pequenas (1935). David Wechsler, conhecido por ter desenvolvido o primeiro teste de QI em 1940, definiu a inteligência como a capacidade que o indivíduo tem para agir intencionalmente, pensar racionalmente e para lidar eficazmente com o seu ambiente. (Wechsler, 1943). Em 1940, ele referiu-se a elementos não cognitivos, ou seja, aos elementos afetivos, pessoais e sociais na vida do ser humano, como aspetos da inteligência importantes para a adaptação e capacidade para ter sucesso na vida (Wechsler, 1943, p. 103).

Gardner observou as limitações das formas antiquadas de pensar sobre a inteligência. Os dias de fama dos testes de QI começaram durante a Primeira Guerra Mundial, quando dois milhões de americanos foram classificados através do primeiro formulário do teste de QI, criado por Lewis Terman, um psicólogo de Stanford (Butcher, 1968). Esta situação levou durante décadas à classificação que Gardner designa de "modo de pensar do QI" significando que as pessoas eram classificadas como inteligentes ou não, que nasceram de uma forma e que não se pode alterar essa situação. O teste SAT para admissão em universidades americanas baseia-se na mesma ideia de uma única aptidão que determina o nosso futuro. O livro de Gardner, *Frames of Mind*, de 1983, foi um manifesto que contesta a perspetiva do QI. Propunha que não

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

havia um tipo único de inteligência decisiva para o sucesso na vida, mas antes um amplo número de inteligências, com variedades: a vivacidade verbal e a matemático-lógica, a aptidão espacial, aptidões interpessoais e a aptidão "intrapessoal". O modelo de Gardner vai muito além do conceito padrão de QI como um fator único e imutável. Reconhece que os testes, que nos tiranizaram quando passamos pela escola, se baseiam numa noção limitada de inteligência, uma noção sem ligação com a verdadeira diversidade de talentos e aptidões que contam para a vida, acima e além do QI. Na opinião de Gardner, o conceito de inteligência pode ser definido como: "A capacidade de resolver problemas ou elaborar produtos valorizados num ambiente cultural ou comunitário" (Gardner, 1994, p. 46).

O pensamento de Gardner (1994) sobre a multiplicidade da inteligência continua a evoluir. Dez anos após ter publicado sua teoria pela primeira vez, ele sublinha os seguintes vetores a analisar na inteligência: a inteligência interpessoal e a capacidade de compreender outras pessoas. É fundamental entender o que as motiva, como trabalham, como trabalhar cooperativamente com elas. Os técnicos de vendas, políticos, professores, clínicos e líderes religiosos bem-sucedidos provavelmente são todos indivíduos com altos graus de inteligência interpessoal. É uma capacidade de formar um modelo preciso, verídico de si mesmo e poder usá-lo para agir eficazmente na vida. Gardner observou que o âmago da inteligência interpessoal inclui "a capacidade de discernir e responder adequadamente aos estados de espírito, temperamentos, motivações e desejos de outras pessoas" (Gardner, 1994, p.50). Na inteligência intrapessoal, chave do autoconhecimento, ele incluiu "acesso a nossos próprios sentimentos e a capacidade de discriminá-los e usá-los para orientar o comportamento" (Gardner, 1994, p.50).

Conforme foi referido, as primeiras definições de inteligência social influenciaram a inteligência emocional. Os teóricos contemporâneos como Peter Salovey e John Mayer originalmente conceptualizaram a inteligência emocional como parte da inteligência social (Salovey & Mayer, 1990), o que sugere que ambos os conceitos estão relacionados e podem representar os mesmos componentes de

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

construção (Bar-On, 2005, p.1). A teoria sobre inteligência emocional foi desenvolvida em 1990 (Salovey & Mayer, 1990). Ela suscita uma nova visão no estudo das emoções em que deixaram de ser analisadas unicamente como elementos perturbadores dos processos cognitivos e passaram a ser considerados fenômenos vitais do ser humano, que facilitam informações úteis para resolver os nossos problemas diariamente (Bar-On, 2005; Salovey & Mayer, 1990).

O conceito de inteligência emocional é utilizado pela primeira vez num artigo com a mesma designação, no qual é apresentado como uma subclasse da Inteligência Social, cujas competências estariam relacionadas com a gestão dos “sentimentos e emoções em si mesmos e nos outros, na discriminação entre ambos e na utilização desta informação para guiar o pensamento e as ações” (Salovey & Mayer, 1990, p. 189). A utilização de processos relacionados à IE inicia-se quando uma informação repleta de afeto entra no sistema de percepção envolvendo os seguintes elementos: 1) avaliação e expressão das emoções em si e nos outros; 2) regulação da emoção em si e nos outros; 3) utilização da emoção para a adaptação. Estes processos ocorrem tanto para o processamento de informações verbais como não verbais (Salovey & Mayer, 1990)

Em 1997, Mayer e Salovey apresentaram uma revisão ampliada e melhor organizada do modelo de 1990, que enfatizava a percepção e controle da emoção, mas omitia o pensamento sobre o sentimento. Segundo os autores, a IE tem a capacidade de compreender a emoção e o conhecimento emocional, mas também a capacidade de controlar emoções a fim de promover o crescimento emocional e intelectual: “Inteligência Emocional envolve a capacidade de perceber, de avaliar e de expressar emoções; a capacidade de perceber e/ou gerar sentimentos quando eles facilitam o pensamento” (Mayer & Salovey, 1997, p. 15).

A partir desta abordagem é considerado que o uso inteligente das nossas emoções é essencial para a nossa adaptação física e psicológica (Salovey, Bedell, Detweiler, & Mayer, 1999). Também fornece um referencial teórico promissor para entender os processos emocionais, uma base subjacente ao desenvolvimento de um adequado equilíbrio psicológico e, por sua vez, permite compreender melhor o papel de

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

mediação de certas variáveis emocionais das pessoas e sua influência sobre o ajuste e bem-estar psicológico. As revisões neste campo de investigação têm mostrado que a capacidade de analisar e compreender os nossos estados emocionais são indicadores significativos de um melhor funcionamento interpessoal e psicológico (Fernández-Berrocal & Extremera, 2008; Lizeretti & Rodriguez, 2011; Rey & Extremera, 2012).

O conceito de Inteligência Emocional (IE) tem gerado um grande interesse em diversos domínios (Goleman, 1995) considerando, por um lado, um conjunto de aptidões interrelacionadas (Salovey & Mayer, 1990; Mayer & Salovey, 1997), por outro, uma diversidade de percepções do âmbito emocional (Petrides, Pita, & Kokkinaki, 2007) ofuscando, por vezes, outros conceitos clássicos da psicologia, tais como personalidade ou QI (Grewald & Salovey 2005; Sternberg, 2002). A revisão da literatura desta temática durante os últimos quinze anos expõe diferentes classificações dos modelos de IE na construção deste próprio conceito. Porém, estas divisões são, em certo sentido, complementares.

2.2. Modelos de Inteligência Emocional

Goleman (1995) recolheu, organizou e expôs a investigação disponível para estruturar o conceito de Inteligência Emocional. De acordo com Goleman (1998), o modelo de inteligência emocional baseia-se na neurociência, que indica que a parte emocional do cérebro aprende de um modo diferente do cérebro pensante. Segundo o autor, houve excessiva valorização do QI e há necessidade de considerar também as aptidões da inteligência emocional, que são o autocontrole, o zelo, a persistência e a capacidade de automotivação. Essas aptidões preservam os relacionamentos, valorizam a carreira profissional, protegem a saúde e promovem o bem-estar.

Goleman refere que o homem com um QI alto é ambicioso e produtivo, previsível, inibido e pouco à vontade com a sua sexualidade, ou seja, emocionalmente

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

frio. Porém, os homens com uma elevada inteligência emocional são socialmente equilibrados, comunicativos e animados, não alimentam receios ou preocupações. Têm uma capacidade notável em assumir responsabilidades e possuem uma visão ética; são solidários e atenciosos nos seus relacionamentos (Goleman, 1995). As mulheres com um QI alto são fluentes na expressão das suas ideias, valorizam o intelecto e o senso estético, mas tendem a ser introspetivas, inclinadas à ansiedade e à culpa e raramente têm explosões de raiva. São comedidas nesse aspeto. Contudo, as mulheres emocionalmente inteligentes sentem-se positivas em relação a si mesmas. Como os homens, são comunicativas e gregárias; adaptam-se bem à tensão. Sentem-se suficientemente à vontade consigo mesmas para serem espontâneas e raramente sentem ansiedade ou culpa. Porém, todos os indivíduos possuem QI e inteligência emocional em graus variados (Goleman, 1995). A investigação de Goleman apresenta ainda outros resultados: o QI e a inteligência emocional não são competências opostas, mas distintas. Todos os seres humanos conciliam perspicácia intelectual e emocional. Pessoas com um QI alto e baixa inteligência emocional, e vice-versa, são relativamente raras. Há uma ligeira correlação entre o intelecto e os aspetos da inteligência emocional. Embora essa correlação seja bastante pequena, trata-se de duas capacidades bastante independentes (Goleman, 1995).

Este modelo de IE integra no seu conceito a inteligência emocional misturada com as capacidades pessoais e competências sociais, nas quais se inclui as características e os comportamentos pessoais. Em 1998, Goleman, direciona o seu modelo para o contexto de trabalho. O autor desenvolveu o mesmo modelo, aplicando a ideia inicial como contributo da eficácia em termos de produtividade e resolução de conflitos relacionais e de competitividade no espaço laboral. Criou a “Teoria da Performance” ao propor que a inteligência emocional se refere à habilidade de reconhecer e regular as emoções pessoais e as dos outros (Goleman, 2001). Nesta teoria, o autor faz a distinção entre IE e competência emocional, ao explicar que as competências emocionais se baseiam na IE, portanto é necessário um determinado nível de IE para aprender uma competência emocional (Gowing, 2001). Neste sentido,

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Goleman (1998) define que “uma competência emocional é uma capacidade apreendida, baseada na Inteligência Emocional, que resulta num desempenho extraordinário no trabalho” (1999, p. 33).

Em 1999, manifesta um plano do modelo de Competência Emocional. Salienta a Auto-Consciência, a Gestão de Emoções ou a Autorregulação e a Auto-Motivação como competências pessoais e que “determinam a forma como nos gerimos a nós próprios” (Goleman, 1999, p.34). Acrescenta ainda: “A Empatia e a Gestão da Emoções são competências sociais e “determinam a forma como lidamos com as relações” (Goleman, 1999, p.35). O autor reforça este modelo apresentando vinte e cinco competências que se inserem em cinco capacidades ou dimensões e que apresentam algumas características, como: são independentes entre si, interdependentes, hierárquicas, necessárias e são genéricas. Mais tarde, em 2002, Goleman, Boyatzis e Mckee apresentaram conjuntamente um modelo de IE direcionado à liderança, no qual identificaram seis estilos de liderança com IE (estilo coercivo, estilo visionário, estilo afiliativo, estilo democrático, estilo agressivo e estilo conselheiro) (Goleman, Boyatzis, & Mckee, 2003).

Após a publicação do livro de Goleman (1995), existiram diversas abordagens, propostas mais científicas, outras com uma intenção comercial notável e com um intento mais de divulgação do que um propósito científico (Cooper & Sawaf 1997; Elias, Tobias, & Friedlander, 1999; Shapiro, 1997; Weisinger, 1997). Existiu uma difusão rápida e ampla do conceito do I.E. no campo profissional. Um dos motivos para essa divulgação refere-se ao apoio feito por profissionais sobre a importância e relevância das emoções e dos sentimentos nos resultados do trabalho. Tornou-se num campo teórico, através do qual as organizações empresariais e de educação passaram a organizar o seu quotidiano tendo aplicado o conceito e excedido as expectativas dos resultados científicos já existentes (Barrett & Salovey, 2002; Caruso & Salovey, 2004; Fernández-Berrocal & Extremera, 2006). Por outro lado, o interesse científico em I.E. é mostrado, por exemplo, numa análise qualitativa considerando o número de artigos publicados em revistas com fator de impacto publicados na última década como

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Emotion (2001, vol. 1), *Psychological Inquiry* (2004, vol. 15) ou *Journal of Organizational Behavior* (2005, vol. 26). Como nos refere Fernández-Berrocal e Extremera (2006), nestes artigos observamos diferentes perspectivas, ora defendendo a IE (Ashkanasy & Daus, 2005; Daus & Ashkanasy, 2005; Mayer, Salovey, & Caruso, 2004) ora criticando-a (Brody, 2004; Matthews, Roberts, & Zeidner, 2004), ora até desacreditando o conceito IE (Locke, 2005).

Ashkanasy e Daus (2005) sublinham que os modelos baseados na capacidade de inteligência emocional têm valor acrescentado no domínio da psicologia organizacional. Para os autores Mayer, Caruso e Salovey (1999), a IE representa um sistema de inteligência voltado para o processamento da informação emocional. Neste sentido, a metodologia para a avaliação da IE é baseada no desempenho, de acordo com a metodologia de avaliação utilizada para medir outras inteligências (ou seja, a inteligência matemática ou lógica espacial). Para Brody (2004), os itens utilizados para avaliar IE são substancialmente diferentes dos itens usados para avaliar a inteligência cognitiva. As medidas de inteligência cognitiva podem ser interpretadas como medidas de um traço latente. Os testes de inteligência psicométrica podem ter relações variáveis e complexas. Refere ainda que não há nenhuma evidência convincente que o MSCEIT (*Emotional Intelligence Test*) forneça validade para além de medidas padrão de inteligência e da personalidade de importantes resultados socialmente relevantes. Assim, não há nenhum fundamento para a utilização do teste em contextos aplicados nem há evidências indicando que o teste mede uma dimensão importante das diferenças individuais.

Matthews, Roberts e Zeidner (2004) referem que a inteligência emocional é a capacidade de realizar um raciocínio, tendo a capacidade de usar as emoções e o conhecimento emocional para progredir. Os autores referem que tem havido a tendência para sugerir uma terceira vertente para o campo da IE, no sentido de existirem abordagens mistas, mas que tal modelo mistura atributos diversos, tais como a assertividade, a flexibilidade e a necessidade de realização que não estão voltados para o raciocínio emocional ou emocional. Estes modelos não se enquadram no âmbito da IE.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Locke (2005) defende que o conceito de IE é inválido, tanto porque não é uma forma de inteligência e porque ele é definido de forma tão abrangente e inclusiva que não tem nenhum significado inteligível. Faz uma distinção entre o conceito chamado de IE da inteligência real e da racionalidade, identificando a relação real entre razão e emoção.

A diversidade de temas dentro da I.E. demonstra a expansão desta área de estudo nos campos da saúde, educação, recursos humanos, avaliação, psicologia do desporto e psicologia cultural. Por outro lado, este crescimento tem também sido focado no desenvolvimento do autorrelato e no desenvolvimento de instrumentos da avaliação da I.E. (Fernández-Berrocal & Extremera, 2006).

2.3. A inteligência emocional na empresa

Certos estudiosos têm explorado as conexões do comportamento pró-social, ou seja, as ações que beneficiam as outras pessoas e melhoram o seu bem-estar (Penner, Dovidio, Piliavin, & Schroeder, 2005); outros investigadores têm estudado a relação entre os indivíduos com uma pontuação alta na medição da inteligência emocional e que criticam menos os outros (Brackett, Rivers, Shiffman, Lerner, & Salovey, 2006), mas também atuam de uma forma menos agressiva (Brackett & Mayer, 2003), em comparação com os indivíduos que tiveram pontuações mais baixas na medição da I.E. Noutros estudos, os indivíduos mais hábeis em reconhecer e classificar as suas emoções revelaram ser mais cooperativos (Izard, Fine, Schultz, Mostow, Ackerman, & Youngstrom, 2001) e os indivíduos mais hábeis em gerir as suas emoções revelaram auxiliar mais os outros (Lopes, Salovey, Côté, & Beers, 2005).

Vítor (2007) refere que é preciso ensinar ao indivíduo o sentido do respeito e de responsabilidade, não apenas falando ou impondo responsabilidades, mas compartilhando responsabilidade com ele. Para Vítor (2007), isto é fácil de alcançar,

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

bastando desenvolver atividades em equipas, nas quais todos trabalhem equitativamente e possuam a responsabilidade de mantê-la viva. O autor refere que, num contexto empresarial, as empresas emocionalmente estáveis devem preocupar-se em: Compartilhar responsabilidades; Investir nas tecnologias modernas; Identificar e promover talentos individuais; Promover a formação permanente dos seus empregados; Enfatizar atividades em equipa; Enfatizar a criatividade; Observar as formas de aprender. Se a Inteligência Emocional corresponde a um conjunto de aptidões do "sistema operacional" do cérebro, este será mais bem compreendido e melhor aproveitado dentro do conceito mais amplo de "multipolaridade cerebral" (Vítor, 2007).

A Inteligência Emocional é uma subclasse da Inteligência Social, cujas capacidades estariam relacionadas com a "gestão dos sentimentos e emoções em si mesmo e nos outros, na discriminação entre ambos e na utilização desta informação para guiar o pensamento e as ações" (Salovey & Mayer, 1990, p. 190) e envolve a capacidade de perceber, de avaliar e de expressar emoções e ainda 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". (Salovey & Mayer, 1997, p. 15). Qualquer líder de uma instituição necessita saber, por exemplo, que o processamento das informações emocionais é explicado através de um sistema de quatro níveis que se organizam de acordo com a complexidade dos processos psicológicos que apresentam. São eles: percepção, avaliação e expressão da emoção; a emoção como facilitadora do pensamento; a compreensão e análise de emoções; e o controlo reflexivo das emoções para promover o crescimento emocional e intelectual.

As empresas perdem funcionários e clientes por razões que se relacionam com a Inteligência Emocional. É dezasseis vezes mais barato vender algo a quem já é cliente do que conquistar um novo cliente. Um cliente insatisfeito falará três vezes mais negativamente do que um cliente fiel e convencerá até quinze pessoas para não comprar os produtos ou serviços daquela empresa (Dann, 2005, p. 66). Os benefícios que traz a Inteligência Emocional em relação à fidelidade implica em doutrinar o funcionário a

utilizar o seu autoconhecimento, autodomínio e dons de influência no seu atendimento ao cliente, ampliando a transformação desta relação, através de uma cultura empresarial.

2.4. Mensuração da Inteligência Emocional

Um dos problemas mais evidentes relacionado com a Inteligência Emocional é o da sua mensuração. Desde a proposição da Inteligência Social, por Thorndike (1920), que não se consegue desenvolver um instrumento confiável para medi-la e sem esse recurso não é possível conhecer objetivamente as suas características funcionais dentro da mente humana. O problema principal dá-se em torno dos tipos de instrumentos utilizados para a mensuração dessas formas de inteligência que têm sido propostos no decorrer da história. Esses instrumentos são invariavelmente baseados em auto relato, isto é, instrumentos que colhem a opinião do sujeito a respeito de si próprio na área que se pretende investigar, sendo totalmente tendencioso (Oliveira, 2009).

A falta de consenso na proliferação de muitos instrumentos de medição do novo constructo tem tornado difícil retirar conclusões válidas acerca do real valor e impacto da I.E. Um dos seus valores seria reunir os diferentes resultados de diferentes estudos que estão dispersos, utilizando uma abordagem rigorosa e quantitativa, cujos dados estatísticos integrariam estudos independentes, levando a conclusões mais precisas e validadas (Johnson, Mullen, & Salas, 1995; Rosenthal & DiMatteo, 2001). Neste sentido, três esforços importantes foram realizados por Van Rooy e Viswesvaran (2004), utilizando uma abordagem à análise da validade da I.E.; Schutte, Malouff, Thorsteinsson, Bhullar e Rooke (2007) utilizaram uma outra abordagem para examinar a relação entre a I.E. e a saúde, uma área que não tem tido a devida atenção por parte de muitos estudos. Concluíram que uma I.E. mais elevada está relacionada com uma saúde melhor. Van- Rooy, Viswesvaran e Pluta (2005) utilizaram um método com o objetivo de validar a atuação no âmbito da I.E. Este procedimento permite que os inquéritos

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

adquiram validade dentro de qualquer área específica, indicando que um certo fenómeno que já esteja estudado pode estar sujeito a novas investigações, apontando que novos estudos possibilitam novos resultados, levando por exemplo os investigadores a terem a noção da necessidade de realizarem novas investigações para analisar a relação entre a I.E. e a saúde.

Os outros autores (Bar-On, 1997; Boyatzis, Goleman, & Rhee, 2000; Mayer & Salovey, 1997) que apontaram uma explicação científica basearam-se em modelos fundamentados na revisão da literatura anterior, estudos empíricos conduzidos para utilizar e validar os instrumentos de medição. Estas abordagens consolidaram as linhas atuais de pesquisa e tentaram descobrir os componentes emocionais subjacentes nas pessoas emocionalmente inteligentes e os mecanismos e os processos que permitem a utilização dessas competências na nossa vida quotidiana. Segundo Fernández-Berrocal e Extremera (2006), atualmente existem três abordagens teóricas aceites na comunidade científica: o modelo de IE de competências de Mayer e Salovey (Brackett & Salovey, 2006; Mayer & Salovey, 1997), o modelo de Bar-On de inteligência emocional social (Bar-On, 2006) e o modelo focado nas competências emocionais no local de trabalho (Boyatzis, 2006; Goleman, 2001).

Os autores Mayer e Salovey referem: “Existe bastante convergência entre os investigadores acerca do que é a inteligência emocional – um conjunto de competências que engloba a avaliação e a expressão de emoções” (2001, 288). Mas os autores consideram igualmente importante na IE: “o uso das emoções para facilitar as atividades cognitivas, o conhecimento acerca das emoções e a regulação das emoções” (2001, p. 289). Porém, em relação ao método, acrescentam: “Há, todavia, menos consenso acerca de qual o melhor método para medi-la” (2001, p. 289).

Boyatzis, Goleman e Rhee (2000) desenvolveram o Emotional Competence Inventory (ECI) que está dividido em cento e dez itens e avalia vinte competências sendo organizadas em quatro aspetos: Autoconhecimento, a consciência social, autogestão e aptidões Sociais. O ECI inclui técnicas de avaliação, que podem incluir autoavaliações, avaliações por pares e a avaliação de um supervisor. O modelo de Bar-

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

On (2000) tem 133 items, medidas de autorrelato que levam aproximadamente 30 minutos a serem concluídas (Bar-On, 2000). A medida gera uma pontuação global, bem como pontuação para cinco escalas compostas: intrapessoal, interpessoal, adaptabilidade, humor geral e gestão do stress. No entanto, não é claro como cada um desses elementos está relacionado.

2.5. O modelo de Mayer e Salovey (1997)

O modelo teórico de Mayer e Salovey (1997) valoriza as capacidades mentais do indivíduo. Essa abordagem deu origem à publicação de inúmeros artigos em revistas científicas que analisaram e criticaram o modelo (Geher, 2004; Matthews, Zeidner, & Roberts, 2002). O interesse da comunidade científica neste modelo é baseado em várias razões: a) acreditam ter uma base sólida e teórica fundamentada; b) a novidade da medição em comparação com outras abordagens teóricas; c) a sua avaliação sistemática e fundamentada em dados empíricos obtidos a partir da investigação. Os defensores do modelo de Mayer e Salovey consideram esta uma verdadeira e genuína abordagem ao estudo das contribuições da inteligência do ser humano, que valoriza a importância das diferenças individuais emocionais (Matthews et al., 2002), concluindo que, com esta definição, não só encontramos a necessidade de compreender a emoção, mas também de a exprimir para uma melhor interação nas relações. A integração da experiência emocional é realizada através da capacidade de raciocinar com os estados emocionais para o amadurecimento psicológico. Os autores Mayer e Salovey consideram que a: “Emotional intelligence involves the ability to perceive accurately, appraise, and express emotion; the ability to access and/or generate feelings when they facilitate thought; the ability to understand emotion and emotional knowledge; and the ability to regulate emotions to promote emotional and intellectual growth” (Mayer & Salovey, 1997, p. 10).

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

O processamento das informações emocionais é explicado através de um sistema de quatro níveis, que se organizam de acordo com a complexidade dos processos psicológicos que apresentam: 1) percepção, avaliação e expressão da emoção; 2) a emoção como facilitadora do pensamento; 3) compreensão e análise de emoções; emprego do conhecimento emocional; e 4) controle reflexivo de emoções para promover o crescimento emocional e intelectual, descritos a seguir.

A percepção consiste na capacidade de perceber emoções sobre si e sobre os outros, mas também na relação com objetos, arte, histórias, música e outros estímulos. A emoção como facilitadora do pensamento é a capacidade de produzir, usar e sentir emoções como algo necessário para comunicar sentimentos. A compreensão e análise de emoções; o emprego do conhecimento emocional prende-se com a capacidade de compreender a informação emocional e a capacidade de admirar os significados emocionais. O controle reflexivo de emoções refere-se à capacidade de permanecer aberto aos sentimentos e para regular as emoções de alguém e do outro é necessário promover a compreensão e o crescimento pessoal. Estes quatro níveis estão hierarquicamente organizados, estando a percepção das emoções no nível básico e a gestão das emoções num nível mais elevado e mais complexo na hierarquia (Fernández-Berrocal & Extremera, 2006; Mayer & Salovey, 1997). Esse modelo de quatro níveis acabou por ser reduzido a um modelo de três níveis correspondentes à percepção, compreensão e controlo de informações repleto de afeto em resultado de estudos fatorialiais de validade do constructo (Mayer, Salovey, & Caruso, 2000).

A maioria das escalas construídas para a avaliação da inteligência emocional baseia-se no autorrelato, como por exemplo o *Bar On Emotional Quotient Inventory* (Bar-On, 1997, 1996) e a Medida de Inteligência Emocional (Siqueira, Barbosa, & Alves, 1999). Ambos os instrumentos apresentam rigorosos estudos de construção, assim como boas propriedades psicométricas, mas são compostos de subescalas tradicionalmente associadas a traços de personalidade, aptidões sociais e outros construtos que não a inteligência.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Embora os autores Salovey e Mayer tenham desenvolvido medidas para o conceito (Trait Meta-Mood Scale, TMMS; Salovey, Mayer, Goldman, Turvey, & Palfai, 1995), o seu maior feito tem estado focado em desenhar as formas de medir estas competências tendo desenvolvido o Multifactor Emotional Intelligence Scale (MEIS) (Fernández-Berrocal & Extremera, 2006; Mayer, Salovey, & Caruso, 1997). As competências emocionais, consideradas no seu modelo teórico e medidas pelo instrumento de medida que criaram, podem ser vistas como uma forma de inteligência, uma vez que cumprem os critérios apresentados. Esse modelo pretende, assim, medir a inteligência e não outro tipo de constructo como, por exemplo, traços de personalidade (Mayer et al., 2000). Esse instrumento é composto por doze tarefas destinadas a investigar quatro ramificações da inteligência emocional (Mayer et al., 1997): a identificação das emoções, a utilização das emoções, a compreensão das emoções e o saber gerir as emoções. A primeira ramificação desse instrumento, relacionada à percepção de emoções, é constituída por tarefas em que os participantes têm de avaliar a presença de determinadas emoções em quatro tipos de estímulos: rostos, músicas, quadros e histórias. Outra ramificação apresenta o estímulo verbal e as outras três, os estímulos não-verbais, que constituíram um dos fundamentos do desenvolvimento do projeto MEIS. Além do tipo de instrumento relatado acima, também há um problema relacionado com o critério de avaliação. Os instrumentos baseados no desempenho requerem que, para cada item apresentado, se conheça a resposta que será considerada como correta. Essa é a principal diferença entre os instrumentos baseados em desempenho, como o MEIS, em autorrelato; o segundo não trabalha com respostas corretas, mas com respostas características (Bueno, 2003). Entre as maiores dificuldades inerentes a estes testes estão a dificuldade de selecionar as tarefas mais importantes e a de determinar a resposta mais condizente com o conceito de IE.

Em testes tradicionais de inteligência, quando um problema é proposto, já se sabe de antemão qual é a resposta certa. No caso das tarefas relacionadas com a inteligência emocional, como escolher a resposta a ser considerada como correta? (Davies, Stankov, & Roberts, 1998; Mayer & Geher, 1996; Mayer, DiPaolo, & Salovey,

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

1990;). O primeiro critério é baseado na resposta consensual dos participantes que responderam ao teste (Mayer & cols., 1990). Em termos de pontuação, uma resposta é considerada consensual quando estiver dentro da margem de mais ou menos um ponto em relação ao valor modal.

Uma outra alternativa é considerar o peso do grupo com o qual concordava o julgamento do participante. Outro critério utilizado é a concordância com a pessoa alvo, que é aquela que produziu o estímulo utilizado. As pessoas que cederam os estímulos utilizados nos instrumentos também responderam às mesmas questões apresentadas posteriormente aos participantes que se submetem ao teste, porém, as suas respostas são consideradas como um referencial, já que o objetivo dos testes é avaliar o que eles estariam sentindo no momento em que o estímulo foi produzido. Segundo esse critério, a pessoa que está a realizar o teste recebe um ponto toda a vez que a sua resposta concorda com a resposta da pessoa-alvo. Semelhante ao critério anterior é a concordância com os especialistas, um critério sujeito a algumas críticas, pois, nesse caso, o referencial utilizado é uma avaliação realizada por profissionais que decidem as respostas consideradas como corretas, baseadas em teorias e pesquisas relacionadas com o tema. Por esse critério, a pessoa que está a realizar o teste recebe um ponto cada vez que a sua resposta concorda com a dos especialistas (Bueno, 2003).

2.6. Modelo de inteligência emocional social

A focalização desta teoria reside em analisar fatores da inteligência representando uma mudança na concepção da inteligência tradicional. O objetivo desta proposta era encontrar outros fatores da inteligência, mas de componente social e emocional que permitem ao indivíduo ter um melhor bem-estar psicológico (Bar-On, 2006, 2004, 2000).

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Bar-On (2000, 2004, 2006) define a construção social e emocional da inteligência como sendo formada por uma secção transversal de traços emocionais e de personalidade que interagem. Bar-On sublinha cinco fatores de inteligência emocional (Bar-On, 2006): a) Refere-se às aptidões intrapessoais e a capacidade de estar consciente e entender as emoções, sentimentos e ideias; b) Aptidões interpessoais ou a capacidade de estar ciente e compreender as emoções, sentimentos e ideias dos outros (que é subdividida em subfatores: empatia, responsabilidade social e relacionamento interpessoal); c) Adaptabilidade ou capacidade de estar aberto à mudança (os subfatores são: a capacidade de se testar, flexibilidade e solução de problemas); d) Gestão de stress refere-se à capacidade de controlar emoções; (sendo o subfator o controle de impulsos) e, finalmente, e) Capacidade de sentir humor e de expressar emoções positivas e de ser otimista (são subfatores o otimismo e felicidade) (Bar-On, 2006).

A fim de avaliar os fatores propostos no seu modelo, Bar-On desenvolveu o primeiro instrumento comercial para medir a IE (EQ-I, Bar-On, 1997). Mais tarde, Bar-On desenvolveu outra forma de analisar uma grande quantidade de ferramentas (ou seja, entrevistas, questionários, de autoavaliação para diferentes idades e diferentes versões destes instrumentos) através do Multi-Health System (MHS). Para a investigação científica, o sistema mais utilizado foi o Emotional Quotient Inventory (EQ-i) (Bar-On, 1997), usado para medir os autorrelatos. Consiste num instrumento composto por cento e trinta e três itens que avalia as cinco componentes descritas no seu modelo teórico.

Diversos autores revelam várias tentativas de combinar os componentes emocionais e sociais. Por exemplo, Gardner (1983) explica que a conceptualização inteligência individual é baseada na vertente da inteligência intrapessoal (emocional) e inteligência interpessoal (social). Saarni define a competência emocional como a “demonstração da eficácia pessoal nos relacionamentos sociais que evocam emoção” (1999, p. 57). Fica assim subentendido que as reações emocionais estão imbuídas de uma interpretação social: “a competência emocional é inseparável do contexto cultural” (Saarni, 1999, p. 58). A investigadora argumenta que a perceção é uma capacidade vinculada à competência emocional, que, por sua vez, é definida como a habilidade para

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

se envolver em “transações emocionais que produzem emoções” (2002, p. 65). A autora considera diversos níveis evolutivos da percepção, sendo que o primeiro consistiria na percepção do estado emocional e na experiência de emoções variadas. Em primeiro lugar, os bebês e as crianças identificariam os seus próprios estados emocionais e os dos outros e, assim, conseguiriam estabelecer as diferenças entre eles. Em seguida, viria a capacidade de gerir sentimentos interiores e reconhecê-los quando expressos por outras pessoas, ou em diversas situações ou através de determinados objetos, como por exemplo, obras de arte. Num nível mais evoluído, teríamos a percepção de que nem sempre é possível identificar os sentimentos de outros processos psicológicos inconscientes ou até mesmo da atenção seletiva. Neste último caso, a percepção da não percepção indicaria níveis mais maduros de competência emocional (Saarni, 2002).

Para Bunk (1994), as competências sociais são a capacidade de adaptação social, a predisposição para a colaboração ou o espírito de equipa. Essencialmente, como indica Caballo (1993), a competência social abrange o conjunto de atitudes assumidas por um indivíduo num contexto interpessoal que expressa os sentimentos, atitudes, desejos, opiniões ou direitos desse indivíduo, de uma forma adequada à situação (no ambiente familiar, escolar, laboral, etc.), respeitando essas condutas nos outros, e que geralmente resolve os problemas imediatos que possam surgir na interação, minimizando a probabilidade de futuros problemas.

Os investigadores Boyatzis (1982), Bethell-Fox (1997) e Boyatzis, Goleman e Rhee (2000) referem que as principais competências sócio-emocionais para o sucesso no trabalho se resumem a um conjunto de vinte, as quais se podem, por sua vez, agrupar em quatro blocos gerais: autoconsciência emocional, autogestão ou autocontrolo, consciência social (empatia) e gestão das relações ou capacidades sociais. Este modelo é um dos mais seguidos no domínio da orientação e desenvolvimento dos recursos humanos nas organizações, apesar de ainda não se terem realizado investigações empíricas suficientes que apoiem a sua validade.

2.7. Modelo de Goleman, competências focadas no mundo do trabalho

No seu primeiro livro, Goleman (1995) sublinha os cinco elementos essenciais que constituem a IE: a) conhecer as próprias emoções, b) gerir as emoções, c) motivar-se a si mesmo, d) reconhecer as emoções nos outros, e d) saber lidar com os relacionamentos. Em 1998, Goleman propõe uma teoria de desempenho aplicada às organizações com base no modelo da IE, baseando-se em várias competências analisadas em diversas empresas. O modelo apresenta quatro dimensões essenciais subdivididas em vinte competências (Boyatzis et al., 2000; Goleman, 2001). 1) O autoconhecimento, compreende autoavaliação; 2) Empatia – a consciência social inclui orientação, consciência e organização; 3) Autogestão é composta por autocontrole, confiança, consciência, adaptabilidade, capacidade de iniciativa e, finalmente, 4) Gestão de Conflitos, Liderança, construção e trabalho em equipa e colaboração. Segundo Goleman (2001), cada uma dessas quatro dimensões é a base para desenvolver outras habilidades aprendidas ou competências necessárias no campo organizacional. Para o autor, uma capacidade aprendida, baseada na IE, resulta num excelente desempenho no trabalho. O modelo de Goleman é considerado misto, porque, para além das competências mentais, engloba outros aspetos da personalidade e do carácter (Goleman, 2001).

A fim de avaliar as competências social e emocional na organização, esta abordagem utiliza uma metodologia de avaliação empregando a entrevista individual, com base em avaliadores externos, fornecendo um indicador de vinte competências emocionais sobre o desempenho no trabalho. Além disso, a entrevista revela maior segurança e fiabilidade do que outros, porque permite a comparação entre a perceção dos colaboradores relativamente às suas próprias competências e a perceção das competências de outro empregado, bem como a perceção das competências do chefe (Boyatzis et al., 2000).

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

O Modelo de Goleman recebeu muitas críticas, das quais se revela dois aspetos fundamentais: por um lado, por ser um modelo meramente teórico e não ter a aprovação científica; por outro, por haver um excesso de extrapolação da IE. Goleman, em 2001, reformulou o modelo, redefinindo a área da sua aplicação (Gowing, 2001). Desta forma, criou a Teoria da Performance, distinguindo assim a Inteligência Emocional e a Competência Emocional. Goleman estabeleceu a relação em que as competências emocionais são baseadas na IE sendo necessário que um indivíduo possua um certo nível de IE para apreender uma competência emocional que resulta numa alta performance (Gowing, 2001).

Através da criação de um instrumento denominado *Emotional Competence Inventory*, o modelo de Godman foi validado (Boyatzis et al., 2000; Sala, 2002). O ECI tem cento e dez itens, havendo um número mínimo de três itens para avaliar cada competência. O ECI é composto por duas formas de avaliação: uma medida em que as pessoas são convidadas a avaliar o seu próprio desempenho e uma avaliação realizada por um avaliador externo que pode ser colega de trabalho ou chefe superior.

2.8. Competência Sócio Emocional

Os trabalhos de Goleman (1995, 1999) e de Saarni (1995, 1999) referem-se às “Capacidades da Inteligência Emocional”, bem como às “Habilidades da Competência Emocional”, contudo, outros autores, como Shapiro (1997), Gottman e Declair (1999), Simmons (1999), Steiner (2000) e mesmo Bisquerra Alzina (2000), também exploram estas vertentes.

Goleman (1999) definiu o conceito de Competência Emocional. O autor considera que a expressão “competência emocional” inclui tanto as competências sociais como emocionais e defende que “uma competência emocional é uma capacidade

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

apreendida, baseada na Inteligência Emocional, que resulta num desempenho extraordinário no trabalho” (1999, p. 33). Acrescenta ainda: “A nossa Inteligência Emocional determina o nosso potencial para aprender as aptidões práticas que se baseiam em cinco elementos: motivação, autodomínio, empatia e talento nas relações. A nossa competência emocional mostra até que ponto traduzimos esse potencial nas capacidades profissionais” (1999, p. 33).

Mayer e Salovey (1997) não falam de competências propriamente ditas, mas de quatro grandes capacidades “emocionais” ou ramificações da IE: a) percepção, avaliação e expressão das emoções; b) facilitação do pensamento através da emoção; c) compreensão das emoções e conhecimento emocional; d) controlo reflexivo das emoções.

Dentro de cada parte há uma organização hierárquica, de acordo com a complexidade dos sistemas psicológicos envolvidos. Os Componentes de níveis superiores correspondem à consciência e regulação de emoções, enquanto os de níveis mais baixos equivalem a capacidades relativamente mais simples, como perceber e expressar emoções. Dentro de cada parte é definida uma hierarquia de capacidades que ocorrem com grau de complexidade crescente, de acordo com o desenvolvimento dos indivíduos, sendo expectável que os indivíduos mais inteligentes emocionalmente progridam mais rapidamente através das capacidades descritas (Mayer et al., 1997; Mayer et al., 2000, 2002, 2008; Monteiro, 2009).

Com base numa análise dos principais modelos de inteligência emocional, Petrides e Furnham (2001) elaboraram uma lista das quinze dimensões sócio-emocionais mais relevantes para este conceito: adaptabilidade, assertividade, avaliação emocional de si próprio e dos outros, expressão emocional, gestão emocional dos outros, controlo emocional, baixa impulsividade, capacidade de relacionamento, autoestima, automotivação, competência social, gestão das tensões, empatia, felicidade e otimismo.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Tendo a fundamentação dos trabalhos científicos de Bisquerra 2000; Goleman, 1997; Vallés e Vallés, 2000, encontramos objetivos gerais recorrentes nos programas dedicados à educação socioemocional que reunimos em cinco categorias:

1. Autoconsciência emocional: adquirir um melhor conhecimento das próprias emoções, reconhecer as diferenças entre sentimentos e ações e compreender as causas dos sentimentos;
2. Gestão das emoções: desenvolver habilidades para controlar as próprias emoções, prevenir os efeitos prejudiciais das emoções negativas (por exemplo, melhorar a capacidade para expressar verbalmente a ira sem lutar), desenvolver habilidades de resistência à frustração, desenvolver habilidades para gerar emoções positivas;
3. Controlar produtivamente as emoções: desenvolver habilidades de automotivação, maior capacidade de concentração nas tarefas e maiores responsabilidades, desenvolver a capacidade de saber esperar por recompensas a longo prazo em detrimento de recompensas imediatas;
4. Empatia: desenvolver a capacidade de aceitar a perspectiva do outro, desenvolver sentimentos de empatia e sensibilidade com os outros e desenvolver a capacidade de escuta;
5. Gerir relacionamentos: desenvolver competências para resolver conflitos e negociar acordos, desenvolver a capacidade de cooperação, de partilha e de ajuda.

Todos estes objetivos têm como propósito o aumento das capacidades sociais e de relações inter e intrapessoais mais positivas, uma melhor adaptação no trabalho, na vida social e familiar, bem como a diminuição de pensamentos autodestrutivos e violentos, o que auxilia na construção de uma boa autoestima no colaborador da

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

empresa (Vale, 2009). Todos estes objetivos têm como fim o incremento das capacidades sociais e de relações inter e intrapessoais satisfatórias, melhor adaptação escolar, social e familiar, bem como a diminuição de pensamentos autodestrutivos e violentos, o que ajuda a construir uma boa autoestima na criança (Vale, 2009).

De acordo com a proposta de Pereda e Berrocal (1999, 2001), para que uma pessoa demonstre competência emocional face a uma determinada tarefa, função ou papel, não só necessita de dominar uma série de conhecimentos conceptuais (saber), processuais (saber fazer) e de atitude (saber ser/estar), mas deverá também, em primeiro lugar, estar motivada para atuar (querer fazer) e, em segundo lugar, poder contar com características pessoais (capacidades cognitivas, inteligência emocional e traços de personalidade) e do ambiente que sejam favoráveis para aquilo que se pretende levar a cabo (poder fazer).

O reconhecimento da importância das competências sócioemocionais no crescimento dos benefícios socioeconómicos é já patente em diversas sociedades: “a indústria americana gasta atualmente cerca de 50 milhões de dólares por ano em formação, e grande parte desta formação centra-se nas capacidades sociais e emocionais” (Cherniss, 2000, p. 434).

Considera-se que as competências sócioemocionais são cruciais para um desempenho eficiente na maioria das atividades (Cherniss, 2000). Assim, é razoável pensar que, através de programas de formação orientados para o desenvolvimento das competências sócioemocionais, se poderia promover o desenvolvimento pessoal dos membros de uma organização. Embora seja evidente que as capacidades cognitivas no mundo laboral são muito importantes, em especial quando o trabalho se torna mais complexo e exige continuamente a tomada de decisões (Gottfredson, 2003), entende-se que, para conseguir e manter boas relações sociais no trabalho e para obter elevados níveis de desempenho, de desenvolvimento profissional e de aprendizagem organizacional, se requerem, para além disso, outras competências do tipo social e emocional. O desenvolvimento dessas competências sócioemocionais tem um papel importante no reforço do sucesso individual num contexto organizacional. A

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

necessidade deste tipo de competências abarca um amplo leque de tarefas: desde a direção de grupos, ao trabalho em equipa, à tolerância à tensão laboral, às negociações, à resolução de conflitos, à planificação da própria carreira profissional, à motivação para o próprio trabalho, à motivação dos outros, ao confronto com situações críticas, etc. (Talavera & Pérez-González, 2007).

2.9. Competências sociais e empregabilidade

Atualmente, na maior parte das organizações, torna-se claro a necessidade do trabalho em equipa, da cooperação e da colaboração com os outros e, finalmente, da utilização de competências sócio-emocionais que promovam e otimizem não só o trabalho em conjunto como a qualidade das relações. Parece claro, assim, que as competências sócio-emocionais são importantes para o desenvolvimento profissional, assim como presumivelmente também para a inserção laboral e a empregabilidade (Palací & Topa, 2002; Palací & Moriano, 2003). Numa primeira abordagem, poderíamos definir empregabilidade como a “capacidade de um candidato para conseguir e conservar um emprego, ou sucessivos empregos, ao longo da sua vida profissional” (Sánchez, 2003, p. 274). Ainda que não exista consenso absoluto nesta matéria, pode afirmar-se genericamente que as características imprescindíveis da empregabilidade se resumem a três:

- 1) predisposição para a mobilidade;
- 2) conhecimentos, capacidades e competências aplicáveis a diferentes ambientes laborais;
- 3) conhecimentos atualizados do mercado de trabalho.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Não obstante, no quadro da Formação Profissional, devem salientar-se, a título de exemplo, pelo menos sete grupos profissionais nos quais as competências sócio-emocionais assumem presumivelmente maior protagonismo, uma vez que implicam geralmente condições de trabalho em equipa e de relação direta e/ou pessoal com clientes. Estes sete grupos profissionais são: a) administração; b) comércio e marketing; c) comunicação, imagem e som; d) hotelaria e turismo; e) imagem pessoal; f) saúde; e g) serviços socioculturais e comunitários.

A formação de um profissional e a aposta na sua empregabilidade impõem, no momento atual, o desenvolvimento tanto da sua competência técnica como das suas competências sócio-emocionais, em especial quando no exercício da profissão é habitual o trabalho em equipa, a articulação com outros profissionais e/ou o atendimento ou o trato direto com clientes (Talavera & Pérez-González, 2007). Também, em especial, as profissões que se caracterizam pela sua componente de trabalho emocional (Glomb & Tews, 2004; Martínez, 2001) como as de gestor, vendedor/a, enfermeiro/a, educador/a, psicólogo/a ou cobrador/a de dívidas, requerem um maior domínio de competências sócio-emocionais em geral e emocionais em particular, tanto para controlar adequadamente as próprias emoções e as dos outros, em função das exigências do trabalho, como para proteger o indivíduo da exaustão emocional e da deterioração da sua saúde psicológica, como já foi demonstrado em alguns estudos (Bachman, Stein, Campbell, & Sitarenios, 2000; Wong & Law, 2002, Talavera & Pérez-González, 2007).

Dado que o contexto do estágio em empresa oferece importantes vantagens para promover o desenvolvimento de competências sócioemocionais, Talavera e Pérez-González (2007) sublinham que é necessário defender a inclusão de planos de orientação e de formação em competências sócioemocionais na Formação Profissional. Estes planos de orientação e de formação em competências sócio-emocionais devem ser igualmente incluídos nos períodos de estágio em empresas (Talavera & Pérez-González, 2007). Contudo, o que é verdadeiramente desejável para a nossa sociedade é que a formação em competências sócioemocionais incida previamente nos centros de ensino,

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

independentemente do nível (Repetto, 2003; Bisquerra, 2005), já que este tipo de competências se podem e devem desenvolver ao longo de todo o ciclo vital do indivíduo, desde a infância à terceira idade, como foi já referido anteriormente.

2.10. A inteligência emocional nas organizações

A maior contribuição que a educação pode dar ao desenvolvimento de uma criança é ajudá-la a encaminhar-se para um campo onde os seus talentos se adaptem melhor, onde ela possa ser feliz, competente e um dia um bom profissional. Perdemos isso inteiramente de vista. Avaliamos todos os alunos, ao longo do percurso, segundo o objetivo de satisfazerem ou não um estreito padrão de sucesso (Gardner, 1994). Devíamos gastar menos tempo a classificar as crianças e mais tempo a ajudá-las a identificar as suas aptidões e os dons naturais e a cultivá-los. Há centenas e centenas de maneiras de ser bem-sucedido e diversas aptidões diferentes que ajudarão as crianças, que são os futuros profissionais das organizações, a atingir esse sucesso.

Howard Gardner (1994), psicólogo da Escola de Educação de Harvard, através da implementação de um projeto de I.E., veio provar o quanto é importante o papel da escola na preparação dos futuros profissionais de uma organização. A Pré-Escola Eliot-Pearson, no campus da Universidade Tufts, nos E.U.A., desenvolveu o Projeto Spectrum, um currículo que intencionalmente cultivava vários tipos de inteligência. O Projeto Spectrum reconhecia o repertório humano de aptidões que vão muito além da estreita faixa de competências em que se concentram as escolas tradicionais. Reconhece que certas aptidões sociais são talentos que uma educação deve mais sustentar do que ignorar ou mesmo frustrar. Encorajando as crianças a desenvolverem uma completa série das aptidões a que na verdade recorrerão para o sucesso ou usarão apenas para se

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

realizar no que fazem, a escola poderá tornar-se num território de educação em aptidões para a vida.

Se o QI é importante, mas a inteligência emocional é o verdadeiro *brain trust* da organização, ou seja, utilizar a inteligência emocional eficazmente é o próximo passo evolutivo da empresa humana (Hughes & Terrell, 2009). Para Goleman, “Quando emocionalmente perturbadas, as pessoas não se lembram, não aprendem, nem tomam decisões com clareza” (1995, p. 163). Sobre isto, o autor Soto sublinha: “Se nos controlarmos emocionalmente, poderemos provocar mudanças transcendentais em nosso dia a dia, viver e fazer deliberadamente que nossas emoções trabalhem em benefício próprio, de tal forma que melhorem nossa qualidade de vida” (2002, p. 1). Ao contrário do QI, a I.E. pode melhorar ao longo da vida. Depende de nós e da nossa vontade de cuidarmos da nossa inteligência emocional. Não obstante, convém sublinhar que, contrariamente às habilidades puramente cognitivas, aumentar e aperfeiçoar as nossas habilidades emocionais requer disponibilidade e aceitação para reorganizar os nossos hábitos pessoais (muitos enraizados desde a nossa infância), os nossos sentimentos e a nossa forma de pensar e agir (Roque et al, 2006).

Apesar das organizações e instituições serem parte integrante dos objetivos da investigação da IE, a maior parte do trabalho desenvolvido até ao momento tem sido, sobretudo, a investigação e a teorização no âmbito das experiências emocionais e características positivas individuais. Recentemente têm surgido pesquisas no âmbito organizacional e estudos com enquadramentos comunitários, culturais e sociais (Cameron, Dutton, & Quinn, 2003; Delle, 2006; Hupert, 2006; Hupert, Baylis, & Keverne, 2006; Luthans & Youssef, 2004; Marujo & Neto, 2004; Neto & Marujo, 2007; Peterson & Seligman, 2004; Verducci & Gardner, 2006).

Em 1995 os três psicólogos norte-americanos, Howard Gardner, William Damon e Mihaly Csikszentmihalyi com as suas equipas das universidades de Harvard, Standford e Claremont Graduate University, respetivamente, desenvolveram aquele que hoje se designa “The Good Work Project” (Verducci & Gardner, 2006).

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

A definição do que é um bom trabalho presente nesta investigação envolve que ele seja, simultaneamente excelente em qualidade técnica e ética, que tenha sentido e significado, e que se associe a emoções positivas (Verducci & Gardner, 2006; Marujo, Neto, Caetano, & Rivero, 2007). Os resultados desta investigação têm vindo a ensinar formas de construir uma “cultura do bom trabalho”, admitindo assim aspetos positivos e apreciativos numa área da vida individual e coletiva tão marcante (Gardner, Csikszentmihalyi & Damon, 2001).

O estudo do bom desempenho nas organizações, propõe intencionalmente um olhar positivo, baseado nas forças, talentos e excelências, e em formas energizantes e generativas para desenvolver o potencial total de indivíduos e sistemas (Cameron & Quinn, 1999; Cameron, Dutton, & Quinn, 2003; Luthans, 2002; Luthans & Youssef, 2004; Morgan, 1997; Wright, 2003).

No contexto organizacional, a IE é capaz de vaticinar o bom desempenho no trabalho, bem como nas diversas componentes da vida (Van Rooy & Viswesvaran, 2004), especialmente em áreas profissionais que envolvam elevados níveis emocionais (Joseph & Newman, 2010). As emoções são um elemento crítico de sucesso, visto que a envolvente contextual e a transacional das organizações de hoje em dia encontram-se arreigadas de fatores que imprimem muitas variações emocionais e comportamentais nos indivíduos que com elas interagem.

A OMS (Organização Mundial da Saúde) define a qualidade de vida no trabalho como sendo um conjunto de perceções individuais de vida no contexto dos sistemas de cultura e de valores em que vivem, e em relação às metas, expectativas, padrões e preocupações. Dessa forma, as organizações têm procurado desenvolver ações que tendam a assegurar um ambiente que estimule e apoie o indivíduo e a empresa, consciencializando-o que a sua saúde física e mental influenciam de forma significativa o desenvolvimento das suas atividades. Para Cavassani (2006, p.6), alguns fatores criam uma influência direta na satisfação da qualidade de vida no trabalho:

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

- 1 - Dar importância ao trabalho desempenhado pelo indivíduo na organização e as suas consequências.
- 2 - A resposta por parte dos superiores é fundamental para o aperfeiçoamento constante dos trabalhadores.
- 3 - A partir do momento em que a pessoa tem autonomia para a tomada de decisões, ela passa a sentir-se um elemento importante dentro da organização.
- 4 - Igualdade de oportunidade, desenvolver políticas claras de crescimento profissional, conforme o cargo desempenhado.
- 5 - A compensação económica justa e adequada com a função.
- 6 - Integração Social na Organização.
- 7 - O trabalho e o espaço total de vida.

O conceito de “Revolução Positiva na Mudança” (Cooperrider & Whitney, 2005; Quinn, 2003) é fundamental num contexto organizacional e caracteriza uma transformação que se foca nos aspetos mais positivos da condição humana e naquilo que faz a vida merecer ser vivida (Cameron, Dutton, & Quinn, 2003; Csikszentmihalyi & Csikszentmihalyi, 2006). Neste sentido, também Luthans e Youssef (2004, p. 157) referem que “chegou o tempo da tomada de decisão organizacional e da gestão de recursos humanos se transformar. As teorias predominantemente negativas que possuímos sobre o comportamento humano e a motivação nas organizações precisam de dar lugar a uma gestão baseada nas forças e orientada para o positivo”. Os autores consideram fundamental a focalização no desenvolvimento do capital humano, social e psicológico, para que ele que atinja todo o seu potencial: “Propomos que a gestão do capital psicológico positivo possa, em particular, canalizar os talentos, forças e capacidades psicológicas das pessoas, para se atingirem resultados merecedores, produtivos, éticos e sustentáveis, que resultem em vantagem competitiva” (2004, p.157).

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Os sentimentos e a convivência entre os colaboradores de uma empresa ou instituição ganham um novo valor no meio profissional, pois as transformações do mundo contemporâneo obrigam as empresas a repensar a maneira de tratar os seus colaboradores (Morais, 2010). A própria dinâmica do mercado implica uma contínua mutação nas organizações. Novos concorrentes, novas tecnologias, novos métodos, novas estratégias decorrentes de uma economia cada vez mais globalizada direcionada para a competitividade, vão ditando o ritmo das organizações. Os frequentes processos de reestruturação contínua são exemplos disso e, por conseguinte, os colaboradores que detenham níveis de IE mais elevados estarão mais aptos a serem bem sucedidos (Van Rooy & Viswesvaran, 2004).

Mais do que nunca as pessoas precisam ser inteligentes, criativas, com ideias inovadoras, viáveis e produtivas e terem maturidade para negociar conflitos e interesses (Morais, 2010). Por outro lado, cabe à empresa identificar o perfil de seus funcionários e proceder de maneira adequada, operando no incentivo ao desenvolvimento do capital humano (Cury, 1997). O caminho empresarial une-se à excelência individual, evidenciando assim que o foco para atingir o sucesso é desmistificar o fator humano na empresa, concebê-lo como um ser racional e emocional.

Nas organizações, a maioria das funções toma a inteligência como o principal vetor do desempenho profissional e da respectiva produtividade. No entanto, o valor das pessoas não se resume às suas capacidades técnicas, não devendo ser negligenciadas outras características essenciais, tais como a integridade, confiança, iniciativa, bem como, as habilidades de relacionamento interpessoal (Woyciekoski & Hutz, 2008). A IE enfatiza o valor das competências não intelectuais para o alcance de uma vida de sucesso, onde se incluem competências sociais, ajustamento emocional e sensibilidade emocional (Matthews et al., 2002).

De acordo com Law (2004), acaba por ser intuitivo afirmar que a IE afeta a prática laboral, pois compreender as próprias emoções e as dos outros são fatores que afetam o bem-estar intrapessoal e as relações interpessoais verificadas organizacionalmente. Mayer et al. (1997), ao sugerirem que as pessoas emocionalmente

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

inteligentes seriam capazes de identificar os seus próprios estados emocionais e os dos outros, demonstraram que seriam mais capazes de se integrarem em grupos, de cooperarem e de controlarem certas condutas com vista ao sucesso organizacional, identificando-se assim o poder benéfico organizacional da IE.

No local de trabalho, as emoções como a fúria, a raiva, os ciúmes e a inveja normalmente vão muito para além do sentido da lógica e da racionalidade. Os chefes dentro das organizações utilizam, por vezes, o medo, o orgulho e outras emoções, ora para humilhar, ora para motivar os seus subordinados (Kreitner & Kinicki, 2004, p. 171). Robbins (2005) sublinha que as emoções afetam o desempenho no trabalho, em especial as emoções negativas que podem prejudicar o desempenho. Mas estes sentimentos podem, por outro lado, melhorar o desempenho de duas formas: primeiramente, “as emoções podem alavancar a vontade, agindo assim como motivadoras para um desempenho melhor” (Robbins, 2005, p.97); em segundo, “o esforço emocional reconhece que os sentimentos são parte do comportamento necessário ao trabalho” (Robbins, 2005, p.97). Sendo assim, o autor assegura que a capacidade de administrar eficazmente as emoções em posições de liderança pode ser decisiva para o sucesso.

No sentido de melhorar a relação entre os colaboradores, a formação contínua torna-se um elemento essencial para desenvolver a I.E. A relevância da formação em competências começou a ter expressão através de diversas instituições internacionais importantes, como a Organização de Cooperação e de Desenvolvimento Económicos (OCDE), a Organização Internacional do Trabalho (OIT) ou a própria União Europeia. Constata-se, decididamente, um claro interesse a nível internacional naquilo que se convencionou denominar enfoque nas competências (García, 2003; Irigoien & Vargas, 2002). Considera-se que as competências sócioemocionais são cruciais para um desempenho eficiente na maioria das atividades (Cherniss, 2000). Assim, é razoável pensar que, através de programas de formação orientados para o desenvolvimento das competências sócioemocionais, se poderia promover o desenvolvimento pessoal dos membros de uma organização.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Os recursos humanos das empresas começaram cada vez mais a analisar o desempenho dos funcionários não só pelos outputs, mas também como a relação entre os colegas e as chefias se processavam. Tornou-se cada vez mais normal as chefias analisarem as competências dos empregados, não unicamente em função de quais são, mas como estas são utilizadas (Wong & Snell, 2003). Myers e Tucker (2005) concluíram que o modelo teórico da I.E. promove as competências de comunicação intrapessoais e interpessoais para compreender as diferentes emoções no local de trabalho. Suliman e Al-Shaikh (2007) revelaram que os colaboradores de uma organização com níveis elevados de I.E. revelaram níveis elevados de capacidade de criatividade e de inovação. Mayer e Ciarrochi (2006) referem que os indivíduos podem resolver os problemas técnicos de uma forma mais fácil do que os problemas nas relações humanas que têm em casa ou no trabalho. Se a IE é um preditor da prática laboral, (Wong et al., 2002; Law et al., 2004), da eficiência da liderança e satisfação de vida, será necessário que se tome consciência da necessidade de um melhor conhecimento emocional próprio e dos outros colaboradores. As organizações poderão realizar poupanças de custos e melhorar rendimentos se melhorarem o domínio da IE. (Van Rooy & Viswesvaran, 2004). É de salientar o desenvolvimento comercial e académico da IE na última década (Joseph & Newman, 2010), e o uso de testes de IE nos processos de recrutamento especialmente nas organizações ocidentais. Cada vez mais as empresas reconhecem a importância das competências emocionais.

Brackett, Mayer e Warner (2004) concluíram que os níveis baixos de I.E. estavam associados a uma qualidade pobre das relações humanas. Carmeli (2003) indicou que os líderes das organizações com I.E. têm a tendência a desenvolver um elevado nível de envolvimento durante as suas carreiras para com o seu trabalho e para com a empresa onde colaboram. Os funcionários com elevados níveis de I.E. tendem a demonstrar baixos níveis de conflito intrapessoais (Suliman & Al-Shaikh, 2007). Brooks e Nafukho (2006) classificam a relação dos empregados para com a sua organização como "capital social". Os funcionários desenvolvem uma relação interorganizacional e intraorganizacional, constroem redes de relações sociais e criam

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

uma confiança mútua. Os autores referem ainda que o resultado dessa confiança influencia a empresa: “transaction costs because it facilitates cooperation and coordination, which minimizes transaction costs such as negotiation and enforcement, imperfect information and layers of unnecessary bureaucracy” (2006, p.11).

Brooks e Nafukho (2006) sublinham que os empregados influenciam a produtividade de uma organização através da manipulação dos seus ativos, ou seja, as decisões tomadas pelos funcionários influenciam o desempenho organizacional bem como o seu desenvolvimento. Neste sentido, Bridges e Harrison (2003) encontraram uma relação positiva entre o compromisso dos funcionários e o seu desempenho organizacional. Esta construção sugere que a taxa de retorno sobre o ativo organizacional é influenciada pela execução dinâmica de empregado.

Chaudhry e Usman (2011) analisaram a relação entre a I.E. de funcionários de uma organização no Paquistão e o seu desempenho, envolvendo quatrocentos e quarenta e quatro pessoas. A I.E. foi medida numa escala de trinta e três itens e o desempenho numa escala de dezasseis itens. Os resultados revelaram uma correlação moderada entre a I.E. e o comportamento organizacional. Os indicadores também apresentaram que o desempenho do colaborador pode ser projetado de forma significativa baseado nas referências da I.E.: “The predictive power of emotional intelligence for performance suggests the use of emotional intelligence measure as a selection tool by human resource managers” (Chaudhry & Usman, 2011, p.3).

Mas importantes investigações também têm sido realizadas, não só em função do desempenho e empenho do funcionário, mas também das chefias. Barling, Slater e Kelloway (2000) investigaram a associação entre a inteligência emocional e a mudança na liderança. Provaram que a I.E. está associada a três aspetos de mudança da liderança (influência idealizada, motivação inspirada e considerações individuais), demonstrando que a gestão ativa e passiva consideradas excecionais e a gestão considerada desleixada não estão associadas à inteligência emocional. Dulewicz, Higgs e Slaski (2003) consideram que as chefias com elevado nível de I.E. influenciam de forma positiva a qualidade do ambiente profissional no seu quotidiano. Buford (2002) examinou a

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

relação entre a I.E. e as variáveis no contexto organizacional. Estudou os aspetos únicos que a I.E. pode ter na eficiência da gestão e na mudança da liderança. O estudo envolveu sessenta e nove diretores, sessenta e nove supervisores e duzentos e sete funcionários. Foram encontradas diversas correlações positivas entre as variáveis da personalidade, transformação na liderança e gestão eficiente.

Hayashi (2006) examinou o impacto de um programa de implementação do desenvolvimento de I.E. e liderança, tendo os resultados mostrado um impacto da IE na liderança. Iordanoglou (2007) analisou a relação entre I.E. e liderança, envolvendo trezentos e trinta e dois professores na Grécia. Os resultados demonstraram que a I.E. especialmente as dimensões intra e inter pessoais, tiveram um efeito positivo na eficiência da liderança, bem como na eficiência dos docentes, criando uma postura geral de entusiasmo e interesse.

Martins, Ramalho e Morin (2010) realizaram uma investigação envolvendo 19815 participantes com base na meta análise de Schutte, Malouff, Thorsteinsson, Bhullar e Rooke (2007), que indicava que a I.E. está associada a um melhor estado de saúde. A relação entre a saúde psicossomática e física demonstrou existir uma forte associação, maior do que a associação com a saúde mental. Os resultados demonstraram que os valores da I.E. são um elemento provável de saúde.

A investigação de Echeverría (2002) refere que algumas das competências-chave amplamente exigidas em diferentes atividades profissionais são o trabalho em equipa e o autocontrolo, ambas de carácter sócio-emocional. Este autor apresenta também informações relativas à divergência existente entre a formação académica, em especial a universitária, e as exigências do mercado de trabalho. Neste sentido, o trabalho de Cajide, Porto e Abeal (2002), baseado em informações com origem em numerosas empresas, salienta igualmente o desajustamento entre a formação académica e as exigências das empresas no que se refere a capacidades de desenvolvimento pessoal e a capacidades laborais.

Em conclusão deste capítulo, salientemos a importância das avaliações das investigações sobre as organizações preconizadas pelos autores Cameron, Dutton, Quin

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

e Wrzesniewski (2003), que remetem para o facto de indivíduos e as organizações beneficiarem da institucionalização da nobreza de comportamentos, para virem a atingir resultados positivos, a conter os negativos e a conseguir a realização total. Uma segunda conclusão das investigações destes autores aponta para o poder e para a capacidade produtora do ato de admirar as forças individuais e coletivas quando se fomenta a mudança organizacional. O melhor do passado, os pontos altos da ação, as virtudes e forças, e os sonhos individuais e coletivos, são mobilizadores mais convincentes e válidos para a transformação do que a atenção aos problemas ou necessidades de um sistema humano (Cameron et al., 2003; Cooperrider, 1990; Cooperrider & Whitney, 2000; Marujo et al., 2004, 2007). Através da natureza autorreforçadora das emoções e relações positivas, criar espirais de virtuosidade que alarguem os reportórios dos comportamentos positivos (Cameron, Dutton, Quin & Wrzesniewski, 2003; Fredrickson, 2006).

Consideramos que a Inteligência Emocional no contexto organizacional tem por objetivo reduzir o stress, aumentar a satisfação, a eficiência e a competitividade nas organizações através das pessoas que estão inseridas nessa instituição (Weisinger, 2001). A IE gera maior qualidade de vida às pessoas que passam a controlar melhor seus sentimentos e isso afeta diretamente o bem-estar no ambiente de trabalho, pois estas passam a se relacionar de maneira mais agradável e inclinam-se a reduzir conflitos desnecessários e a focarem-se nos objetivos da empresa.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO

PRIMEIRA PARTE

CAPÍTULO 3

Capital Psicológico

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

3.1. – Capital Psicológico : Introdução

Atualmente, o universo do mundo das organizações está a modificar-se constantemente, o que leva as empresas a enfrentarem desafios múltiplos. Para encarar esta situação, as organizações optaram por dois tipos diferentes de estratégias, a aproximação tradicional de solução de problemas e a aproximação positiva ou de abundancia que considera que a meta das organizações é conseguir e facilitar o maior potencial da instituição e dos seus colaboradores. Uma revisão da literatura das últimas décadas (Lopes & Cunha, 2005) na investigação organizacional positiva foi realizada pelos autores para clarificar duas importantes questões: É possível um lucro mútuo para as organizações e para os seus colaboradores? O que apresenta a investigação sobre o desenvolvimento das teorias e aplicação das aproximações positivas? O valor de uma abordagem positiva nas organizações e locais de trabalho tem vindo a ser reconhecido e aprofundaram-se novas teorias, tendo já levado ao surgimento de uma nova linguagem e de novos conceitos, como o Positive Organizational Scholarship (POS), o Comportamento Organizacional Positivo (POB), e a Gestão Positiva de Capital Psicológico. Outros autores referem-se cada vez mais aos produtos como objetos físicos (Latour, 1992), o conhecimento como uma atividade material (Carlile, 2002) e os colaboradores como seres humanos de carne e osso (Madhavan & Grover, 1998). A investigação sobre psicologia positiva, que está na base do comportamento organizacional positivo, estabelece uma relação entre elevados graus de otimismo e de esperança e estados fisiológicos e psicológicos de bem estar. Por outro lado, a investigação sobre presentismo sugere que patologias fisiológicas e psicológicas crónicas afetam negativamente a forma como os colaboradores interpretam e usam os variados aspetos da sua experiência na organização, incluindo as práticas de gestão positiva (Martinez, Ferreira, Sousa, & Cunha, 2006).

3.2. O Percurso Histórico

Após a II Guerra Mundial, a Psicologia dedicava-se de forma quase exclusiva ao estudo e ao tratamento de doenças mentais e patologias. Como consequência, desenvolveu-se uma concepção e abordagem do ser humano baseada, e dominada pela doença mental e pelas disfuncionalidades dos sistemas e das organizações (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000). Negligenciou-se as outras duas missões fundamentais da Psicologia que são tornar a vida das pessoas melhor e promover capacidades.

A origem dos estudos do comportamento organizacional positivo tem as suas raízes na Psicologia Positiva (Seligman, 2005), sendo considerada como o “estudo das condições e processos que contribuem para o florescimento ou condições ótimas de funcionamento das pessoas, grupos e instituições.” (Gable & Haidt, 2005, p. 104). A psicologia positiva tem uma história que remonta a William James, no que ele designou de “mentalidade saudável” em 1902, mas existem outras referências como o “interesse de Allport pelas características positivas humanas em 1958, à defesa do estudo de pessoas saudáveis (...) de Carl Rogers (1959), Maslow em 1968, e à investigação de Cowan sobre resiliência em crianças e adolescente” (Gable et al, 2005, p. 104). Mas o movimento ganha um novo impulso há alguns anos atrás, quando um grupo de psicólogos conduzidos por Seligman entendeu que o principal foco da atenção da investigação e da prática da Psicologia se centralizava, unicamente, nos aspetos negativos e nas patologias dos indivíduos, descurando uma abordagem positiva do exercício e comportamento humanos, como referimos anteriormente.

A intervenção, em 1998, de Seligman, enquanto Presidente da *American Psychological Association*, permite esta disciplina conhecer o seu primeiro grande momento de expansão (Seligman, 1999). A edição do volume da revista científica oficial da *American Psychologist*, em que Seligman e Csikszentmihalyi organizam um número totalmente devotado à Psicologia Positiva (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000) possibilita uma divulgação desta ciência. Estes autores apontam a falta de rigor

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

metodológico e a inconsistência dos resultados como principais responsáveis pelo enfraquecimento da Psicologia Humanista. A Psicologia Positiva emerge assim nas últimas décadas como uma área de estudo científica própria. Alguns autores (Park & Peterson, 2007; Snyder & Lopez, 2002) passaram a defender a necessidade de se saber mais sobre o que caracteriza as pessoas e os sistemas humanos no seu melhor e como utilizar esse mesmo conhecimento para o bom funcionamento das organizações.

Gable e Haidt (2005) abordam os aspetos teóricos, filosóficos e históricos da origem e o movimento da Psicologia Positiva. Apresentam três razões que justificariam o interesse dos investigadores pela investigação das patologias dos seres humanos. Em primeiro lugar, indicam a necessidade de auxiliar outras pessoas quando essas estão a sofrer; a segunda razão refere-se à II Guerra Mundial e a todos os aspetos históricos e pragmáticos que intervieram nesse acontecimento. Por último, indicam as suas próprias teorias sobre os processos psicológicos, que focam os factos negativos. Os autores alegam que esses fatores deram suporte ao desequilíbrio atual nas investigações científicas, embora existam poucas razões justificativas empíricas para a visão predominantemente negativa da natureza humana. Por outro lado, afirmam que o movimento da Psicologia Positiva tem contribuído para a evolução da ciência. Para além de já ter alcançado um grande desenvolvimento, começa a explorar novas fronteiras permitindo que o reconhecimento das faculdades humanas possa ajudar a prevenir ou a diminuir os prejuízos causados pelas patologias, pelo stress e pelas doenças.

Seligman (2002) salienta que a II Guerra Mundial foi um marco importante para o estudo que estava focado somente nas patologias. Antes da guerra, a Psicologia possuía três missões: curar as doenças mentais; tornar a vida das pessoas mais produtiva e feliz; identificar e criar talentos. Porém, após a guerra, os dois últimos objetivos tornaram-se secundários. Devido à necessidade de tratar os veteranos de Guerra, a fundação do Instituto Nacional de Saúde Mental nos Estados Unidos proporcionou vantagens económicas e profissionais aos psicólogos. As pesquisas e o atendimento clínico concentraram-se na análise dos danos provocados pelas patologias. Essas

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

medidas trouxeram benefícios importantes para o fortalecimento e o aperfeiçoamento das terapias e tratamentos para as doenças mentais, mas, ao mesmo tempo, abrandou as investigações sobre os aspetos positivos dos seres humanos. Tal como outros psicólogos, Seligman (2002) devotou a sua carreira ao estudo das doenças mentais, especialmente da depressão. Ao assumir a presidência da APA, enfatizou os avanços que a Psicologia havia conquistado nos últimos anos, salientando que não havia tratamentos disponíveis para nenhuma doença mental no ano de 1947. Porém, na década de 1990, catorze doenças diferentes já podiam ser tratadas através de psicoterapia e psicofarmacologia, constituindo uma notável relevância trazida pelo estudo das patologias. Contudo, a Psicologia ainda não era capaz de oferecer instrumentos para auxiliar os indivíduos a prosperarem e a florescerem. Segundo Seligman (2002), a Psicologia deveria possibilitar muito mais do que apenas reparar o que está errado, devendo identificar e fortalecer o que está bom. A partir desse desequilíbrio, Seligman juntamente com Csikszentmihalyi iniciam o movimento da Psicologia Positiva.

O desafio foi redirecionar o foco de estudo e compreensão dos fatores e forças que permitem aos indivíduos, grupos, organizações e comunidades prosperar (Luthans, Avolio, Walumbwa, & Li, 2005), analisando as experiências positivas (felicidade, esperança, alegria), as características positivas individuais (como caráter, forças e virtudes) e as instituições positivas (como organizações baseadas no sucesso e potencial humano, sejam locais de trabalho, escolas, famílias, hospitais, comunidades, sociedades ou ambientes físicos a todos os títulos saudáveis) (Marujo, Neto, Caetano, & Rivero, 2007).

Seligman e Csikszentmihalyi (2000) referem que o campo da Psicologia Positiva deve centrar-se em três estados distintos, mas relacionados entre si: o subjetivo inclui as experiências subjetivas dos indivíduos acerca do passado (bem-estar, contentamento e satisfação), do presente (felicidade) e do futuro (esperança e otimismo); o nível individual refere-se aos traços individuais positivos, como a coragem, a originalidade, o talento elevado e a sabedoria; o nível grupal diz respeito às virtudes cívicas e

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

instituições que conduzem os indivíduos para uma melhor cidadania, como o aumento da responsabilidade, do altruísmo, da tolerância e da ética de trabalho.

As organizações desde sempre estiveram condicionadas pela preocupação no retorno do investimento e como tal focadas no capital financeiro e no capital físico. Sentiram uma necessidade de introduzir um valor acrescentado face às organizações. Lentamente houve uma perceção que existem outros tipos de capital, o humano e o social. O primeiro compreende a experiência, a educação, o percurso, as competências dos colaboradores da empresa (Luthans, 2007).

3.3. O movimento da Psicologia Positiva

Sheldon e King (2001) consideram o movimento da Psicologia Positiva como um esforço de conduzir os psicólogos contemporâneos a adotarem uma postura mais aberta e capaz de considerar as motivações e as capacidades humanas. Segundo esta perspectiva, a Psicologia Positiva procura modificar velhos paradigmas em novas faculdades de compreensão de fenómenos psicológicos como a felicidade, o otimismo, o altruísmo, a esperança, a alegria, a satisfação e outras preocupações humanas tão importantes para a pesquisa como a depressão, a ansiedade, a angústia e a agressividade. Os autores portugueses Lopes, Cunha e Palma (2006) e Marujo et al. (2007) entendem a Psicologia Positiva como um complemento da corrente principal da Psicologia, que procura compreender como, porquê e em que condições o comportamento positivo floresce. Neste sentido, a necessidade de uma nova postura de discussão e investigação começa a sentir-se e parte de dentro das organizações (Cameron, Bright, & Caza, 2004). A investigação nesta área propõe uma conexão entre o comportamento positivo, a liderança corporativa e o desempenho organizacional e essa pesquisa já é, em certa medida, uma consequência do movimento organizacional positivo (Cameron et al., 2004).

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

A otimização do funcionamento humano é uma das grandes finalidades desta disciplina científica (Sheldon & King, 2001; Sheldon, 2004; Walsh, 2003), em que a felicidade e o bem-estar são os principais objetivos (Peterson, 2006). A Psicologia Positiva não ignora o contexto organizacional, porém a literatura e a investigação existentes não centralizam as suas atenções na aplicação da Psicologia às organizações. No entanto, a base científica subjacente às conclusões que resultam da Psicologia Positiva é um requisito essencial para a aplicação dos elementos positivos ao ambiente organizacional. Page e Donohue (2004) explicam que a Psicologia Positiva estimulou o assomar de dois grandes movimentos paralelos, mas complementares entre si: *Positive Organizational Scholarship* (POS) abordagem que se concentra ao nível macro, ou seja, ao nível organizacional; e o *Positive Organizational Behavior* (POB) que se centra a um nível micro, isto é, ao nível individual. Luthans, Youssef e Avolio (2007) sublinham que estes movimentos provêm particularmente do reconhecimento, por parte de investigadores e estudiosos do comportamento e teoria organizacionais, do potencial inexplorado de uma abordagem positiva, baseada na ciência, ao contexto organizacional (Machado, 2008).

Luthans et al. (2007) referem que o *Positive Organizational Scholarship* (POS) procura conhecer os sistemas e as condições positivas no contexto organizacional, assim como as dinâmicas e os resultados a eles associados. Quanto ao *Positive Organizational Behavior* (POB), Fred Luthans (Luthans et al., 2005) propôs esta nova perspetiva que classificou como a análise e a utilização de forças e capacidades psicológicas positivas dos recursos humanos, que possam ser medidas, desenvolvidas e efetivamente geridas, no sentido da melhoria do desempenho das organizações. Fred Luthans definiu que, para que uma capacidade psicológica possa ser incluída na conceção de POB, é necessário que se observem os seguintes critérios: ser positivamente orientada; ser baseada na teoria e na investigação; ser mensurável; ser suscetível de desenvolvimento e melhoria; ter um impacto demonstrado na melhoria do desempenho no contexto organizacional (Luthans et al., 2007).

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

As quatro capacidades psicológicas que melhor cumprem os critérios POB são: a) Autoconfiança ou Autoeficácia; b) Esperança; c) Otimismo d) Resiliência.

Fred Luthans, Kim Cameron, Robert Quinn ou Thomas Wright, da área das dinâmicas organizacionais, têm-se dedicado a teorizar e a testar a aplicação dos conceitos da Psicologia Positiva aos estudos do capital humano e das suas capacidades psicológicas e sociais em contexto organizacional (Marujo et al., 2007). Consideram que o estudo do bom desempenho nas organizações deve ser realizado através de um olhar baseado nas forças, talentos e excelências e em formas geradoras de progresso para desenvolver o potencial total de indivíduos e sistemas.

Cameron, Dutton, Quinn e Wrzesniewski (2003) consideram que o fato de indivíduos, organizações e sociedades beneficiarem da institucionalização das virtudes e da nobreza de comportamentos podem vir a atingir resultados positivos, a conter os menos positivos e a alcançar a realização total. Os autores referem ainda que o melhor das experiências passadas, os valores e as forças, os sonhos individuais e coletivos são formas de mobilização mais eficazes e poderosas para a transformação do que a atenção aos problemas ou necessidades de um sistema humano (Cameron et al., 2003; Cooperrider, 1990; Cooperrider & Whitney, 2000).

Têm também surgido alguns autores que têm desenvolvido uma mensagem de poder positivo como Steven Covey (2004), Spencer Johnson (2002) e Norman Vincent Peale (2007) que pretendem alertar os gestores para outra forma de observar a realidade, geri-la de uma forma mais positiva e não unicamente normativa, numa abordagem proactiva, colocando em prática estratégias e processos de transformação dentro das organizações.

3.4. O Capital Psicológico Positivo

O Capital Psicológico ou Capital Psicológico Positivo reporta-se ao conjunto de características positivas de um indivíduo, sendo um elemento psicológico central de positividade em geral e de obediência aos critérios do comportamento organizacional positivo. Segundo Luthans, Youssef e Avolio (2007), trata-se de um constructo positivo de ordem superior, compreendendo quatro dimensões: autoeficácia/confiança, otimismo, esperança e resiliência (p. 4). Tais dimensões representam aptidões positivas, quando agregadas resultam num constructo compósito (o PsyCap), que supera somatório das quatro dimensões tomadas individualmente.

O conceito de capital psicológico positivo foi gerado pelo movimento da psicologia positiva e pelo comportamento organizacional positivo. A psicologia positiva implicou uma viragem no campo da psicologia, a construção de um novo paradigma¹ que privilegia o estudo da afabilidade ou da autenticidade, que considera estes elementos tão fundamentais para a vida como a doença ou a angústia (Peterson & Seligman, 2003). Entende-se por capital psicológico o conjunto de características positivas da personalidade que empregamos na nossa vida profissional que podem contribuir para o progresso de uma organização (Cameron, et al, 2003).

¹ As décadas de 80 e 90 marcaram também uma mudança de paradigma social e económico, ao qual a Psicologia não ficou imune. A evolução de uma sociedade industrial para uma sociedade *high tech* revela-se em mudanças como a globalização da economia; a visão de longo prazo substituindo a de curto prazo; a substituição de estruturas hierárquicas das organizações por estruturas mais flexíveis e em rede; a acentuação do individualismo. O fim da Guerra Fria e a fragmentação do bloco soviético, deram origem a uma nova ordem mundial; os problemas ambientais e a eclosão dos movimentos pró-ecológicos; a superpopulação; as desigualdades sociais, a pobreza e o desemprego; a inflação e recessão mundiais; a ascensão e crise dos "Tigres Asiáticos"; a escalada da violência e militarismo; a corrupção, o terrorismo e o crime organizado; as transformações radicais dos papéis do homem e da mulher, das relações de trabalho e da estrutura da família; a crescente demanda movimentos *new age* (Oliveira, 2006).

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Essas características, colocadas ao serviço do ambiente de trabalho, podem estabelecer uma diferença nos resultados obtidos.

O que temos em mente, de modo especial, é a motivação voltada para o cumprimento de um objetivo, a confiança na resolução positiva de acontecimentos futuros, a resiliência, ou seja, a capacidade de enfrentar regularmente condições adversas ou arriscadas e a autoconfiança para atingir as metas propostas. Estes fatores podem ser aprendidos por qualquer pessoa e podem ser incorporados nos programas de formação e de desenvolvimento das empresas. O capital psicológico é um modelo muito recente, havendo ainda poucas condições para aferir com precisão desejada contribuição de cada um dos seus componentes, apesar de já existirem instrumentos para a verificação. Nesse sentido, vale a pena distinguir o trabalho de Fred Luthans (2002). Ele é o criador desse conceito que surgiu como resultado da aplicação dos princípios básicos do que se conhece como psicologia positiva (que se ocupa do estudo do comportamento humano do ponto de vista dos seus pontos fortes e dos seus fatores positivos) ao mundo do trabalho e das empresas. Dada a possibilidade que os dirigentes têm de dar exemplos de atitudes e de comportamentos aos seus grupos de trabalho, o desenvolvimento dessas capacidades pode originar um progresso alargado do capital psicológico a toda a empresa.

Os investigadores Luthans e Avolio, 2008; Luthans e Youssef, 2004; Luthans e Youssef, 2007; Luthans et., 2007; Avey, Wernsing e Luthans, 2008; Avey, Patera e West, 2006; Luthans, Avolio, Avey e Norman, 2007; Luthans, Avey, Clapp-Smith e Li, 2008; Luthans et al., 2005, têm contribuído para a teoria do desenvolvimento do Capital Psicológico Positivo. Esta perspetiva de desenvolvimento humano começou a ser estudada como um processo positivo da gestão de recursos humanos e das próprias organizações (Lopes & Cunha, 2005). Luthans (2002) criou o que designou por comportamento organizacional positivo, que se prende com a parte mais aplicada dos estudos das capacidades e forças dos indivíduos as quais devem ser geridas de forma eficaz para influenciar efetivamente o desempenho no trabalho. Este autor admite que

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

estas capacidades não são inatas e fixas, mas que podem ser trabalhadas e desenvolvidas, trazendo um valor acrescido às organizações.

O Capital Psicológico ou Capital Psicológico Positivo reporta-se ao conjunto de características positivas de um indivíduo, sendo um elemento psicológico central de positividade em geral e de obediência aos critérios do comportamento organizacional positivo, em particular, que vai além do capital humano e do social, acrescentando-lhes vantagem competitiva através do desenvolvimento de quem se é (Luthans & Youssef, 2005). Segundo Lopes e Cunha (2005), o capital psicológico refere-se ao nível de elementos positivos e de crescimento pessoal a partir do desenvolvimento das características psicológicas positivas. O PsyCap (Psychological Capabilities) é um conceito relativamente recente, mas que cada vez mais é valorizado nas empresas porque, para além de desenvolver a criatividade e a energia positiva nas organizações, permite delinear objetivos mais ambiciosos e encontrar novas formas de sucesso (Luthans et al., 2007). Os investigadores têm desenvolvido e validado o PsyCap (Luthans et al. 2007) e a teoria foi transposta para o local de trabalho evidenciando e suportando a construção do PsyCap, bem como a sua relação com o desempenho (Luthans et al, 2007; Avey et al., 2008) em vários contextos culturais (Luthans et al., 2005).

3.5. Capacidades Psicológicas distintas

Fred Luthans (2002) refere-se às características positivas como capacidades psicológicas, defendendo que o capital psicológico engloba quatro capacidades psicológicas distintas: autoconfiança/autoeficácia, esperança, otimismo e resiliência. Estas características estão diretamente relacionadas com a satisfação no trabalho (Larson & Luthans, 2006; Luthans et al., 2007; Luthans, Norman, Avolio, & Avey, 2008), bem como com o bem-estar psicológico (Avey, Luthans, Smith, & Palmer, 2010)

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

e com as emoções positivas (Avey et al., 2008; Avey, Hughes, Norman, & Luthans, 2008). Segundo Palma, Cunha e Lopes (2007), estas características são as que melhor definem o capital psicológico por respeitarem quatro critérios definidos que se prendem com o facto de serem características positivas, existir base teórica e empírica, serem avaliadas através de medidas com elevada validade e definidas em termos de estado. Palma et al. (2007, p. 96) sublinham que “estas quatro capacidades caracterizam-se como entidades positivas, relativamente únicas e específicas do COP. Adicionalmente, vão ao encontro dos critérios de cientificidade, baseando-se o seu estudo em conhecimentos teóricos e em sólida investigação empírica.” Assim, por respeitarem estas normas, estas capacidades psicológicas podem avaliadas utilizando medidas com boas qualidades métricas, especialmente em termos de validade, que afiança um distinto poder preditivo em relação ao desempenho. Dado que estas capacidades constituem estados de desenvolvimento e não traços relativamente rígidos e inflexíveis, são passíveis de desenvolvimento e melhoria, contribuindo para uma gestão mais eficaz do desempenho (Palma et al., 2007).

No entanto, Luthans et al. (2007) indicam outras capacidades que poderão ser candidatas à designação de capacidades psicológicas, como a Criatividade, Sabedoria, Bem-estar, *Flow* (uma espécie de empenhamento eufórico e feliz na realização das tarefas), Humor, Gratidão, Perdão, Inteligência Emocional, Autenticidade, Coragem e Felicidade. Segundo Luthans et al., (2007) as quatro capacidades psicológicas definem um estado de desenvolvimento psicológico positivo em que o indivíduo se caracteriza por: apresentar uma elevada confiança, aplicando o esforço necessário para ser bem-sucedido em tarefas desafiantes, fazer atribuições positivas acerca dos acontecimentos que vão suceder no presente e no futuro, manifestar perseverança em relação aos objetivos definidos e, quando necessário, mostrar-se capaz de redirecionar os meios para atingir os fins e revelar capacidade para recuperar de adversidades. É importante referir que as quatro capacidades psicológicas (Autoconfiança, Esperança, Otimismo e Resiliência) relacionam-se entre si e que cada uma das quatro pode suscitar melhores desempenhos quando as restantes também estão presentes. Desta forma, as pesquisas

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

afirmam que as pessoas são mais felizes e mais eficazes profissionalmente quanto maior o capital psicológico positivo, uma vez que este leva a um maior bem-estar psicológico que, por sua vez, leva a um melhor desempenho.

Estas quatro componentes positivas são conceptualmente distintas (Luthans et al.; Youssef & Luthans, 2007; West, Patera, & Carsten, 2009). Ao nível da organização de equipas, o otimismo augura um melhor grupo quando este é recém-formado, podendo observar-se resultados como a coesão, a cooperação, coordenação e o desempenho, enquanto que a resiliência e a eficácia podem ser melhores indicadores quando a equipa não é nova e os seus membros já passaram juntos diversas interações (West et al., 2009).

3.6. O comportamento organizacional positivo

Luthans (2002, p. 59) refere que “o comportamento organizacional positivo é o estudo da aplicação das forças positivamente orientadas e das capacidades psicológicas dos recursos humanos que podem ser medidas, desenvolvidas e eficazmente geridas para melhorar o desempenho dos locais de trabalho”. As organizações, cada vez mais, procuram não só o conhecimento e a experiência na seleção das pessoas, como também têm em atenção as características positivas da pessoa, como o otimismo, a energia e o gosto pela vida (Luthans, 2002). O comportamento organizacional positivo pretende-se afirmar enquanto área de estudo e de melhoria das capacidades psicológicas, as quais, quando alvo de medida e de desenvolvimento, apresentam um impacto significativo no desempenho (Luthans & Youssef, 2004). Mas, se é importante desenvolver uma nova postura de investimento no ser humano, é igualmente importante saber avaliar. Larson e Luthans (2006) sugerem que, para obter vantagens plenas do impacto dos recursos humanos, as organizações têm de investir e desenvolver formas de analisar as capacidades humanas, sociais e psicológicas.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Avey, Nimnicht e Pigeon (2010) têm discutido as implicações para a investigação e prática nas áreas do PsyCap, partindo da identificação dos colaboradores na organização empresarial. Estudaram cento e noventa e nove adultos nos Estados Unidos a fim de examinar a relação entre o capital psicológico positivo e a identidade organizacional. Entre os funcionários com um nível de PsyCap mais alto e que estão fortemente identificados com a organização foi encontrada uma identidade organizacional. Estes colaboradores mostraram ser mais propensos a se envolver em comportamentos de cultura organizacional e menos dispostos a se envolverem em procedimentos desviantes. Um outro exemplo reporta-se à pesquisa de Peterson, Walumbwa, Byron e Myrowitz, (2008) que utilizaram uma amostra de setenta e nove chefes da polícia e os seus relatórios sobre duzentos e sessenta e quatro de polícias subalternos. Esse estudo investigou o relacionamento do líder da polícia e do colaborador subalterno relativamente ao capital psicológico, o ambiente no serviço e a atuação dentro do cargo. Os resultados revelaram que o capital psicológico do chefe esteve positiva e diretamente relacionado com a atividade do polícia subalterno, na medida em que este se mostrou recetivo às propostas de trabalho e participativo. O desempenho psicológico da chefia e dos colaboradores foi influenciado pelo ambiente de todo o serviço. A relação entre os colaboradores tornou-se mais próxima à medida que o ambiente de trabalho se foi tornando mais positivo.

Mas outros autores sublinham também a importância que a orientação tem no ambiente positivo das organizações. Uma liderança que aposta na transformação evidencia que esta pode estar positivamente relacionada com os resultados dos colaboradores ao nível da motivação intrínseca (Bono & Judge, 2003), por autoeficácia, a criatividade, a perceção da justiça, o envolvimento no trabalho e o capital psicológico positivo (Gooty, Gavin, Johnson, Frazier, & Snow, 2009).

Weekley e Ployhart (2006) referem que os elementos económicos, sociais e as mudanças culturais fazem o sucesso organizacional, mas muitos decisores das empresas e mesmo académicos ainda não reconheceram o valor dos colaboradores.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Os gestores sentem muitas vezes o apelo de determinadas ferramentas tecnológicas para atrair e contratar pessoas melhores. Muitas vezes, podemos dar a esses gestores essas ferramentas, pois eles só acreditam nelas, mas às vezes têm dificuldade em dar respostas que mostram o verdadeiro valor do negócio (Weekley et al., 2006; Wood, Parker, & Keefer, 2009). A pesquisa sobre o recrutamento e práticas tradicionais de seleção é importante e deve continuar, contudo isso por si só parece improvável para aumentar o valor estratégico da organização. Todas as organizações utilizam algum tipo de procedimento pessoal, todavia não há nenhuma garantia de estarem a usá-lo de forma eficaz ou mesmo de forma adequada. Isso é lamentável, no entanto é provável que continue, a menos que a pesquisa demonstre que a unidade estratégica dos negócios está assente no valor intrínseco dos colaboradores (Weekley et al., 2004; Wood et al, 2009).

A investigação de Machado (2008) analisou o valor acrescentado que o capital psicológico positivo pode ter na criatividade dos recursos humanos. Uma amostra de cento e vinte e quatro trabalhadores procurou testar em que medida as quatro dimensões do capital psicológico positivo explicam três dimensões da criatividade, como as ideias inovadoras, ideias úteis e campeões de ideias. Os resultados revelaram que o capital psicológico positivo explica 6% das ideias novas, 4% das ideias úteis e 17% dos campeões de ideias, contribuindo assim para uma melhor compreensão e gestão da criatividade dos recursos humanos nas organizações. Sweetman, Luthans e Avey (2010) estudaram uma amostra heterógena de oitocentas e noventa e nove pessoas adultas a fim de investigar se o PsyCap e os seus componentes (ou seja, a eficácia, a esperança, otimismo e resiliência) eram resultavam em desempenho criativo. O PsyCap geral indicou um desempenho criativo acima de cada um dos quatro componentes.

A investigação tem demonstrado, até agora, a utilidade de estudar o PsyCap como um elemento fundamental para antever os resultados dos colaboradores no local de trabalho. Esses estudos demonstram que o PsyCap que tem sido descrito como uma tendência motivacional (Luthans et al., 2007) que pode levar os funcionários a terem atitudes, comportamentos e desempenho desejáveis: pode também auxiliar na resolução de resultados e ou comportamentos indesejáveis.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Embora esta análise não nos leve a conclusões terminantes, vários estudos recentes indicaram existir uma influência causal na motivação e na explicação das atitudes dos funcionários, do seu comportamento e desempenho (Luthans, Avey, Avolio, & Peterson, 2010; Norman, Avolio, & Luthans, 2010; Luthans, Avey, & Patera, 2008). O PsyCap, através de todos os seus componentes, pode promover a mudança, de várias formas, por exemplo: após a preparação de tarefas específicas, as organizações devem envolver-se de forma mais profunda (Luthans, et al, 2007; Youssef & Avolio, 2007) para orientar o processo de identificação de objetivos específicos relacionados com a tarefa de desempenho dos colaboradores.

As diferenças individuais na experiência de emoções positivas são descritos como uma afetividade positiva (Watson, 2002), ou seja, as pessoas que estão no topo desta dimensão têm episódios frequentes de experiências intensas emocionais positivas. Watson desenvolveu que as condições de vida não controlam os níveis de afetividade positivos, ou seja, as pessoas não precisam de muito para se sentirem alegres, entusiasmadas, e interessadas pela vida. Isto sugere que qualquer um pode experimentar altos níveis de afetividade positiva. Assim, como é que um psicólogo de uma organização pode trabalhar para elevar o nível de afetividade positiva daqueles com quem que eles trabalham? Watson (2000) sugeriu que ao induzir um estado de afeto positivo alto é mais fácil através da ação ao invés da cognição (pensamento). Watson descreve a pesquisa que sugere o comportamento social e a atividade física pode ser utilizada tanto para aumentar a afetividade positiva. Watson (2000) também sublinhou que quando o indivíduo se esforça (não necessariamente para atingir metas), é fundamental para a felicidade e afetividade positiva. O psicólogo de uma organização pode cooperar com os colaboradores para construir uma relação positiva alta através da atenção focalizada no "fazer". Embora os elementos da organização possam refletir sobre as experiências, a chave pode ser a de levá-los a ser ativos social e profissionalmente (Watson, 2002).

Woyciekoski e Hutz (2009) referem que a inteligência não reflete apenas a capacidade de resolver problemas académicos e laborais, mas também a de agir de

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

forma estratégica e inteligente nos contextos emocionais, pessoais e sociais. Oferece também a possibilidade de incluir no âmbito das inteligências existentes as relações entre cognição e emoção, assim como os seus resultados e o impacto no comportamento e no bem-estar dos indivíduos. O homem é capaz de utilizar as suas emoções e sentimentos de forma consciente e aflorar esse lado que tem sido encoberto pela exacerbação da racionalidade (Woyciekoski et al., 2009).

3.7. As dimensões do Psy Cap

Como referimos anteriormente, Fred Luthans (2002) refere-se às características positivas como capacidades psicológicas, defendendo que o capital psicológico engloba quatro capacidades psicológicas distintas: autoconfiança/autoeficácia, esperança, otimismo e resiliência, que passaremos a explicar.

3.7.1. - Autoeficácia

A autoeficácia pode ser definida como uma “convicção individual acerca das suas capacidades para mobilizar a motivação, os recursos cognitivos e os cursos de ação necessários para executar com sucesso uma tarefa específica num determinado contexto” (Luthans & Youssef, 2004, p. 53). Bandura (1997, p. 3) definiu esta dimensão como “as crenças de um indivíduo nas suas capacidades para organizar e executar as ações necessárias para produzir determinadas realizações”. Para Snyder e Lopez (2002), a autoeficácia refere-se à avaliação individual da forma como um indivíduo poderá desempenhar uma tarefa específica num cenário específico. A autoeficácia está relacionada com aquilo que acreditamos ser capazes de fazer, ou seja, não se traduz na própria competência para atuar, mas sim na crença pessoal naquilo que conseguimos fazer em determinadas circunstâncias com as competências que possuímos (Maddlux, 2005). Para Page e Donohue (2004), a autoeficácia não é um processo cognitivo

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

vantajoso ou outra ferramenta, mas uma característica que revela uma certa abertura à mudança e uma vontade de despende algum esforço na procura de um resultado bem-sucedido, esperando um retorno positivo desse investimento.

Quando os indivíduos tentam alcançar os seus objetivos, procuram exercer controlo sobre os acontecimentos que influenciam as suas vidas, possuindo um forte incentivo para agir quando acreditam que esse controlo é possível e que as suas ações serão efetivas (Bandura, 1997). Antes de selecionar e iniciar um plano de ação, os indivíduos processam e compilam toda a informação que conhecem acerca das suas capacidades. Os indivíduos mais confiantes, provavelmente, escolhem tarefas mais desafiantes e motivadoras, investindo o seu esforço na sua realização e persistindo perante as adversidades (Larson & Luthans, 2006). De alguma forma, a autoeficácia associa-se à crença do indivíduo em si próprio e nas suas competências profissionais, bem como na capacidade que tem de manter a luta contra as adversidades dentro das organizações. Para Stajkovic e Luthans (1998) a autoeficácia de um indivíduo pode ajudá-lo a suste esforços mesmo em condições adversas, enquanto que os indivíduos que se julgam pouco eficazes duvidam que o que conseguem seja suficiente para alcançar o sucesso e suspendem os seus esforços prematuramente, falhando as tarefas.

Luthans et al. (2007) indicam cinco traços característicos dos indivíduos autoeficazes: definem para si próprios objetivos elevados e tarefas difíceis; gostam de novos desafios e normalmente são bem sucedidos quando confrontados com eles; são altamente motivados; investem o esforço necessário para alcançar os seus objetivos; são perseverantes quando confrontados com obstáculos. Segundo estes autores, a autoeficácia motiva os indivíduos a escolher e a aceitar com agrado novos desafios e a utilizar as suas forças e capacidades para os enfrentar. Também os encoraja a perseguir os seus objetivos e a investir o tempo necessário no seu alcance, ao mesmo tempo que os ajuda a ser perseverantes perante o confronto com obstáculos que os podem levar a desistir. Luthans et al. (2004) indicam que a auto-eficácia é operacionalizada através da definição de objetivos estimulantes, autosseleção de tarefas difíceis, automotivação, mobilização de esforço para o alcance dos objetivos definidos e perseverança quando

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

confrontado com obstáculos. Segundo estes autores, os indivíduos menos autoeficazes estão mais propensos a desesperar, falhar e perder a autoconfiança quando confrontados com um *feedback* negativo, com desaprovação social, com obstáculos ou qualquer outro tipo de adversidades e contrariedades que possam surgir. Por outro lado, os indivíduos autoeficazes aplicam as suas capacidades na concretização dos seus objetivos. Bandura (1997) refere que a autoeficácia é determinante na decisão de executar um comportamento, no esforço despendido e na persistência com que se enfrentam os obstáculos. Os colaboradores que têm uma perceção de si próprios como muito eficazes são aqueles cujo impacto no desempenho da organização é mais relevante, uma vez que vão estimular esforços que produzem bons resultados.

3.7.2. - Esperança

No âmbito do PsyCap, a definição de esperança é desenhada a partir do trabalho de Robert Snyder (1991) que nos refere que este é um estado cognitivo ou de pensamento através do qual um indivíduo é capaz de estabelecer expectativas e objetivos estimulantes e procura atingi-los através da sua autodeterminação, energia e perceção de controlo interno e neste sentido, Avey, Luthans e Youssef referem sobre a esperança o seguinte: “Hope is defined as “a positive motivational state” (2010, p.3). E continua ainda: “it is based on an interactively derived sense of successful (a) agency (goal-directed energy) and (b) pathways (planning to meet goals)” (2010, p.3).

As pessoas com elevados níveis de esperança são capazes de gerar caminhos alternativos para os objetivos que determinam quando surgem dificuldades aos inicialmente traçados (Luthan et al., 2007). Snyder e Lopez. (2002) definiram-na como um estado motivacional positivo que é baseado num sentido de sucesso interativo, tanto ao nível da energia direcionada para os objetivos como ao nível dos planos para alcançar esses objetivos. Desta definição, a esperança pode ser encarada como uma vontade de vencer. Esta corresponde à força motivacional que mantém o indivíduo com energia para alcançar o objetivo, sendo extremamente necessária para que estes

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

objetivos sejam alcançados com sucesso. Já a maneira para conseguir alcançar o sucesso corresponde ao pensamento alternativo para os caminhos usados para atingir os objetivos (Larson & Luthans, 2006). As pessoas que têm esperança são motivadas pela sensação de terem a capacidade para desenvolver maneiras para alcançar as metas que pretendem, tendo a capacidade para gerar caminhos alternativos, se os caminhos originais não resultarem ou forem bloqueados.

Para os indivíduos com frágeis níveis de esperança, os caminhos de pensamento são mais difíceis; o plano principal não é bem articulado e os caminhos alternativos não estão estabelecidos (Luthans et al., 2004; Larson & Luthans, 2006). Snyder (1995) afirma mesmo que as pessoas com elevada esperança abordam determinado objetivo com um estado emocional positivo, um sentido de desafio e um pensamento no sucesso, enquanto que as pessoas com baixa esperança tendem a defrontar esse mesmo objetivo com um estado emocional negativo e um pensamento no fracasso.

As pessoas com elevada esperança tendem a concretizar os seus objetivos através de uma determinação interna para investir a energia necessária e de uma motivação gerada pelo seu sentido de posse de capacidade para obter o que pretendem. (Luthans et al, 2004). Existem já muitas investigações científicas que demonstram o impacto da esperança no sucesso académico, na saúde física e mental, bem como na capacidade para enfrentar as adversidades (Lopez, Snyder, & Pedrotti, 2003). Estudos mais recentes (Larson et al., 2006) mostram que os líderes com elevados níveis de esperança são mais fortes devido à sua capacidade para alcançar objetivos, criar caminhos para alcançar o sucesso e pensar em alternativas (pensamento empresarial) Youssef e Luthans (2007) também encontraram relações positivas entre a esperança dos colaboradores, a sua performance e as suas atitudes no local de trabalho.

3.7.3. - Otimismo

Os conceitos de otimismo e pessimismo referem-se às expectativas das pessoas em relação ao futuro. “A tendência para o positivo, a expectativa da obtenção de bons resultados e a explicação atribuída aos eventos negativos caracterizam, de forma geral, o otimismo, detetado em áreas da vida tão distintas como a saúde, a realização profissional ou académica, as relações interpessoais e a segurança” (Mónico, 2010, p. 72). Um indivíduo otimista espera eventos positivos e desejáveis no futuro; um pessimista tem constantes pensamentos negativos e está convencido de que irão acontecer situações indesejáveis (Luthans et al., 2007). Snyder (1995) afirma que o otimismo é um resultado esperado positivo e é definido como uma expectativa generalizada de que vão acontecer realidades boas e desejáveis. Avey et al. (2010, p.3) referem sobre otimismo o seguinte: “Optimism is both a positivity-oriented future expectation and an attributional style that interprets specific positive events through personal, permanent, and pervasive causes and negative events through external, temporary, and situation-specific ones”. Lopes et al. (2006) definem o otimismo como uma convicção generalizada de que algo positivo acontecerá no futuro. Scheier e Carver (2003) explicam o conceito com base nas expectativas pessoais para o futuro; estudaram uma variável da personalidade identificada como otimismo disposicional: uma expectativa generalizada e estável de que as realidades boas serão abundantes no futuro e as más, escassas. A perspetiva destes autores baseia-se na ideia de que as pessoas seguem os seus objetivos, definidos como valores desejáveis. De acordo com a sua perspetiva, praticamente todos as áreas da atividade humana podem ser reveladas em termos de objetivos e o comportamento humano envolve a identificação e adoção de metas e ações de regulação perante esses objetivos. Portanto, a sua abordagem ao otimismo refere-se a um modelo de autorregulação (Carver & Scheier, 1981) que leva a prosseguir os esforços para atingir as metas; o pessimismo conduz à desistência.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

No âmbito do PsyCap, o otimismo é mais do que prever que irão ocorrer situações boas e desejáveis. Segundo Luthans et al. (2007), a distinção entre o otimismo e o pessimismo, no âmbito do PsyCap, reside na forma como os indivíduos interpretam e explicam as causas de acontecimentos positivos, negativos, passados, presentes ou futuros. Segundo a teoria de Seligman (1993), os otimistas atribuem explicações permanentes, difusas/globais e internas aos eventos bons, e explicações temporárias, específicas e externas para eventos desagradáveis. O contrário acontece com os pessimistas, os eventos bons são vistos como temporários, específicos e externos; enquanto os desagradáveis como permanentes, gerais e internos (o sofrimento obtido após uma reavaliação de um comportamento passado tido como reprovável por si mesmo) (Buchanan & Seligman, 1995).

O otimismo não é apenas uma característica cognitiva, tem inerentes componentes emocionais e motivacionais (Peterson, 2000). Apesar de geralmente se considerar o otimismo e o pessimismo como dois conceitos mutuamente exclusivos, surpreendentemente a investigação mostra evidências de que não o são.

O otimismo impele os indivíduos a atribuírem-se o crédito pelos eventos favoráveis das suas vidas, reforçando a sua autoestima e moral. Também permite distanciá-los dos sentimentos desfavoráveis, como a depressão, culpa, vergonha e angústia (Luthans et al., 2004, Luthans, 2002). Os otimistas estão salvaguardados dos acontecimentos desfavoráveis, descontando os potenciais sentimentos de culpa, depressão e outros sentimentos negativos, mas aceitam os resultados positivos dos acontecimentos favoráveis (Page & Donohue, 2004). Segundo Lopes et al. (2006), o impacto do otimismo na performance dos indivíduos pode ser variado, o que se justifica pelo facto de os indivíduos otimistas serem mais facilmente motivados pelo trabalho, mais perseverantes quando confrontados com dificuldades, possuem aspirações mais elevadas e definem para si objetivos mais ambiciosos.

Diversos autores (Fournier, Ridder, & Bensing, 1999; Schwarzer, 1999) têm mostrado que podem ser distinguidas três grandes convicções otimistas, designadamente: expectativas de resultado positivo, expectativas de eficácia positivas e

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

pensamentos positivos irrealistas. As expectativas de resultado positivo traduzem a convicção de que basta a vontade para se vivenciar bons resultados na vida (Scheier & Carver, 1985). Expectativas de eficácia positiva caracterizam a crença de que o ser humano é capaz de fazer face a diversas situações adversas (Schwarzer, 1994). O pensamento irrealista positivo é exposto na convicção de que momentos agradáveis são mais propícios a acontecer ao próprio do que aos outros e baseado no pressuposto de que os acontecimentos negativos são menos plausíveis de acontecer (Taylor, 1989; Weinstein, 1980).

As expectativas de resultado positivo são fundamentais na teoria comportamental de autorregulação (Carver & Scheier, 1998), o que explica o grau de envolvimento do indivíduo na obtenção do desejado final. Por exemplo, trabalhadores com expectativas de resultado positivas apresentam maior capacidade de lidar com os problemas, quando confrontados com adversidades. As expectativas de eficácia positivas são a componente fundamental da teoria cognitiva social de Bandura (1999) que determina o comportamento competente e qualificado. Pensamentos positivos irrealistas são a componente chave na teoria de adaptação cognitiva (Taylor, 1989), o que explica como os colaboradores de uma empresa tendem a não assimilar informações negativas que vão contra as suas expectativas e crenças. O pensamento positivo irrealista ajuda o colaborador a acentuar aspetos positivos do seu trabalho e a rejeitar os negativos. Esta atitude ajuda-o a prevenir a depressão e o desespero. No entanto, Weinstein (1980) defende que este pensamento positivo irrealista pode levar os pacientes a descuidar comportamentos essenciais à sua atividade na empresa, o que pode aumentar o risco de consequências negativas para a mesma (Fournier et al., 1999).

3.7.4. Resiliência

Este conceito é relativamente recente no campo da Psicologia, não tendo uma definição tão clara e precisa, como na Física e na Engenharia, devido à complexidade e multiplicidade de fatores que devem ser tidos em conta no estudo de fenómenos humanos. Assim, enquanto que na Física e na Engenharia este conceito descreve a capacidade material de absorver energia sem sofrer uma deformação permanente ou descreve a resistência ao choque, na Psicologia o termo é usado no estudo de processos que explicam a superação de crises e adversidades em indivíduos, grupos e organizações (Yunes, 2003). Por se tratar de um conceito relativamente novo no campo da Psicologia, o estudo da resiliência é recente (Rutter, 1985, 1993). Tem vindo a ser pesquisado há cerca de trinta anos, mas apenas nos últimos cinco tem sido discutido do ponto de vista teórico e metodológico. Nos Estados Unidos, Canadá e em diferentes países da Europa, a palavra resiliência é utilizada com mais frequência do que em Portugal, tanto por profissionais das ciências sociais e humanas como em referências dos *media* a pessoas, lugares e ações.

Em Psicologia, os conceitos «invencibilidade» ou «invulnerabilidade» são os pioneiros do termo resiliência. Resiliência é a competência de retribuir, de forma saudável e proveitosa, a circunstâncias de adversidade ou trauma, sendo essencial para gerir o stress da vida quotidiana. Segundo Rutter (1993), um dos precursores no estudo da resiliência no campo da Psicologia. A invulnerabilidade transparece uma ideia de resistência absoluta ao stress, de uma característica inalterável, como se fôssemos intangíveis e sem limites para suportar o sofrimento. Cameron e Caza (2004) sublinham que as organizações deveriam concentrar-se em desenvolver a força, produzindo resiliência e promovendo a vitalidade, de modo a que organizações e os seus membros possam florescer.

Para Luthans et al (2007), o conceito resiliência relaciona-se com o atual contexto do trabalho, que é caracterizado pelo aumento da competitividade e pela mudança constante. Para estes autores, a definição de resiliência no âmbito do PsyCap inclui não só a capacidade para recuperar perante as adversidades e perante eventos

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

estimulantes e positivos, como também a vontade de ir além do ponto de equilíbrio. Luthans e Youssef (2004, p.154) definem esta dimensão como a “capacidade para ultrapassar as adversidades, falhas ou mesmo as mudanças positivas mas devastadoras como o aumento de responsabilidade”.

Já para Jensen e Luthans (2006), a resiliência é considerada a capacidade dos indivíduos enfrentarem com sucesso a mudança desafiante, a adversidade e o risco. Nos dias de hoje, em que existem muitos riscos e os recursos são limitados, os psicólogos positivos tentam compreender o que promove mais eficientemente a resiliência dos membros organizacionais. Por exemplo, Luthar (2003) sugere que a resiliência é um processo dinâmico que envolve fazer balanços entre as forças favorecedoras e as forças vulneráveis em diferentes contextos de risco (Larson & Luthans, 2006).

Masten e Reed (2005) entendem a resiliência como um fenómeno caracterizado por padrões de adaptação positiva a um contexto de adversidade e risco significativo e afirmam que a resiliência se reflete numa boa adaptação sob circunstâncias extenuantes, ou seja, é a capacidade de resistir perante as frustrações. Os autores consideram que uma relação familiar de vários elementos para ser estreita e sustentada deve ter, pelo menos, o cuidado e o suporte de um adulto que constitui um modelo positivo. O melhor trunfo de resiliência é um forte vínculo de uma criança a um adulto competente e atencioso, que não precisa ser necessariamente o pai ou mãe (Masten & Reed, 2005).

De acordo com Coutu (2002), os elementos de resiliência mais comuns incluem: uma paragem para aceitar a realidade; uma profunda crença, frequentemente suportada por valores fortes, de que a vida tem significado; uma capacidade invulgar para improvisar e adaptar-se às mudanças significativas. Investigações recentes sugerem que as pessoas resilientes podem progredir e crescer quando enfrentam dificuldades e contrariedades. Normalmente, melhoram os seus níveis de desempenho e encontram significado e valor para as suas vidas, uma vez que possuem uma capacidade de prosperar e crescer através das contrariedades e dificuldades com que se deparam (Luthans et al., 2004). Alguns investigadores (Luthans et al., 2005; Luthans et al., 2006) referem que os seus trabalhos indicam que a resiliência produz ganhos significativos no

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

desempenho dos indivíduos e apontam outros resultados potenciais positivos que a resiliência pode ter no local de trabalho, como o aumento da satisfação face ao trabalho, o aumento do comprometimento com a organização e a melhoria do capital social. Existem outras possibilidades para classificar o capital psicológico positivo, como a felicidade, a compaixão e mesmo a inteligência emocional. No entanto, Luthans et al. (2004) consideram que a autoeficácia, a esperança, o otimismo e a resiliência são as mais relevantes.

Page e Donohue (2004) afirmam que existem semelhanças e diferenças entre cada uma das dimensões autoeficácia, esperança, otimismo e resiliência, apesar de cada uma delas adicionar um valor único ao PsyCap. Por exemplo, existe alguma semelhança entre a confiança e a esperança: ambas se relacionam com os recursos internos através dos quais os indivíduos podem atingir determinado objetivo. Existem, no entanto, diferenças: a esperança é focada especificamente no futuro (planos e metas para o curto e o longo prazo), enquanto que a confiança se relaciona tanto com os desafios presentes como os futuros. A autoeficácia ou confiança e o otimismo são conceitos próximos. Uma pessoa otimista pode estar confiante em obter um resultado positivo, mas a fonte para essa crença não necessita necessariamente de ser interna. No entanto, enquanto que a confiança diz respeito à vontade de agir quando os desafios chegam, o otimismo diz respeito ao futuro.

Todas as pessoas têm capacidade para superar dificuldades, isto é, possuem condições que as ajudam a lidar positivamente com os problemas e as situações sem sucumbirem aos seus efeitos. A resiliência cria e mantém uma atitude positiva, trazendo confiança para adotar novas responsabilidades no trabalho, ultrapassar situações constrangedoras ou embaraçosas, procurar novas experiências estimulantes do autoconhecimento, saber mais sobre si próprio e ousar ligar-se de forma mais forte aos outros.

Masten (2001) considera que a resiliência se refere ao fenómeno caracterizado por resultados positivos na presença de graves ameaças à adaptação ou ao desenvolvimento do indivíduo. De acordo com Masten (2001), resiliência é um

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

constructo contextual, que envolve duas dimensões: a presença dos processos de adaptação e dos fatores de risco.

Van Dusseldorp, Van Meijel e Derksen (2010) realizaram um estudo sobre noventa e oito enfermeiras holandesas que cuidavam de pacientes psiquiátricos. Os dados foram recolhidos de acordo com a metodologia de Bar-On (Inventário Quociente Emocional) dentro de um projeto de pesquisa transversal. O estudo demonstrou que o nível médio de inteligência emocional desta amostra de profissionais é estatisticamente superior à inteligência emocional da população em geral. As enfermeiras tiveram uma pontuação significativamente maior do que os homens relativamente à empatia, analisando-se as subescalas da responsabilidade social, relacionamento interpessoal, autoconhecimento emocional, atualização e assertividade. Não foi encontrada nenhuma correlação entre os anos de experiência e idade e a inteligência emocional. Os resultados deste estudo mostraram que os enfermeiros na assistência psiquiátrica têm uma inteligência emocional acima da média, necessária para lidar com a quantidade de trabalho emocional envolvido na prática quotidiana da saúde mental. A relevância para a prática clínica demonstrou que o intervalo verificado na pontuação de inteligência emocional entre os enfermeiros de saúde mental desafia-nos a investigar as possíveis implicações que maiores ou menores níveis de inteligência emocional podem ter sobre a qualidade do atendimento. Por exemplo, uma possível relação entre o nível de inteligência emocional e a qualidade da relação enfermeiro-paciente terapêutico ou a relação entre o nível de inteligência emocional e a forma de lidar com situações caracterizadas por uma grande quantidade de stress emocional (tal como cuidar para pacientes que se automutilam ou são suicidas) (Van Dusseldorp et al., 2010).

A investigação (Vakola, Tsaousis, & Nikolaou, 2004; Griffin & Hesketh, 2005) tem demonstrado que a análise sobre os colaboradores de organizações com pontuação alta relativamente à abertura, extroversão, consciência e afabilidade na instituição e baixa pontuação em neuroticismo tendem a demonstrar um maior empenho e motivação para a organização. Estudos de diferentes autores (Vakola et al., 2004; Griffin & Hesketh, 2005) demonstram que os funcionários com esse perfil de personalidade para

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

além de terem atitudes positivas em relação à mudança organizacional, espera-se que a sua a atitude atue como um mediador dentro da instituição.

3.8. Desenvolver o PsyCap

O PsyCap é exposto pelos seus autores como um conceito que as organizações devem procurar desenvolver e no qual devem investir, a fim de melhor poderem alcançar a realização dos seus colaboradores e defender um desenvolvimento sustentável (Luthans et al., 2008). O autor Luthans e colaboradores (2004, 2006, 2008) sustentam que as dimensões do capital psicológico positivo podem ser desenvolvidas e orientadas. Neste sentido passamos a anunciar como é possível incrementar este desenvolvimento dentro das organizações.

3.8.1. Desenvolver a autoeficácia

A autoeficácia é um conceito que foi profusamente estudado por Albert Bandura (Luthans, 2002). Na literatura da Psicologia, a autoeficácia é igualmente designada por autoconfiança (Cunha, Rego & Cunha, 2007). A abordagem mais eficiente para desenvolver a confiança dos colaboradores numa organização é permitir que estes tenham sucesso (Sousa, 2009). O êxito amplia a confiança dos empregados, as suas capacidades para alcançar as tarefas inerentes aos seus trabalhos. No entanto, para que os colaboradores alcancem este sucesso, necessitam de ter objetivos entusiasmantes e que sejam alcançáveis e concretos. Luthans (2002) sublinha, porém, que os resultados de desempenho consequentes da autoeficácia são superiores aos resultantes de processos como a definição de objetivos, a transmissão de *feedback* ou a modificação do comportamento organizacional. Recentemente surgiu o conceito de autoeficácia empresarial (De Noble, Jung, & Ehrlich, 1999) que defende que um colaborador com as

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

suas competências pode levar a cabo tarefas distintas na criação de uma nova empresa. Vários autores (De Noble et al., 1999; Markman, Balkin, & Baron, 2002; Markman, Baron, & Balkin, 2005; Villanueva & Sánchez, 2007; Kafetsios, Nezlek, & Vassiou, 2011) têm demonstrado que a autoeficácia empresarial é um atributo distintivo dos empresários em relação a outros grupos de indivíduos. O nível de autoeficácia pode prever a escolha de uma carreira e de interesses ocupacionais (Bandura, 1997). As pessoas evitam carreiras e ambientes de trabalho que acreditam exceder as suas capacidades e vocações para escolher aqueles que acreditam serem capazes. Os indivíduos podem estar inclinados a desenvolver carreiras empresariais na medida em que consideram possuir as competências necessárias para operar nesse ambiente (Villanueva & Sánchez, 2007).

A formação e a aprendizagem indireta contribuem para o aumento da autoeficácia. Outra forma de aumentar a autoeficácia é usar o feedback positivo e o encorajamento. Luthans e Youssef (2004) e Cunha et al., (2007) sublinham que as pessoas autoconfiantes normalmente fazem escolhas positivas, esforçam-se mais por alcançar os seus objetivos, selecionam tarefas desafiantes, são mais persistentes, apresentam pensamentos positivos de forma mais frequente e adaptam-se mais às situações indutoras de *stress*. Mas a questão não é unicamente possuir ou não determinadas capacidades, a pessoa tem de acreditar que as possui. Além disso, são capacidades direcionadas para organizar e executar linhas de ação, o que significa a expectativa de “eu posso fazer” determinada atividade. Há igualmente um componente de finalidade, por contemplar exigências de uma dada situação que precisam ser cumpridas. Sendo assim, as pessoas com a convicção de autoeficácia encaram as próprias potencialidades, o objetivo de atender às exigências da situação e as ações que conduzam a esse objetivo.

Uma outra distinção que se deve considerar, definida por Bandura (1986), é, entre as convicções ou expectativas de autoeficácia e expectativas de resultados ou perceção de controlo, quanto aos resultados. Enquanto as primeiras se referem às próprias capacidades de aplicar ações, as expectativas dos resultados referem-se aos

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

efeitos dessas ações, ou seja, à relação entre as ações e os resultados, sobre os quais a pessoa pode não ter qualquer controlo. Bandura considera que esta questão é uma parte integrante de um sistema completo de controlo percebido, aliado à autoeficácia e que influencia grandemente a qualidade de vida das pessoas. O ser humano precisa sentir-se com autoeficácia diante de cada desafio e, ao mesmo tempo, com o controlo sobre os resultados das suas próprias ações (Bandura, 1986; 1995; Schunk, 1991).

3.8.2. Desenvolver a esperança

Alberoni (2001) considera que, de todas as faculdades, a esperança é a mais importante para a vida, porque sem ela quem tentaria iniciar qualquer atividade, experimentar uma qualquer empresa? Quem teria a coragem de enfrentar o futuro de uma forma obscura, incerta e imprevisível? Para Cunha et al. (2007), quando falamos de esperança referimo-nos a um conceito que projeta o indivíduo num futuro auspicioso, um processo que reflete a convicção de que um objetivo é alcançável e que podem ser definidos planos para tornar esse objetivo realizável. Oliveira (2004) sublinha que a esperança é necessária para se poder viver, pois sem esta o indivíduo morre. Snyder, Sympson, Borders, Babyak e Higgins (1996) referem que ter esperança é acreditar que se consegue estabelecer objetivos, encontrar um modo de os alcançar, motivando-se a si próprio para os atingir. De acordo com esta ótica, a esperança envolve o *agency*, que diz respeito à competência percebida de iniciar e ter a força de vontade de manter as ações necessárias para alcançar os objetivos desejados, e o *pathways*, que descreve a capacidade compreendida de produzir formas de alcançar esses mesmos objetivos (Snyder et al., 1996). Mas Peterson e Luthans (2002) sublinham que o caminho nem sempre é linear, ou seja, apesar de um colaborador de uma empresa conseguir pensar em diferentes formas de alcançar um objetivo, se não se sentir motivado para alcançar essas alternativas, presumivelmente não terá sucesso. Ao contrário, se um indivíduo, apesar de se encontrar muito motivado para conseguir um objetivo, não conseguir encontrar métodos para o alcançar efetivamente, provavelmente também não terá sucesso.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Para Snyder et al. (1991), a teoria da esperança observa distintos papéis, obstáculos, elementos de stress e emoções. Os colaboradores de uma organização, quando deparam com determinados obstáculos que entram a persecução dos seus objetivos, estimam tais ocorrências como sendo ou não stressantes. O entendimento perante o sucesso da persecução dos objetivos produz consequentes emoções positivas e não positivas (Lopez et al., 2003). A perceção de que a persecução dos objetivos é bem-sucedida leva ao surgimento de emoções positivas; ao contrário, quando é entendido insucesso, despontam emoções negativas. Os indivíduos com elevados níveis de esperança, devido às suas experiências em lidar com sucesso e com os elementos de stress, ao atingirem os objetivos desejados, apresentam emoções positivas, entusiasmo e confiança, enquanto os indivíduos com baixos níveis de esperança, devido às suas histórias de insucesso em lidar com os elementos de stress, ostentam emoções menos positivas e falta de entusiasmo (Lopez et al., 2003).

Para desenvolver a esperança, é necessário enriquecer os objetivos e as ações de cada colaborador numa organização. O estabelecimento de objetivos específicos, realistas e individuais é indispensável para a definição de metas (Luthans et al., 2004). Um meio de conseguir aumentar a esperança é através do «*stepping*», que se resume em modificar os objetivos a longo prazo, complexos e, por vezes, difíceis, em sub objetivos que podem ser orientados (Luthans et al., 2004). Sendo assim, os indivíduos podem vivenciar progressos graduais. Para desenvolver a esperança através de ações é necessário que os indivíduos participem nas atividades e se vejam no controlo de si próprios no presente e no futuro. Quando os gestores demonstram confiança nos seus colaboradores e lhes mostram que sabem que eles irão ser bem-sucedidos, isso provoca-lhes sensações agradáveis de esperança, enriquecendo o seu sentido de ação e autocontrolo.

As organizações necessitam de induzir nos seus membros o entusiasmo necessário para enfrentar as múltiplas dificuldades, enriquecendo a lista de caminhos alternativos para alcançar os objetivos e aumentando a sua abertura e eficiência durante as alturas de mudança e incerteza. Outra possibilidade é a preparação mental, na qual os

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

membros da organização antecipam possíveis obstáculos e constroem mentalmente caminhos alternativos para ultrapassar essas barreiras. Eles devem aprender «quando» e «como» devem estabelecer novos caminhos para atingir os objetivos, quando se encontram barreiras absolutas ao alcance dos objetivos iniciais, evitar enganos e falsas esperanças (Luthans & Youssef, 2004).

3.8.3. Desenvolver o otimismo

Lunden (2003, p.99) considera que o otimismo “é a forma como escolho ver o mundo que cria o mundo que eu vejo.” Tiger (1979) sublinha que o otimismo se trata de uma característica cognitiva, um objetivo, uma expectativa ou uma crença em relação ao futuro ambicionado e sentido como sucesso. Carver e Scheier (2003) definem otimismo como uma expectativa de que irão ocorrer coisas positivas, sendo o pessimismo, pelo contrário, uma expectativa de que irão acontecer coisas negativas. Peterson (2000) considera que o otimismo pode ser um dos importantes temas de interesse para a ciência social positiva.

Uma posição pessoal otimista está fortemente vinculada à autoestima, ao bem – estar psicológico e à saúde física e mental. Diferentes autores pronunciam-se sobre o otimismo em perspectivas diversas. Determinada investigação sugere que, apesar de otimismo e pessimismo serem tradicionalmente vistos como opostos, em termos psicológicos, eles podem não funcionar dessa maneira (Marujo et al., 2003; 2004). Ter muito otimismo não significa ter pouco pessimismo e vice-versa.

Klaczynski e Fauth (1996) falam num otimismo justificado ou injustificado. Akhtar (1996) fala-nos em otimismo patológico. Scheier e Carver (1985) reportam-se ao otimismo pessoal e ao otimismo social. O primeiro refere-se a uma expectativa generalizada de um resultado positivo mais diretamente referente à pessoa e ao seu comportamento. O segundo, designado de otimismo social, é referente a questões como o ambiente social ou ecológico (Oliveira, 2004). Apesar de inúmeras vezes, os acontecimentos políticos e sociais tenderem a produzir pessimismo e serem utilizados

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

pela comunicação social de forma dramática ou teatral, o indivíduo otimista tende a manter-se confiante, defendendo-se do pessimismo e utilizando mecanismos de defesa (Schweitzer & Schneider, 1997). Peeters, (1997) e Radcliff e Klein, (2002) pronunciam-se sobre um otimismo realista, que reflete a positividade pessoal e um otimismo irrealista, uma forma de autoengrandecimento. Hoorens (1996) aponta um otimismo enviesado, sem um verdadeiro alicerce. Peterson (2000) refere-se, por um lado, ao grande otimismo, de acordo com expectativas mais amplas e, por outro, o segundo, o pequeno otimismo com pequenas expectativas.

Seligman e Csikszentmihalyi (2000) mencionam o otimismo através da forma como os indivíduos explicam as razões da falta de êxito. Assim, os otimistas explicam os acontecimentos negativos focando as causas externas, instáveis e específicas, enquanto que os pessimistas sublinham causas internas, estáveis e globais.

Sem a presença do otimismo, mesmo os acontecimentos positivos na vida de uma pessoa não são interiorizados e os resultados não são assumidos. Os pessimistas não conseguem aprender a partir das suas falhas (ou mesmo sucessos) ou crescer com os desafios da vida (Luthans et al., 2004). No modelo de Schneider (1975), o autor apresenta uma proposta de seis fatores para medir o clima organizacional, em que cada item retrata uma explicação da organização empresarial: suporte administrativo, estrutura administrativa, preocupação com novos servidores, independência dos servidores, conflitos internos, satisfação geral. Schneider (2001) desenvolveu três abordagens para aumentar o otimismo nas pessoas: a clemência do passado, em que os empregados e os gestores de uma empresa devem aprender a aceitar os seus falhanços, dar-lhes o benefício da dúvida e absolver os erros que não podem ser anulados; a apreciação do presente, em que os indivíduos devem agradecer e estar gratos pelo lado positivo das suas vidas presentes; e a busca de oportunidades para o futuro, nas quais o futuro e a incerteza são vistos como oportunidades para crescer e avançar e são abraçadas como atitudes positivas. O otimismo deve ser realista, ou seja, não deve eliminar as responsabilidades pessoais pelas más escolhas, e flexível, ou seja, deve permitir às pessoas adaptar o seu estilo (otimista ou pessimista) à situação com que

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

estão a lidar. Por exemplo, um engenheiro pode necessitar de adotar um estilo pessimista ao enfrentar um procedimento em que terá de trabalhar com um equipamento perigoso, mas adotar um estilo otimista noutras ocasiões. Para aumentar o otimismo também se pode recorrer ao feedback positivo, ao reconhecimento social, à gestão do stress e às iniciativas de equilíbrio com a vida de trabalho (Luthans et al., 2004).

3.8.4. Desenvolver a resiliência

Anaul (2005) refere que a literatura canadiana, emprega com frequência a expressão *ressort psychologique* (força psicológica) para traduzir o termo *resiliency* (Carochinho, 2009). A resiliência é a capacidade que o sujeito possui de retomar ao seu estado inicial após uma situação de grande *stress*, ou seja, é a aptidão para recuperar de situações conflituosas e adversas, mantendo o equilíbrio e a responsabilidade (Carochinho, 2009). A resiliência é, muitas vezes, vista como um processo de ajustamento passivo, subsequente à exposição dessas mesmas adversidades devastadoras.

Para Jensen e Luthans (2006), a resiliência é considerada a capacidade dos indivíduos enfrentarem com sucesso a mudança desafiante, a adversidade e o risco. Para Luthans et al. (2007), o conceito resiliência familiariza-se com o atual contexto do trabalho, que é expresso pelo aumento da competitividade e pela mudança constante.

Luthans et al. (2004) assumem a resiliência como um processo, em vez de um objetivo final. Segundo estes autores, para desenvolver a resiliência, as organizações podem adotar três estratégias centradas em fatores de risco, fatores de talentos e influência no processo. As estratégias focadas no risco concentram-se na redução dos riscos e do stress que podem aumentar as probabilidades de resultados indesejados. Por exemplo, as organizações fornecem benefícios de cuidados de saúde de forma a reduzir a probabilidade de riscos físicos e psicológicos como problemas de saúde, stress, exaustão e abuso de álcool e drogas. No entanto, nenhuma organização pode proteger os seus colaboradores de todos os possíveis fatores de risco que eles podem encontrar na

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

sua vida pessoal ou profissional. Assim, as estratégias focadas nos talentos enfatizam e desenvolvem os recursos que aumentam a probabilidade dos resultados positivos, apesar da presença de riscos. Por exemplo, o desenvolvimento do capital humano, social e psicológico positivo dos gestores e empregados podem ajudá-los a lidar com os obstáculos, tanto a nível pessoal como ao nível da organização. Finalmente, as estratégias focadas no processo envolvem a adaptação dos talentos para gerir os fatores de risco emergentes. Por exemplo, o planeamento estratégico e a aprendizagem organizacional podem aumentar a preparação da organização para lidar com as crises através da utilização eficiente dos seus recursos materiais e humanos, permitindo às organizações adaptarem-se rapidamente e com flexibilidade a novas realidades (Luthans et al., 2004).

As pessoas com níveis altos de resiliência são mais criativas, adaptam-se mais facilmente às mudanças e são mais persistentes quando defrontam situações desfavoráveis (Luthans et al., 2005). Coutu (2002) observa que foram identificadas três características típicas das pessoas resilientes: a aceitação da realidade como ela é, a crença profunda num conjunto de valores que dão significado à vida e a capacidade de improvisar.

Pesquisas recentes sugerem que as pessoas resilientes podem progredir quando defrontam contratempos. Normalmente, melhoram o seu grau de desempenho e descobrem sentido e valor para as suas vidas, visto que possuem uma capacidade de prosperar e crescer através das contrariedades e dificuldades com que se deparam (Luthans e Youssef, 2004). Luthans et al., (2005) e Luthans et al. (2007) mencionam que as suas pesquisas indicam que a resiliência produz ganhos significativos no desempenho dos indivíduos e apontam outros resultados positivos que a resiliência pode ter no local de trabalho, como o aumento da satisfação face ao trabalho, o aumento da responsabilidade com a organização e o progresso do capital social.

Vários estudos têm demonstrado a influência positiva que a capacidade psicológica de resiliência tem no desempenho das pessoas nas organizações. Seligman (1998), numa pesquisa realizada com vendedores, analisou que os indivíduos mais

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

otimistas tendem a vender significativamente mais (vendas avaliadas em termos de percentagem), em comparação com os seus colegas menos otimistas. Peterson e Luthans (2002), num outro estudo, conduzido em diferentes unidades de negócio de um mesmo grupo, mostraram que nas unidades onde os dirigentes tinham mais capacidade de resiliência, o desempenho financeiro era significativamente superior e os colaboradores sentiam uma maior satisfação com o trabalho, evidenciando menor intenção de saída, por comparação com unidades geridas por líderes menos esperançosos.

3.9. O Exemplo de uma organização como a escola

Numa educação para o otimismo, consideramos fundamental dar o exemplo dos docentes, como sendo um dos principais profissionais que podem incentivar esta componente no seu espaço de trabalho. Sabemos, porém, que os problemas da sociedade do século XXI e os desafios da escola de massas surgem como uma justificação para os níveis de stress sentidos pelos professores (Marques, Lima & Silva, 2003). A formação no domínio da autoeducação para o otimismo desenvolveu-se a partir do ano de 1999 com Neto e Marujo (2007), tendo sido realizada por todo o país junto de alguns milhares de profissionais de educação. Enquadrou-se numa tentativa de relançar a focalização em estratégias promocionais, preventivas ou de cariz regulador que criassem condições para, individualmente, otimizar formas positivas e encarar as experiências de vida e aumentar as emoções positivas e o funcionamento humano otimista (Neto et al., 2007). Ambicionava-se que os docentes atenuassem o aparecimento de stress em níveis perturbadores ou mesmo patológicos. Trabalharam-se capacidades pessoais que desenvolvessem a capacidade de análise dos acontecimentos da vida (Seligman, 1991), mas também a antecipação de futuros positivos, um olhar afirmativo e apreciativo sobre a realidade (Marujo & Neto, 2001).

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Procurou-se estimular os professores a observar melhor a sua experiência e a encarar a realidade de forma valorativa (Cooperrider & Whitney, 1999; Rabinowitz, 2004). Procurou-se redescobrir e investir nos talentos e potencialidades pessoais dos atores e da organização onde lecionavam, e entender a experiência e o outro na prática com a noção de criação e construção de futuro, através de exercícios (Marujo et al., 2007). Introduziu-se um elemento de potenciação de emoções positivas que é o sentido de humor, que tem vindo a ser utilizado e investigado no seu papel de eficácia junto de professores (Larrauri, 2006). Tais estratégias foram dirigidas não só a um processo de desenvolvimento pessoal, mas também a uma intervenção coletiva, permitindo aos professores que reconhecessem o seu próprio poder individual de transformação e também a sua força coletiva, e que não se confortassem nem abatessem no queixume estéril, e na linguagem da desesperança, típicos de uma herança nacional desesperançada, que tende a envolvê-los numa espiral propulsora de negativismo (Marujo et al., 2007).

A escola é um espaço de transformação social e cultural, é um espaço de relações humanas de excelência para viver a mudança na prática psicológica e para se vir a transformar numa instituição positiva. Mendes e Fonseca (1982) referem que é fundamental para caminharmos para a segurança emocional existir dentro da instituição Escola uma educação para o autorreconhecimento e realizar uma autorreflexão de forma permanente. Estes aspetos podem resultar de diversos fatores entre os quais geográficos, emocionais e sociais. Os profissionais do ensino mais otimistas podem manter um desempenho profissional positivo, pois estes terão uma melhor capacidade para batalhar perante as várias contrariedades que surgem no contexto educativo, como a falta de colaboração dos colegas, indisciplina na sala de aula, alunos com dificuldades sociais na escola, insucesso escolar, famílias que culpabilizam o professor (Marujo & Neto, 2001).

3.10. Considerações Finais

Neste capítulo podemos observar que a especialização tem levado muitos investigadores a enfatizar as suas áreas de pesquisa. O comportamento organizacional positivo pode ser dificultado se adota uma perspectiva de defesa e uma tendência exclusiva ou excessiva para um posicionamento positivo. Lazarus (2003), Peterson e Chang (2002), Luthans e Avolio (2008), Hackman (2009) têm argumentado que a integração de um determinado modo de investigação positiva deve ser objetivo, ou seja, consolidado numa avaliação. Isto tem uma especial importância nas construções e nos contextos em que o positivo e o negativo se podem representar qualitativamente, ainda que de forma diferente.

As organizações modernas lutam com os desafios concernentes aos seus colaboradores que decorrem de um maior conhecimento do trabalho, de escassez de trabalho, a concorrência e a diversidade da força de trabalho (Weekley et al., 2006). No entanto, apesar dessas necessidades críticas para a prática efetiva dos colaboradores, a pesquisa sobre os mesmos continua a ser negligenciada ou mal interpretada por muitos decisores organizacionais. Resolver esses desafios requer estudos para expandir o seu foco de um nível individual de recrutamento e seleção para vários níveis de pesquisa, que demonstram o impacto dos trabalhadores para os negócios (Weekley et al., 2006).

O desenvolvimento do capital humano, através dos seus componentes que interagem, pode influenciar a eficácia da aprendizagem dos colaboradores das organizações e na forma como interagem. Pode ainda influenciar a capacidade para que de forma positiva se crie a motivação para aprender e para servir como uma intervenção estratégica para aumentar o resultado desejado da transferência de aprendizagens. Mesmo em ambientes onde a transferência pode ser difícil, as organizações podem receber um retorno sobre o investimento na aprendizagem, porque os funcionários serão cognitivamente posicionados para se adaptar e reformular as suas experiências no

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

ambiente de aprendizagem e de trabalho. Além disso, o PsyCap facilita a construção positiva de pensamentos, atitudes e comportamentos; permite que os colaboradores tenham uma energia maior e tomem consciência do seu sucesso, a partir do esforço de aprendizagem e do desenvolvimento, criando um efeito espiral ascendente, um efeito de contágio. Como tal, consideramos o PsyCap uma ferramenta para a aprendizagem facilitadora para melhorar os estados de confiança, de esperança e de resiliência, dos seus participantes.

Analisámos neste capítulo o valor de uma abordagem positiva nas organizações e locais de trabalho, bem como as novas teorias, o surgimento de uma nova linguagem e de novos conceitos, como o Positive Organizational Scholarship (POS), o Comportamento Organizacional Positivo (POB), e a Gestão Positiva de Capital Psicológico. Observámos, neste capítulo, o percurso histórico da psicologia positiva, uma história que remonta a William James, mas que existem outras referências como um estudo de 1958, ou o estudo de Carl Rogers de 1959 e ainda de Maslow em 1968. Sublinhámos a importância do movimento da psicologia positiva, considerando-a como um esforço de conduzir os psicólogos contemporâneos a adotarem uma postura mais aberta e capaz de considerar as motivações e as capacidades humanas.

Analisámos o Capital Psicológico Positivo, um conceito que foi gerado pelo movimento da psicologia positiva e pelo comportamento organizacional positivo na construção de um novo paradigma que privilegia o estudo da afabilidade ou da autenticidade. Por fim, examinámos as capacidades psicológicas distintas como a autoconfiança/autoeficácia, esperança, otimismo e resiliência e observámos também as dimensões do PsyCap e como desenvolvê-lo.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

SEGUNDA PARTE

ESTUDOS EMPÍRICOS

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

SEGUNDA PARTE

CAPÍTULO 4

*Estudo Empírico 1 - Stress Organizacional:
Estudo de Caso Numa Instituição Particular do
Ensino Básico*

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

4.1. Objetivo do Estudo

O objetivo principal do primeiro estudo empírico consiste na recolha de informação, suficientemente completa e abrangente, sobre os agentes indutores de stress, os efeitos do stress nas pessoas e na organização inquirida, bem como os fatores de vulnerabilidade ao stress organizacional e aqueles que constituem elementos de proteção ao referido stress.

O estudo irá ter a participação de colaboradores pertencentes à instituição de Ensino Básico inquirida. Pretende-se, igualmente, descrever algumas das características profissionais e individuais do pessoal docente e não docente que constitui esta amostra. Toda a informação daqui resultante permitirá compreender a especificidade do stress na organização, fundamentar a escolha das estratégias de intervenção, programar a intervenção mais adequada e saber como avaliar o impacto da mesma.

4.2. Hipóteses

Definiram-se uma hipótese de investigação geral e três específicas.

Hipótese Geral:

Existe stress no local de trabalho, com consequências indesejáveis para a vida dos trabalhadores, bem como para o quotidiano da organização em que trabalham.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Hipóteses específicas:

H1 – No local de trabalho as mulheres têm um grau superior de stress em comparação com os homens.

H2 – Os trabalhadores com mais anos de experiência na empresa têm um grau inferior de stress do que os trabalhadores com menos anos de experiência na empresa.

H3 – No local de trabalho os colaboradores mais jovens possuem um grau superior de stress em comparação com os trabalhadores mais idosos.

4.3. Caracterização da Amostra

A amostra é não probabilística e de conveniência (Carmo & Ferreira, 1998), na medida em que utiliza um grupo de indivíduos disponíveis, intencionalmente selecionado: os docentes e não docentes pertencentes a uma empresa do setor da educação privada. É constituída por homens e mulheres residentes nas áreas de Pombal e Coimbra, num total de 28 participantes. Refira-se que, atendendo ao objetivo do estudo, o total da amostra representa praticamente um censo nessa instituição.

Esta amostra integra um total de 19 (67.9%) docentes e 9 (32.1%) não docentes. Foram inquiridos 4 (14.3%) colaboradores do sexo masculino e 23 (82.1%) do sexo feminino (obtivemos uma não-resposta, correspondente a 3.6%).

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

A idade em ambos os sexos situa-se entre os 33 e os 64 anos, sendo a média (M) de 44.89 e o desvio-padrão (DP) de 6.17.

No que respeita ao sexo masculino, as idades situam-se entre os 38 e os 48 anos inclusive, sendo a média de 44.50 e o desvio-padrão de 4.51. Considerando a idade do sexo feminino, a média é de 44.96, o desvio-padrão de 6.49, compreendendo-se as idades entre os 33 e os 64 anos, inclusive.

Quanto ao nível académico, os inquiridos são maioritariamente licenciados, conforme ilustra o quadro 4. Nenhum dos participantes possui o Doutoramento.

Quadro 4 – Distribuição da amostra segundo o nível académico e o sexo dos participantes

<i>Nível Académico</i>	<i>Sexo dos participantes</i>					
	<i>Masculino</i>		<i>Feminino</i>		<i>Total</i>	
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
<i>4º ano</i>	0	0	1	3.7	1	3.7
<i>6º ano</i>	2	7.4	0	0.0	2	7.4
<i>9º ano</i>	0	0.0	4	14.8	4	14.8
<i>12º ano</i>	0	0.0	2	7.4	2	7.4
<i>Bacharelato</i>	0	0.0	2	7.4	2	7.4
<i>Licenciatura</i>	2	7.4	12	44.4	14	51.9
<i>Pós-graduação</i>	0	0.0	2	7.4	2	7.4
<i>Total*</i>	4	14.8	23	85.2	27	100.0

* Obtivemos uma não-resposta, correspondente a 3.6%

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

O tempo de serviço situa-se entre um mínimo de 2 e um máximo de 20 anos, sendo média de $M = 16.04$ e a variabilidade medida através do $DP = 5.58$ anos. Para o sexo masculino, os anos de serviço situam-se entre os 12 e os 20 anos inclusive, sendo a média de 16.25 e o desvio-padrão de 4.35. Para o sexo feminino a média de anos de serviço é de 16.00 ($DP = 5.86$), compreendendo-se entre um mínimo de 2 e um máximo de 20 anos.

No que se prende com o estado civil, a quase totalidade da amostra inquirida é casada (26 inquiridos, correspondentes a 92.9%), tendo apenas uma participante, outro estado civil assinalado (3.6%, não identificado) e outro assinalado o estado de viúva (3.6%).

Definimos três níveis para o número de filhos: nenhum, de 1 a 2 e 3 ou mais. O quadro 4 ilustra a distribuição do número de filhos em função do género dos participantes. Constatamos que a maioria possui 1 ou 2 filhos, seguindo-se os que possuem 3 ou mais filhos. Cerca de 3 participantes não possuem filhos (quadro 5).

Quadro 4 - Distribuição da Amostra segundo o número de filhos e o sexo dos participantes

	<i>Número de filhos</i>						<i>Total</i>	
	Nenhum		1 a 2		3 ou mais		<i>n</i>	<i>%</i>
<i>Sexo</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
Masculino	1	3.7	3	11.1	0	0.0	4	14.8
Feminino	2	7.4	17	63.0	4	14.8	23	85.2
<i>Total*</i>	3	11.1	16	59.3	4	14.8	27	100.0

* Obtivemos uma não-resposta, correspondente a 3.6%

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

No que respeita à função desempenhada na instituição de Ensino Básico inquirida, constatamos que a maior parte do pessoal é docente, seguindo-se a função de auxiliar de ação educativa. Registamos ainda cinco auxiliares de serviços, um motorista e uma psicóloga (quadro 6).

Quadro 5 - Distribuição da amostra segundo o sexo e a função desempenhada pelos participantes

<i>Função desempenhada</i>	<i>Sexo dos participantes</i>					
	<i>Masculino</i>		<i>Feminino</i>		<i>Total</i>	
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
Auxiliar de ação educativa	1	3.7	0	0.0	1	3.7
Docente	2	7.4	16	59.3	18	66.7
Motorista	1	3.7	0	0.0	1	3.7
Administrativa	0	0.0	1	3.7	1	3.7
Auxiliar de serviços	0	0.0	5	18.5	5	18.5
Psicóloga	0	0.0	1	3.7	1	3.7
<i>Total</i>	4	14.8	23	85.2	27	100.0

4.4. Instrumento de recolha de dados

Recorremos ao Questionário sobre o Stress no Local de Trabalho – acrónimo de QSLT – de Robert Karasek (1985, cit in Kompier & Levi, 1995), exposto no Anexo A, que nos permite identificar os grupos de risco, os fatores de stress numa situação de trabalho, bem como os problemas de saúde relacionados com este tema.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

A escala de medida do questionário é maioritariamente dicotómica (respostas sim/não), abordando as seguintes questões: 1) Dados sócio demográficos: sexo, idade, habilitações literárias, estado civil, número de filhos, função desempenhada e tempo de serviço; 2) Características relacionadas com a profissão (anos de profissão e função desempenhada); e 3) Níveis de stress, onde se incluem cinco submedidas: Requisitos do Trabalho, Autoridade Decisória, Discriminação de Tarefas, Condições de Emprego e Apoio dos Chefes e Colegas. A resposta às 45 questões permite-nos determinar as consequências do stress na vida dos trabalhadores. Kompier e Levi (1995) esclarecem que :

“As perguntas relativas aos requisitos de emprego, autoridade decisória (em parte), discriminação de qualificações, e condições de emprego (em parte) foram baseadas no questionário sobre o conteúdo das tarefas (Karasek 1985). A sua utilização é grátis. Todavia, a autorização para a utilização dos questionários em grandes estudos (estudos que abrangem para cima de 500 pessoas ou para cima de 150 pessoas numa única categoria ocupacional) requerem que uma cópia desses dados e dos dados demográficos (perguntas 1-5) seja enviada ao centro JCQ” (p.72).

Não existem referências a respeito da validade ou fidelidade do questionário em questão. O autor (Karasek, 1985) apresenta a forma de o pontuar, interpretar e calcular os resultados, sendo os totais calculados para cada módulo (cf. Anexo A).

Calculámos os seguintes totais, relativos: aos requisitos do trabalho, à autoridade decisória, à discriminação de tarefas, às condições de emprego, ao apoio dos chefes e colegas e à saúde. Invertemos a escala de medida para os itens n.º 10, 11, 12, 18, 26 e 39, conforme indicação apresentada pelo autor (Karasek, 1985).

4.5. Procedimentos formais e éticos

O procedimento adotado no estudo empírico visou garantir o respeito de todos os pressupostos éticos de uma investigação, assumindo a garantia da máxima confidencialidade nas fases de recolha e análise de dados.

Da reunião com o Diretor de Recursos Humanos, Direção e Gerência da instituição inquirida, resultou a autorização para realizar a aplicação de um instrumento relacionado com o stress no local de trabalho. Apresentou-se uma cópia do instrumento a aplicar. Na reunião esclareceu-se a finalidade académica do trabalho, bem como o seu grau de interesse para a organização.

Após autorização, o questionário, que se apresenta em anexo, foi distribuído a todos os docentes e não docentes da instituição. A recolha de dados decorreu de 15 a 17 de março de 2011.

4.6. Tratamento dos dados

O tratamento estatístico dos dados foi efetuado com o programa Statistical Package for the Social Sciences, versão 19.0 (SPSS 19.0), tendo por objetivo descrever e analisar os dados nos diversos itens do questionário. As conclusões obtidas são restritas à amostra, não existindo a possibilidade de replicação do estudo, uma vez que se trata de um estudo de caso efetuado com uma amostra não significativa (Carmo & Ferreira, 1998). No entanto, considerando a instituição, temos praticamente um censo, pois apenas dois colaboradores não foram inquiridos.

No tratamento estatístico dos dados recorreremos às obras dos autores Maroco (2003), Pestana e Gageiro (2000), Reis (1999, 2000) e Rosental e Frémontier-Muhphy

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

(2002). Dado o reduzido número de participantes, averiguámos o cumprimento de todos os requisitos para uma análise paramétrica dos dados. O teste de normalidade efetuado ao instrumento de medida por nós utilizado apontou um score global de $X^2(14) = 8.43$, $p = .866$, indicando que a distribuição dos dados obedece à normalidade. A realização individual do teste para cada subescala mostrou, igualmente, uma distribuição normal de valores: obtivemos valores de X^2 situados entre 3.50 e 5.46, $p > .05$.

4.7. Fiabilidade das medidas

Procedemos às análises da consistência interna da escala global e das subescalas do QSLT através do cálculo dos coeficientes Kuder-Richardson 20 (KR-20), na medida em que estamos perante escalas somativas dicotómicas.

Nos Quadros 7 a 11 apresentamos as correlações dos itens constituintes de cada subescala com o conjunto de itens avaliadores do elemento em análise nessa escala e o valor do coeficiente de consistência interna sem o item para cada elemento (i.e., o valor do alpha total sem o item).

O coeficiente KR-20 para os 38 itens constituintes da escala é de .707, valor considerado adequado.

O valor de consistência mais baixo prende-se com a subescala Discriminação de tarefas, ao passo que o mais elevado refere-se à subescala Apoio dos chefes e colegas.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Quadro 6 – Correlações item - total e coeficientes de consistência interna KR-20 sem os respetivos itens da subescala Requisitos do Trabalho

Requisitos do Trabalho	Correlação item-total	KR-20 total sem o item	Respostas sim	
			n	%
8. O seu trabalho requer muita rapidez?	,120	,800	16	57.1
9. O seu trabalho é muito árduo?	,535	,738	11	39.3
10. É solicitado a trabalhar excessivamente?	,468	,750	11	39.3
11. Tem tempo suficiente para realizar as suas tarefas?	,429	,755	21	75.0
12. É objeto de pedidos conflituosos por parte de outros?	,267	,773	4	14.3
13. O seu trabalho necessita de longos períodos de concentração intensa?	,716	,711	19	67.9
14. As suas tarefas são interrompidas frequentemente antes de serem completadas, necessitando de atenção	,433	,754	15	53.6
15. O volume e ritmo do seu trabalho são muito elevados?	,785	,696	16	57.1
16. A espera de trabalho proveniente de outras pessoas ou secções prejudica o ritmo do seu trabalho?	,386	,760	6	21.4

KR-20 = .772

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Quadro 7 – Correlações item-total e coeficientes de consistência interna KR-20 sem os respetivos itens da subescala Autoridade decisória

<i>Autoridade decisória</i>	<i>Correlação item-total</i>	<i>KR-20 total sem o item</i>	<i>Respostas sim</i>	
			<i>n</i>	<i>%</i>
17. O seu trabalho permite-lhe tomar muitas decisões individuais?	,052	,567	15	53.6
18. No âmbito das suas tarefas, tem pouca liberdade de escolher o modo de trabalhar?	,451	,405	6	21.4
19. Tem bastante responsabilidade relativamente ao seu trabalho?	-,237	,590	26	92.9
20. Pode determinar a ordem das suas tarefas?	,553	,384	24	85.7
21. Pode determinar o modo de realizar determinada tarefa?	,053	,537	25	89.3
22. Pode facilmente deixar o local de trabalho por um período breve?	,261	,478	7	25.0
23. Pode interromper o seu trabalho, se necessário?	,229	,493	14	50.0
24. Pode determinar o seu próprio ritmo de trabalho?	,555	,334	16	57.1

KR-20 = .603

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Quadro 8 – Correlações item-total e coeficientes de consistência interna KR-20 sem os respetivos itens da subescala Discriminação de tarefas

<i>Discriminação de tarefas</i>	<i>Correlação item- total</i>	<i>KR-20 total sem o item</i>	<i>Respostas sim</i>	
			<i>n</i>	<i>%</i>
25. O seu trabalho necessita que aprenda coisas novas?	,272	,280	27	96.4
26. O seu trabalho é muito repetitivo?	,027	,582	17	60.7
27. O seu trabalho necessita de um espírito criativo?	,251	,264	26	92.9
28. O seu trabalho necessita de um nível elevado de destreza?	,614	,192	22	78.6
29. Realiza uma série de tarefas diferentes no seu trabalho?	-,161	,437	27	96.4
30. Tem a oportunidade de desenvolver as suas próprias aptidões?	,080	,357	26	92.9

KR-20 = .452

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Quadro 9 – Correlações item-total e coeficientes de consistência interna KR-20 sem os respetivos itens da subescala Condições de emprego

<i>Condições de emprego</i>	<i>Correlação item-total</i>	<i>KR-20 total sem o item</i>	<i>Respostas sim</i>	
			<i>n</i>	<i>%</i>
31. Pode determinar a altura em que começa e para de trabalhar?	,527	,555	2	7.1
32. Pode determinar quando necessita de uma pausa?	,353	,584	4	14.3
33. Tem conhecimento do seu local de trabalho com mais de um mês de antecedência?	,014	,682	23	82.1
34. Pode tirar dias de férias quando deseja?	,325	,594	3	10.7
35. O seu trabalho é seguro?	,428	,554	18	64.3
36. As suas perspetivas para o desenvolvimento de carreira e de promoção são boas?	,436	,553	6	21.4
37. Tem conhecimento das suas novas tarefas com mais de um mês de antecedência?	,400	,567	13	46.4

KR-20 = .625

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

**Quadro 10 – Correlações item-total e coeficientes de consistência interna KR-20
sem os respetivos itens da subescala Apoio dos chefes e colegas**

<i>Apoio dos chefes e colegas</i>	<i>Correlação item-total</i>	<i>KR-20 total sem o item</i>	<i>Respostas sim</i>	
			<i>n</i>	<i>%</i>
38. A atmosfera do local de trabalho é boa?	,549	,738	22	78.6
39. Os seus colegas irritam-se frequentemente?	,290	,781	6	21.4
40. Se necessário, pode pedir assistência a um ou mais colegas?	,351	,769	25	89.6
41. A gestão quotidiana do seu trabalho é eficaz?	,548	,744	25	89.6
42. A sua opinião é tomada suficientemente em conta na gestão quotidiana do seu trabalho?	,501	,746	20	71.4
43. O seu chefe tem uma ideia precisa do seu trabalho?	,639	,718	17	60.7
44. É suficientemente apoiado no seu trabalho pelo seu chefe?	,798	,683	18	64.3
45. Está suficientemente informado sobre o desenvolvimento da empresa?	,163	,797	5	17.9

KR-20 = .774

5 - Resultados

Dedicamos a presente secção a dois pontos principais: 1) à apresentação dos resultados do Questionário Sobre o stress no Local de Trabalho, em função da especificidade das subescalas constituintes; 2) ao estudo da influência das variáveis sociodemográficas caracterizadoras dos inquiridos da instituição de Ensino Básico inquirida.

5.1. Análise descritiva do QSLT

No quadro 12 apresentam-se as estatísticas descritivas do QSLT na sua globalidade e ao nível das suas cinco subescalas constituintes. Indicam-se o valor mínimo e máximo, as pontuações médias, os desvios-padrão e os valores de referência para o cálculo da pontuação no QSLT.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Quadro 11 – Valores mínimo e máximo, pontuações médias, desvios-padrão e valores de referência do QSLT e das 5 Subescalas constituintes

	Mínimo	Máximo	Média (M)	Desvio-padrão (DP)	Valores de referência
QSLT (escala global)	12,00	32,00	22,29	4,63	0 a 45
<i>Subescala 1: Requisitos do trabalho</i>	0,00	8,00	3,82	2,57	0 a 9
<i>Subescala 2: Autoridade decisória</i>	0,00	8,00	5,32	1,74	0 a 8
<i>Subescala 3: Discriminação de tarefas</i>	3,00	6,00	5,18	0,94	0 a 6
<i>Subescala 4: Condições de emprego</i>	0,00	7,00	2,46	1,55	0 a 7
<i>Subescala 5: Apoio dos chefes e colegas</i>	0,00	8,00	5,50	2,08	0 a 8

Atendendo à pontuação de cada subescala, sabemos que: para o total relativo aos requisitos do trabalho, quanto mais elevado for o total, maior é o risco de stress; para o total relativo à autoridade decisória, quanto mais baixo for o total, maior é o risco de stress; para o total relativo à discriminação de tarefas, quanto mais baixo for o total, maior é o risco de stress; no referente ao total relativo às condições de emprego, quanto mais baixo for o total, maior é o risco de stress; por último, no que toca ao total relativo ao apoio dos chefes e colegas, quanto mais baixo for o total, maior é o risco de stress.

Assim, considerando a pontuação média da subescala requisitos do trabalho, constatamos que ela se situa abaixo do ponto intermédio da escala sendo, portanto, relativamente baixa ($M = 3.82$), não apontando para a existência de stress a este nível, conforme se indica no Quadro 9. Quanto à autoridade decisória, o total é de 5.32 numa escala de 0 a 8 pontos, o que aponta para escassas existências de stress, o mesmo ocorrendo para a subescala discriminação de tarefas, que indica praticamente inexistência de stress a este nível na instituição inquirida.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

No referente às condições de emprego, o total obtido ($M = 2.47$ num máximo de 7 pontos) aponta para a existência de stress a este nível, já que os valores são baixos. Quanto ao apoio dos chefes e colegas, o valor obtido é relativamente elevado ($M = 5.50$ num máximo de 8 pontos), o que aponta para um risco de stress muito baixo.

As pontuações médias do QSLT nas suas subescalas constituintes representam-se graficamente na *Figura 1*.

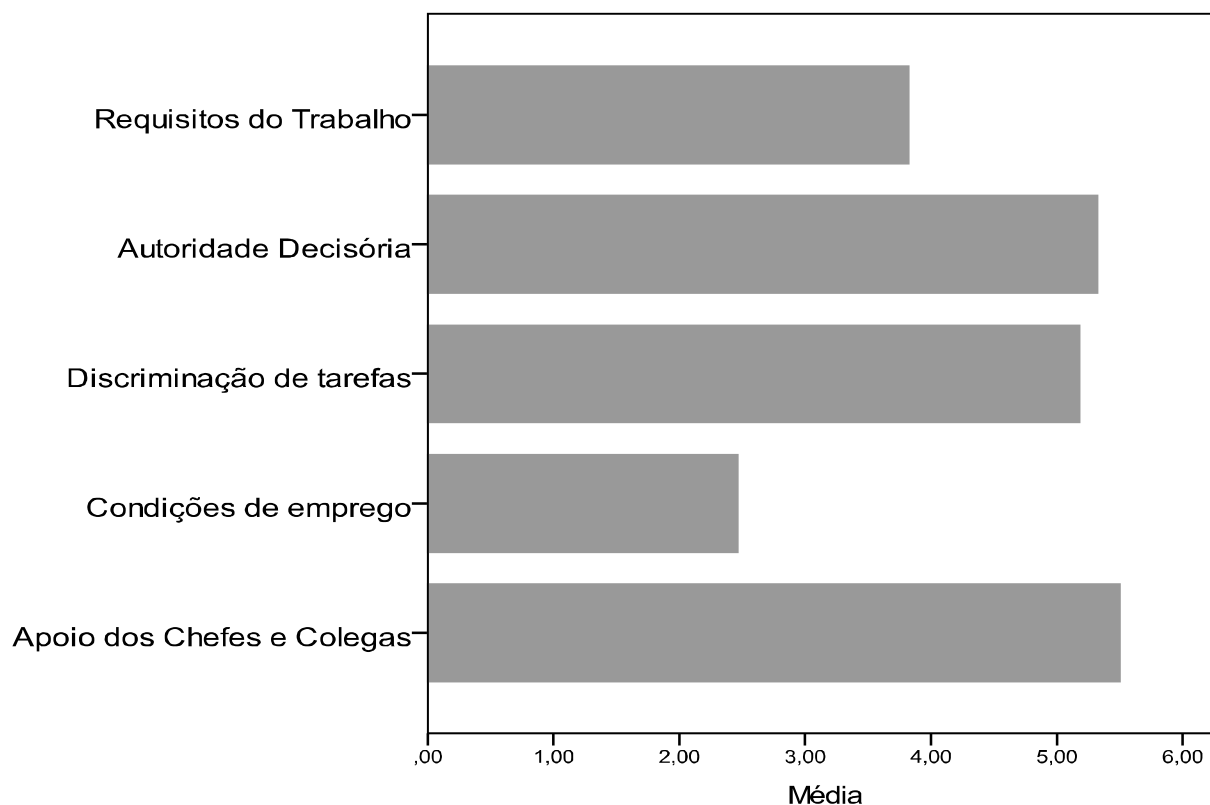


Figura 1 – Pontuações médias das subescalas do QSLT

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

5.2. Correlação entre as subescalas

No quadro 13 expõem-se os coeficientes de correlação de Pearson entre as cinco subescalas do QSLT. Conforme pode verificar-se, quanto mais stress ao nível da autoridade decisória (quanto mais baixo for o total, maior é o risco de stress), menos stress se encontra relativo aos requisitos no trabalho (quanto mais elevado for o total, maior é o risco de stress).

A correlação é também positiva entre o stress referente aos requisitos no trabalho e a subescala discriminação de tarefas, indicando quanto mais stress de uma, mais stress se verifica na outra. As relações entre o stress verificado no apoio dos chefes e colegas e a discriminação de tarefas ou as condições de emprego apresenta uma magnitude razoável, embora não atinja o limiar de significação estatística convencionado, devido ao reduzido número de inquiridos.

Quadro 12 – Coeficientes de correlação de Pearson entre as 5 Subescalas do QSLT

	<i>Subescala 2:</i> Autoridade decisória	<i>Subescala 3:</i> Discriminação de tarefas	<i>Subescala 4:</i> Condições de emprego	<i>Subescala 5:</i> Apoio dos chefes e colegas
<i>Subescala 1:</i> Requisitos do trabalho	-.458**	.365*	.115	-.031
<i>Subescala 2:</i> Autoridade decisória	–	.144	.162	.148
<i>Subescala 3:</i> Discriminação de tarefas		–	.093	.330
<i>Subescala 4:</i> Condições de emprego			–	.304

** $p < .01$

* $p < .05$

5.3. Influência das variáveis sociodemográficas no QSLT

5.3.1. Género

Pretendemos analisar a influência que o sexo dos participantes detém ao nível do QSLT. Procedemos a uma análise multivariada da variância (MANOVA, procedimento General Linear Model), tomando como variável independente (VI) o sexo dos participantes (1 = masculino; 2 = feminino) e como variáveis dependentes (VDs) as pontuações médias obtidas nas cinco subescalas constituintes do questionário.

Quadro 13 – Pontuações médias e desvios-padrão nas cinco subescalas do QSLT em função do género dos participantes: Testes univariados

QSLT	Género						F (1,25)
	Masculino (n = 4)		Feminino (n = 23)		Total (N = 27)		
	M	DP	M	DP	M	DP	
<i>Subescalas constituintes:</i>							
<i>Subescala 1:</i> Requisitos do trabalho	3,75	2,75	4,00	2,52	3,96	2,50	0,03
<i>Subescala 2:</i> Autoridade decisória	5,00	1,63	5,35	1,82	5,30	1,77	0,13
<i>Subescala 3:</i> Discriminação de tarefas	5,25	,96	5,13	,97	5,15	,95	0,05
<i>Subescala 4:</i> Condições de emprego	3,75	2,22	2,26	1,39	2,48	1,58	3,31*
<i>Subescala 5:</i> Apoio dos chefes e colegas	6,00	1,41	5,39	2,23	5,48	2,12	0,27

* $p = .08$

A análise do teste multivariado indica que o efeito global não se revela estatisticamente significativo [Λ de Wilks = 0.823, $F(5, 21) = 0.91$, $p = .496$]. Por sua vez, quando consideramos as cinco subescalas na sua especificidade, apenas constatamos que o sexo dos participantes se pode reverter em diferenças estatisticamente significativas ao nível da condições de emprego, caso consideremos o

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

nível de significação $p = .08$, conforme pode visualizar-se no Quadro 11, superior no sexo masculino. Considerando que nesta subescala quanto mais baixo for o total, maior é o risco de stress, constatamos que as colaboradoras da instituição assinalam mais stress comparativamente aos colaboradores.

A *hipótese 1* encontra suporte empírico apenas para a subescala condições de emprego. Concluimos que no local de trabalho as mulheres têm um grau superior de stress em comparação com os homens, no referente às condições do seu emprego.

Na Figura 2 representam-se as pontuações médias nas cinco subescalas em função do género dos colaboradores da instituição particular de Ensino Básico.

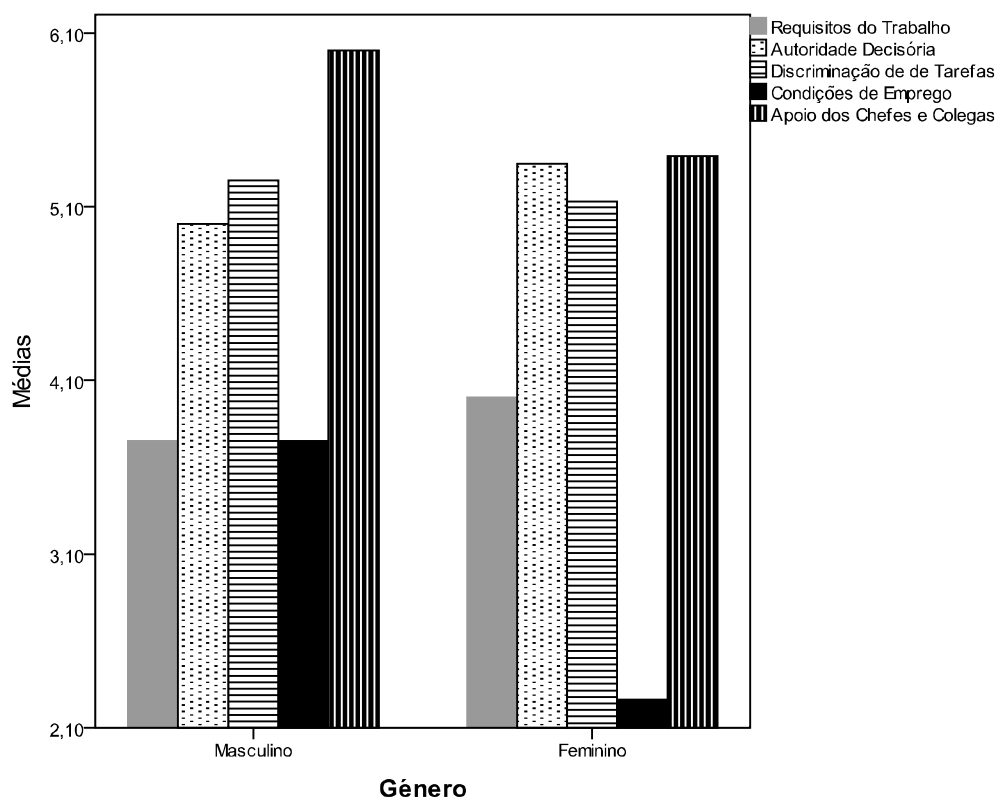


Figura 2 - Pontuações médias das cinco subescalas do QSLT em função do género dos colaboradores da instituição inquirida

ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO

5.3.2. Idade

Pretendemos agora verificar se a idade dos colaboradores da instituição possui alguma influência nos níveis de stress manifestados pelos mesmos. O Quadro 14 apresenta os coeficientes de correlação de Pearson entre as cinco subescalas do QSLT e a idade dos participantes.

Quadro 14 – Coeficientes de correlação de Pearson entre a idade dos colaboradores e as 5 Subescalas do QSLT

	<i>Idade dos colaboradores</i>
<i>Subescala 1: Requisitos do trabalho</i>	.226
<i>Subescala 2: Autoridade decisória</i>	.038
<i>Subescala 3: Discriminação de tarefas</i>	.016
<i>Subescala 4: Condições de emprego</i>	-.050
<i>Subescala 5: Apoio dos chefes e colegas</i>	.069

Verificamos que as correlações são nulas com as subescalas autoridade decisória, discriminação de tarefas, condições de emprego e apoio dos chefes e colegas. Apesar da correlação entre a idade dos participantes e a *Subescala 1 – Requisitos do trabalho* não atingir o limiar de significação estatístico convencional devido ao reduzido número de colaboradores do instituto, a magnitude é de $R^2 = 5.11\%$, o que indica uma associação positiva entre a idade dos colaboradores da instituição e os requisitos do trabalho: quanto mais elevada é a idade, mais stress é identificado em termos de requisitos do trabalho.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Atendendo à subescala 1, – *Requisitos do trabalho*, bem como às restantes subescalas, concluímos que a hipótese 3 – No local de trabalho os colaboradores mais jovens possuem um grau superior de stress em comparação com os trabalhadores mais idosos – não encontra suporte empírico.

5.3.3. Tempo de desempenho da função

Debruçamo-nos sobre o tempo de desempenho da função dos colaboradores e a sua associação com os níveis de stress dos mesmos. Os coeficientes de correlação de Pearson entre o tempo de desempenho da função e as cinco subescalas do QSLT podem verificar-se no Quadro 15.

Quadro 15 – Coeficientes de correlação de Pearson entre tempo de desempenho da função e as 5 Subescalas do QSLT

	<i>Tempo de desempenho da função</i>
<i>Subescala 1: Requisitos do trabalho</i>	.393*
<i>Subescala 2: Autoridade decisória</i>	-.067
<i>Subescala 3: Discriminação de tarefas</i>	-.132
<i>Subescala 4: Condições de emprego</i>	.186
<i>Subescala 5: Apoio dos chefes e colegas</i>	-.268

* $p < .05$

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

À semelhança da idade dos participantes, as correlações com o tempo de exercício da função são nulas com as subescalas autoridade decisória, discriminação de tarefas, condições de emprego e apoio dos chefes e colegas. A correlação entre o tempo de desempenho da função e a *Subescala 1 – Requisitos do trabalho* é estatisticamente significativa, o que indica que quanto mais anos de desempenho de funções na instituição mais stress no referente aos requisitos do trabalho desempenhado ($R^2 = 15.44\%$).

No referente à Subescala 5 – Apoio dos chefes e colegas, embora a correlação não seja significativa ao nível estatístico, ela apresenta uma magnitude assinalável, $R^2 = 7.18\%$, o que nos conduz à afirmação de que mais anos de desempenho de uma função na instituição se encontram associados a maior apoio por parte dos chefes e colegas de trabalho.

Em função do exposto, atendendo aos requisitos do trabalho, concluímos que a hipótese 2 – Os trabalhadores com mais anos de experiência na empresa têm um grau inferior de stress do que os trabalhadores com menos anos de experiência na empresa – não encontrou suporte empírico. Porém, se nos basearmos na à Subescala 5 – Apoio dos chefes e colegas, verificamos que a hipótese 2 encontra suporte empírico. Concluímos que o stress organizacional não pode ser generalizado, devendo ser considerado em função das diversas áreas.

5.3.4. Habilitações literárias

A influência das habilitações literárias será analisada em dois níveis, atendendo ao reduzido número de participantes nas diversas classes caracterizadoras da amostra: 1 = Ensino Básico/Secundário e 2 = Ensino Superior. Tomando esta variável como independente, realizámos uma MANOVA (procedimento General Linear Model), tomando como VDs as pontuações médias obtidas nas cinco subescalas do questionário QSLT (cf. Quadro 16).

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Quadro 16 – Pontuações médias e desvios-padrão nas cinco subescalas do QSLT em função das habilitações literárias dos participantes: Testes univariados

QSLT	Habilitações literárias						F (1,26)
	Ensino básico/Secundário (n = 9)		Ensino Superior (n = 19)		Total (N = 28)		
	M	DP	M	DP	M	DP	
<i>Subescalas constituintes:</i>							
<i>Subescala 1:</i> Requisitos do trabalho	2,56	2,24	4,42	2,55	3,82	2,57	3,52*
<i>Subescala 2:</i> Autoridade decisória	5,67	1,32	5,16	1,92	5,32	1,74	0,51
<i>Subescala 3:</i> Discriminação de tarefas	4,56	0,88	5,47	0,84	5,18	0,94	7,06**
<i>Subescala 4:</i> Condições de emprego	2,22	1,30	2,58	1,68	2,46	1,55	0,31
<i>Subescala 5:</i> Apoio dos chefes e colegas	5,00	2,55	5,74	1,85	5,50	2,08	0,76

* $p = .07$ ** $p < .05$

O teste multivariado não se mostrou o significativo: Λ de Wilks = 0.728, $F(5, 22) = 1.65$, $p = .190$. Porém, os testes univariados, cujos resultados se indicam no Quadro 16, mostram diferenças estatisticamente significativas entre colaboradores com e sem o Ensino Superior ao nível da subescala discriminação de tarefas e, caso consideremos o nível de significação $p = .07$, ao nível dos requisitos do trabalho.

Sabendo que para o total relativo à discriminação de tarefas, quanto mais baixo for o total, maior é o risco de stress, concluímos que os colaboradores com o Ensino Básico ou Secundário sofrem mais de stress no trabalho a este nível. Por outro lado, os requisitos do trabalho ditam que quanto mais elevado for o total, maior é o risco de stress, sendo a pontuação superior nos colaboradores com bacharelato, licenciatura ou pós-graduação.

A representação gráfica das médias nas cinco subescalas do QSLT em função das habilitações literárias dos colaboradores indica-se na Figura 3.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

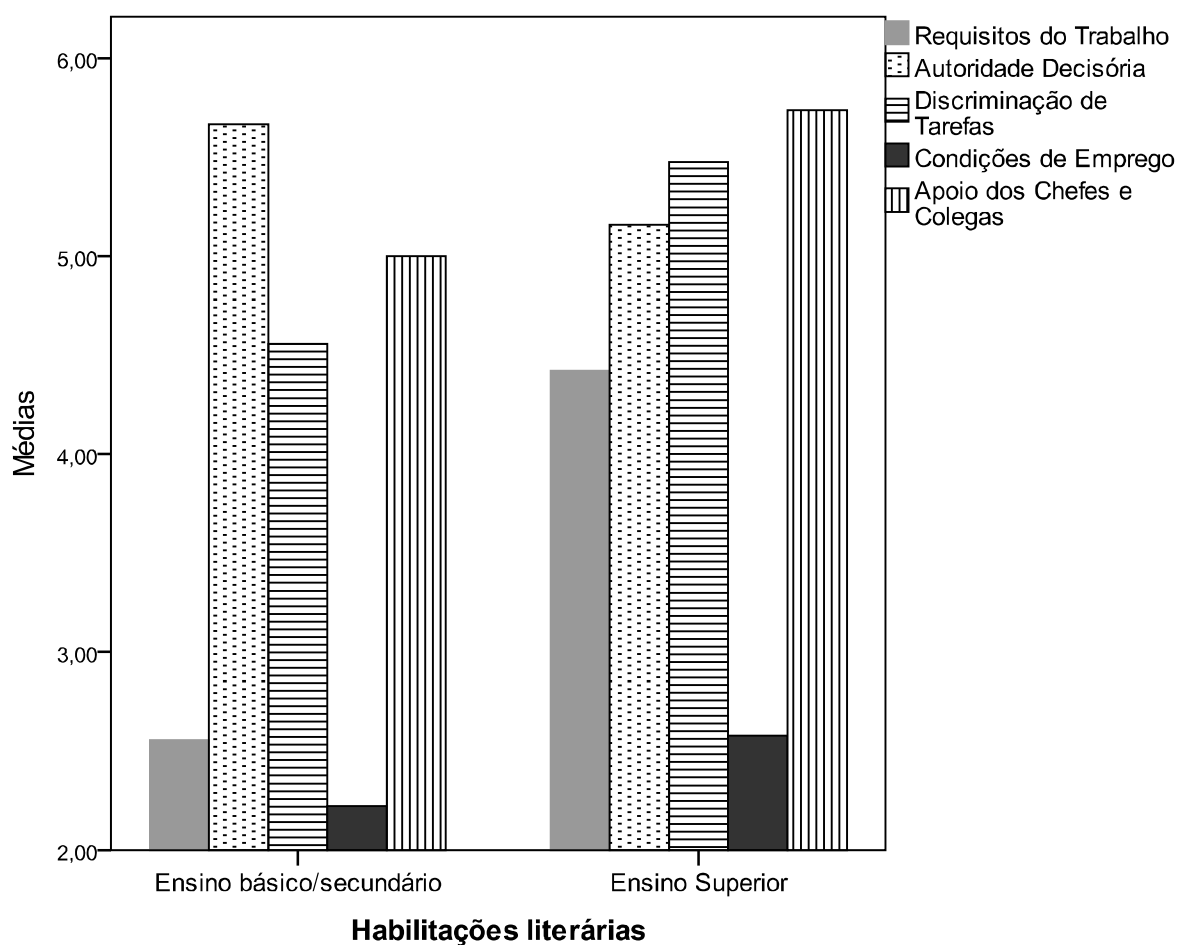


Figura 3 - Pontuações médias das cinco subescalas do QSLT em função das habilitações literárias dos colaboradores da instituição inquirida

5.3.5. Estado Civil e número de filhos

A variável estado civil não foi passível de análise estatística, dado todos os colaboradores da instituição inquirida serem casados, com exceção de um viúvo e de outro estado civil que não os anteriores e o solteiro. Assim, a análise cingir-se-á ao número de filhos.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Os coeficientes de correlação de Pearson entre o número de filhos dos colaboradores da instituição e as cinco subescalas do QSLT apresentam-se no Quadro 17.

Quadro 17 – Coeficientes de correlação de Pearson entre o número de filhos dos colaboradores da instituição inquirida e as 5 Subescalas do QSLT

	<i>Número de filhos</i>
<i>Subescala 1: Requisitos do trabalho</i>	.328*
<i>Subescala 2: Autoridade decisória</i>	-.390**
<i>Subescala 3: Discriminação de tarefas</i>	.067
<i>Subescala 4: Condições de emprego</i>	.119
<i>Subescala 5: Apoio dos chefes e colegas</i>	.158

* $p = .09$

** $p < .05$

Encontramos uma correlação significativa ao nível $p = 0.09$ entre o número de filhos e a pontuação na *Subescala 1 – Requisitos do trabalho*, o que nos leva a concluir que quanto mais filhos os colaboradores da instituição têm mais apresentam stress em termos de requisitos do trabalho ($R^2 = 10.76\%$).

A correlação entre o número de filhos e *Subescala 2 – Autoridade decisória* é negativa, indicando que quanto maior for o número de filhos, maior é o risco de stress ao nível da autoridade decisória, já que pontuações inferiores nesta subescala indicam maiores níveis de stress dos colaboradores. Esta relação apresenta uma magnitude de $R^2 = 15.21\%$.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

5.3.6. Função desempenhada

À semelhança das habilitações literárias, analisaremos a função desempenhada na instituição em dois níveis, atendendo ao reduzido número de participantes nas diversas funções: 1 = Serviços e 2 = Docência. Considerando as mesmas VDs e tomando esta variável VI, realizámos nova MANOVA, cujos resultados se indicam no Quadro 18.

**Quadro 18 - Pontuações médias e desvios-padrão nas cinco subescalas do QSLT em função da função desempenhada na instituição inquirida:
Testes univariados**

QSLT	Função desempenhada						F (1,26)
	Serviços (n = 9)		Docência (n = 19)		Total (N = 28)		
	M	DP	M	DP	M	DP	
<i>Subescalas constituintes:</i>							
<i>Subescala 1: Requisitos do trabalho</i>	4,53	2,52	2,33	2,06	3,82	2,57	5,13*
<i>Subescala 2: Autoridade decisória</i>	5,21	1,96	5,56	1,24	5,32	1,74	0,23
<i>Subescala 3: Discriminação de tarefas</i>	5,47	0,84	4,56	0,88	5,18	0,94	7,06*
<i>Subescala 4: Condições de emprego</i>	2,68	1,70	2,00	1,12	2,46	1,55	1,20
<i>Subescala 5: Apoio dos chefes e colegas</i>	5,74	1,85	5,00	2,55	5,50	2,08	0,76

* $p = .07$ ** $p < .05$

Apesar de o teste multivariado não atingir o limiar de significação estatístico convencionado [Λ de Wilks = 0.696, $F(5, 22) = 1.92$, $p = .131$], os testes univariados decorrentes apontam para diferenças estatisticamente significativas entre participantes que desempenham a função de docentes e participantes não docentes no que se prende com as subescalas Discriminação de tarefas e Requisitos do trabalho.

Considerando os *requisitos do trabalho*, constatamos que os colaboradores pertencentes aos serviços da instituição (auxiliares, motorista, cozinheira, psicóloga,

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

entre outros) apresentam mais stress a este nível quando comparados com os colaboradores docentes.

Por outro lado, atendendo a que um total de *discriminação de tarefas* mais baixo for o total indica maiores níveis de stress, constatamos que são os docentes que apresentam mais stress a este nível, comparativamente ao pessoal dos serviços.

A Figura 4 representa graficamente as médias nas cinco subescalas do QSLT para os dois tipos de função desempenhada pelos colaboradores na organização.

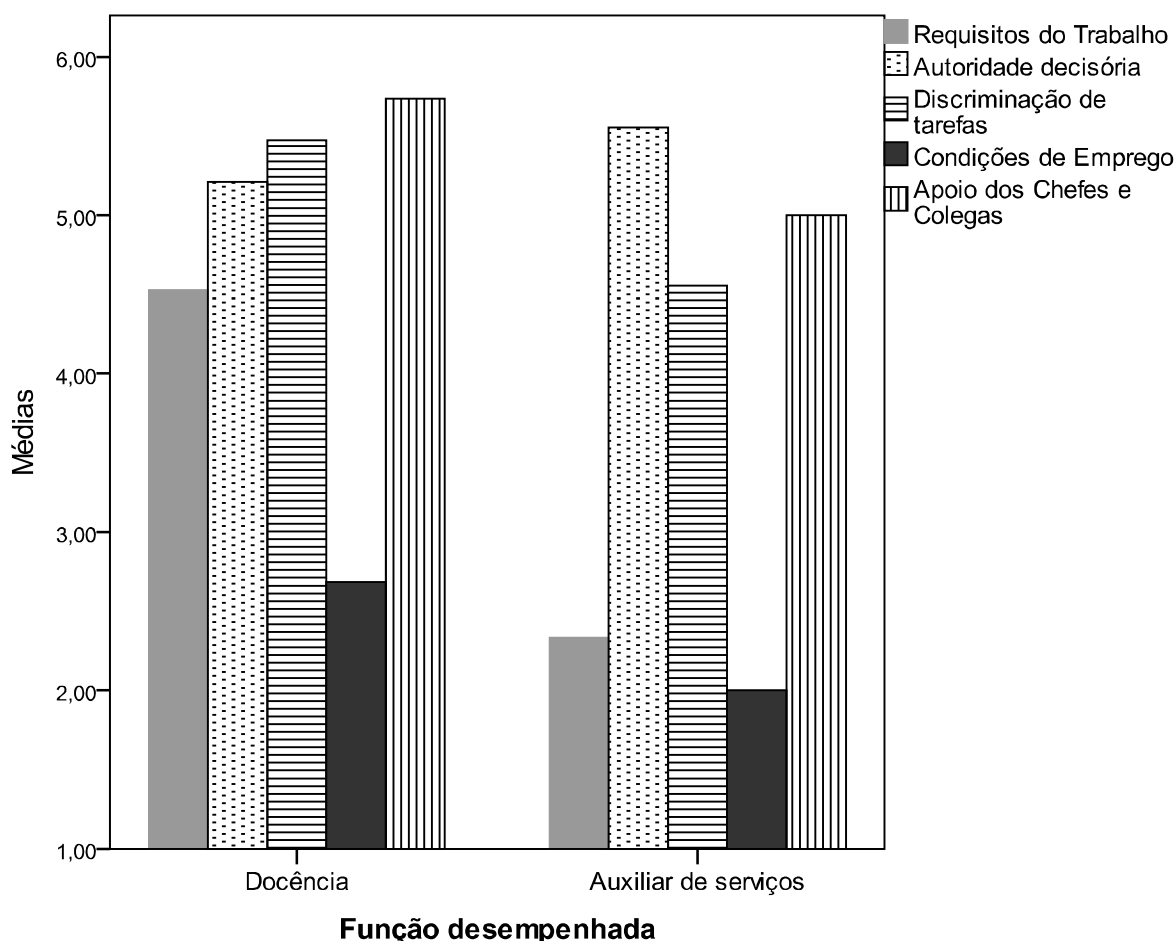


Figura 4 - Pontuações médias das cinco subescalas do QSLT em função do tipo de função desempenhada pelos colaboradores da instituição inquirida

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

SEGUNDA PARTE

CAPÍTULO 5

*O papel da Inteligência Emocional e do Capital
Psicológico na prevenção do Stress
Organizacional*

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

5.1. Objetivos e hipóteses de investigação

Com o Estudo 1 pretendemos alcançar um melhor entendimento dos fatores promotores do stress em contexto laboral, bem como os seus condicionantes, essencialmente os relacionados com as características sociodemográficas dos sujeitos. No Estudo 2 tomamos como objetivo analisar em que medida a Inteligência Emocional e o Capital Psicológico poderão funcionar como fatores de redução e proteção do Stress Organizacional.

Assim, o conceito Stress Organizacional, suas causas e sintomas analisado no Estudo 1 será integrado em duas áreas de estudo atuais: 1) a Inteligência Emocional e ligações ao comportamento adaptativo; 2) Capital Psicológico e modos de aplicação nos domínios psicológico e dos recursos humanos. Objetivamente, pretende-se verificar em que medida a Inteligência Emocional e o Capital Psicológico podem constituir-se enquanto fatores de diminuição do Stress Organizacional. Deste objetivo geral decorrem os seguintes objetivos específicos:

- determinar os elementos de proteção ao stress, analisando especificamente os contributos da Inteligência Emocional e do Capital Psicológicos dos colaboradores;
- analisar as relações entre o stress e as seis dimensões de Inteligência Emocional: 1. compreensão das emoções próprias; 2. autocontrolo perante as críticas; 3. Autoencorajamento; 4. autocontrolo emocional; 5. empatia; e 6. compreensão das emoções dos outros;
- analisar as relações entre o stress e os quatro fatores Capital Psicológico: 1) otimismo; 2) esperança; 3) confiança; e 4) resiliência;

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

- estudar a influência de um conjunto de variáveis (sociodemográficas e organizacionais) na relação entre Stress Organizacional, Inteligência Emocional e Capital Psicológico;

- avaliar em que medida os resultados obtidos no segundo estudo empírico contribuem para a determinação de fatores de proteção do Stress Organizacional apurado do primeiro estudo empírico, através da proposta de um modelo de equações estruturais.

De acordo com os objetivos previamente estabelecidos, formulámos três hipóteses de investigação:

- **H4:** O Stress Organizacional correlaciona-se negativamente com a inteligência emocional e com o capital psicológico dos indivíduos;

- **H5:** A inteligência emocional e o capital psicológico estão positivamente correlacionados;

- **H6:** A inteligência emocional e o capital psicológico atuam enquanto fatores de proteção do Stress Organizacional. Designadamente, pretende-se avaliar o papel moderador do Stress Organizacional no impacto que a inteligência emocional possui no capital psicológico dos indivíduos.

5.2 Método

5.2.1 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 localizados 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%). O Quadro 19 ilustra a distribuição da amostra considerando como variáveis o género e o grau de escolaridade dos participantes.

Quadro 19 - Distribuição da amostra em função do género e do grau de escolaridade dos participantes

<i>Género</i>	<i>Grau de escolaridade</i>						<i>Total</i>	
	<i>Ensino Básico</i>		<i>Ensino Secundário</i>		<i>Ensino Superior</i>			
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
Masculino	40	13,3	60	19,9	32	10,6	132	43,9
Feminino	50	16,6	44	14,6	75	24,9	169	56,1
<i>Total</i>	90	29,9	104	34,6	107	35,5	301	100,0

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Conforme se pode verificar, 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, conforme se ilustra no quadro 19, 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.

Conforme se pode verificar pelo Quadro 20, a maioria dos Empresários possui apenas o Ensino Básico.

Quadro 20 - Distribuição da amostra em função da situação profissional e do grau de escolaridade

<i>Situação profissional</i>	<i>Grau de escolaridade</i>							
	Ensino Básico		Ensino Secundário		Ensino Superior		<i>Total</i>	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Empresário	19	6,3	12	4,0	10	3,3	41	13,6
Profissional liberal	3	1,0	4	1,3	4	1,3	11	3,7
Trabalhador do Estado	11	3,7	15	5,0	36	12,0	62	20,6
Trabalhador por conta de outrem	57	18,9	71	23,6	45	15,0	173	57,5
Trabalhador-estudante	0	0,0	2	0,7	12	4,0	14	4,7
<i>Total</i>	90	29,9	90	34,6	107	35,5	301	100,0

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

É também importante referir, conforme se pode verificar no Quadro 21, 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%).

Quadro 21 - Distribuição da amostra em função da situação profissional e do género dos participantes

<i>Situação profissional</i>	<i>Género</i>					
	Masculino		Feminino		Total	
	n	%	n	%	n	%
Empresário	23	7,6	18	6,0	41	13,6
Profissional liberal	7	2,3	4	1,3	11	3,7
Trabalhador do Estado	21	7,0	41	13,6	62	20,6
Trabalhador por conta de outrem	77	25,6	96	31,9	173	57,5
Trabalhador-estudante	4	1,3	19	3,3	14	4,7
<i>Total</i>	132	43,9	169	56,1	301	100,0

Considerando o tempo de trabalho na organização, constatamos que existem colaboradores que trabalham há menos de um ano até pessoas que trabalham na organização há 47 anos, sendo a média de M = 11,73 anos e o desvio-padrão de DP = 10,09 anos. Atendendo apenas aos respondents do sexo masculino, o tempo de trabalho na organização oscila entre os mesmos valores, ou seja, entre menos de um ano até 47 anos (M = 12,52; DP = 11,24 anos). Contudo, as participantes do sexo feminino

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

trabalham na organização desde menos de um ano até 35 anos ($M = 11,12$; $DP = 9,07$ anos).

Verificamos também que as pessoas que têm uma função de chefia na organização onde trabalham representam 30,6% ($n = 92$) da amostra, contrastando com 69,4% ($n = 209$) de indivíduos que não ocupam esta posição. Entre os que têm uma função de chefia na organização, 56 são homens (18,6%) e 36 são mulheres (12,0%); entre os que não possuem uma função de chefia na organização, 76 são homens (25,2%) e 133 são mulheres (44,2%). Atendendo às habilitações literárias, conforme pode visualizar-se no quadro 22, das pessoas que têm uma função de chefia, a maioria possui o Ensino Superior ou o Ensino Secundário. Porém, o mesmo pode afirmar-se relativamente aos colaboradores que não possuem uma função de chefia na organização.

Quadro 22 - Distribuição da amostra em função do desempenho de uma função de chefia na organização e do do grau de escolaridade dos participantes

<i>Posição de chefia</i>	<i>Grau de Escolaridade</i>						<i>Total</i>	
	<i>Ensino Básico</i>		<i>Ensino Secundário</i>		<i>Ensino Superior</i>			
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
Sim	28	9,3	32	10,6	32	10,6	92	30,6
Não	62	20,6	72	23,9	75	24,9	209	69,4
<i>Total</i>	90	29,9	104	34,6	107	35,5	301	100,0

Quanto ao tamanho da organização, 104 participantes (34,6%) trabalham numa organização com 10 ou menos empregados, 90 (29,9%) trabalham numa organização entre 11 a 50 empregados, 42 (14,0%) numa organização de 51 a 200 empregados e 62 (20,6%) trabalhadores em organizações com mais de 200 empregados.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Conforme se pode verificar no Quadro 23, o salário mensal dos participantes varia de menos que 500 euros até um valor superiores a 2.000 euros, embora a maioria receba um salário compreendido entre 501 e 1.000 euros (n = 137; 45,4%); nesse número, 25,0% (n = 75) são mulheres e 20,7% (n = 62) são homens. Inversamente, apenas poucos participantes auferem mais que 2.000 euros (n = 14; 4,7%), sendo 3,0% (n = 9) homens e 1,7% (n = 5) mulheres.

Quadro 23 - Distribuição da amostra em função do salário auferido e do género dos participantes

<i>Salário mensal</i>	Masculino		<i>Género</i> Feminino		Total*	
	n	%	n	%	n	%
Até 500 euros	19	6,3	45	15,0	64	21,3
Entre 501 e 1000 euros	62	20,7	75	25,0	137	45,7
Entre 1001 e 1500 euros	27	9,0	34	11,3	61	20,3
Entre 1501 e 2000 euros	14	4,7	10	3,3	24	8,0
Superior a 2000 euros	9	3,0	5	1,7	14	4,7
<i>Total</i>	131	43,7	169	56,3	300	100,0

* Obtivemos uma não-resposta, correspondente a 0.3%

Considerando o grau de habilitações académicas, entre os participantes que recebem um salário compreendido entre 501 and 1.000 euros inclusive, 19,0% (n = 57) possuem o Ensino Secundário, 15,0% (n = 45) o Ensino Básico e 11,7% (n = 35) o

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Ensino Superior (cf. Quadro 24). O oposto pode verificar-se nos colaboradores que auferem mais de 2.000 euros: a maioria possui o Ensino Superior (n = 12; 4,0%) e apenas um (0,3%) colaborador tem o Ensino Básico e outro (0,3%) o Ensino Secundário.

Quadro 24 - Distribuição da amostra em função do salário auferido e do Grau de escolaridade dos participantes

<i>Salário mensal</i>	<i>Grau de escolaridade</i>						<i>Total*</i>	
	Ensino Básico		Ensino Secundário		Ensino Superior			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Até 500 euros	32	10,7	18	6,0	14	4,7	64	21,3
Entre 501 e 1000 euros	45	15,0	57	19,0	35	11,7	137	45,7
Entre 1001 e 1500 euros	9	3,0	21	7,0	31	10,3	61	20,3
Entre 1501 e 2000 euros	3	1,0	7	2,3	14	4,7	24	8,0
Superior a 2000 euros	1	0,3	1	0,3	12	4,0	14	4,7
<i>Total</i>	90	29,9	104	34,7	106	35,3	300	100,0

* Obtivemos uma não-resposta, correspondente a 0.3%

5.2.2 Instrumentos de medida

Segue-se a descrição dos três instrumentos de medida utilizados no Estudo 2: 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.

5.2.2.1 Escala de Inteligência Emocional

Foi aplicada a *Escala de Inteligência Emocional*, construída e validada para a população portuguesa por Rego e Fernandes (2005). Inicialmente composta por 96 itens, a escala foi revista e reduzida para 17 itens em 2007 (Rego, Sousa Cunha, Correia, & Saur-Amaral, 2007), versão utilizada no presente estudo e 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, de 1 (*a afirmação não se aplica rigorosamente nada para mim*) a 7 (*a afirmação aplica-se completamente a mim*). A cotação atribuída a cada dimensão corresponde à pontuação média.

5.2.2.2 *Questionário PsyCap - Capital Psicológico*

O Questionário PsyCap, proposto por Luthans, Youssef e Avolio (2007), avalia o capital psicológico e teve como ponto de partida mensurar a esperança, a resiliência, o otimismo e a autoeficácia, que constituem os 4 fatores do PsyCap. Na globalidade, integra 24 itens, seis para cada fator. A escala de medida é de tipo Likert, com seis opções de resposta: 1 = discordo fortemente, 2 = discordo, 3 = discordo um pouco, 4 = concordo um pouco, 5 = concordo e 6 = concordo fortemente (Luthans, Avolio, Avey, & Norman, 2007).

À semelhança da escala anterior, a cotação atribuída a cada dimensão corresponde à pontuação média. Dado que todas as dimensões são compostas por seis itens, a medida global de capital psicológico positivo é calculada pela média dos quatro fatores.

5.2.2.3 *Questionário de Stress Organizacional*

A medida de stress por nós utilizada não corresponde à do Estudo 1, uma vez que pretendíamos uma medida de interpretação mais inteligível, sendo que quanto maior a pontuação na escala, maior o nível de stress organizacional. Assim, optámos por considerar o Questionário de Stress Organizacional composto por:

- três itens da Escala de Inteligência Emocional (todos com pontuação invertida), designadamente, constituintes do fator Autocontrolo emocional, por considerarmos conter itens que avaliam o stress organizacional, evitando deste modo a multicolineariedade: itens (pontuação invertida) Reajo com calma quando estou sob tensão, Consigo permanecer calmo mesmo quando os outros ficam zangados e Sou realmente capaz de controlar as minhas próprias emoções. De facto, estes itens avaliam a capacidade individual de controlo emocional perante situações de tensão emocional.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

- quatro itens da Escala de espiritualidade organizacional (Rego, Souto, & Cunha, 2007), todos com pontuação invertida: Sinto Alegria no meu trabalho, Na maior parte dos dias, é com prazer que venho para o trabalho, A minha organização respeita a minha "vida interior" e A minha organização ajuda-me a que eu viva em paz comigo mesmo. Consideramos que os indivíduos com níveis de stress pontuarão valores baixos nestes itens.

- cinco itens da *Workaholism Battery* (WorkBAT), proposta por Spence e Robbins (1992). Designadamente, utilizámos os seguintes itens: *Frequentemente sinto que há algo dentro de mim que me leva a trabalhar arduamente, Pareço ter uma compulsão interior para trabalhar arduamente, Dou por mim a pensar em trabalho frequentemente, mesmo quando quero afastar-me um pouco, Sinto-me obrigado a trabalhar arduamente, mesmo quando o trabalho não é agradável, Muitas vezes desejava não estar tão comprometido com o meu trabalho e Sinto-me culpado quando falto ao trabalho.* Assumimos que em situações de stress organizacional o colaborador é de tal modo afetado que o induz a trabalhar em condições que considera adversas.

5.2.2.4 Questionário sociodemográfico

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.

5.2.3 Procedimentos e tratamento estatístico dos dados

Os questionários foram distribuídos a trabalhadores por nós conhecidos que, por sua vez, os aplicavam a outras pessoas no local 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 do Estudo 2 foram analisados utilizando o SPSS 20.0 (*Statistical Package for the Social Sciences*) e o Amos 20.0 (*Analysis of Moment Structures*).

Na apresentação dos resultados do estudo empírico, iniciamos com a apresentação das estatísticas descritivas e prosseguimos para as estatísticas inferenciais. Utilizámos as referências bibliográficas que passamos a indicar. Para além das obras gerais de Moroco (2007) e Pestana e Gageiro (2000), recorreremos às seguintes referências: para *adaptação e validação de escalas de medida* as referências bibliográficas Fink (1995), John e Benet-Martínez (2000) e Rosenthal e Rosnow (1984); para *estatísticas descritivas e análise exploratória de dados* baseámo-nos em Howell (1997) e Kiess e Bloomkist (1985); na *análise da consistência interna* recorreremos a Spector (1992); para as *análises da correlação* consultámos Cohen e Cohen (1983), Howell (1997), Neale e Liebert (1986) e Rosenthal e Rosnow (1984); nas *análises não paramétricas* centrámo-nos em Siegel & Castellon (1988), Stevens (1996) e em Tabachnick e Fidell (2001); por último, para a questão das *medidas em psicologia e critérios de seleção de técnicas de análise de dados* centrámo-nos em Andrews, Klem, Davidson e Brewer (2000), Hill e Hill (2000) e Kenny, Kashy e Bolger (1998).

Refira-se que todos os pressupostos de uma correta utilização das análises estatísticas foram testados e obedecidos.

5.2.4 Validação dos instrumentos de medida

5.2.4.1 Escala de Inteligência Emocional

5.2.4.1.1 Validação de constructo

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 5* apresentamos o diagrama de trajetórias. Conforme se pode observar no diagrama de trajetórias, temos seis constructos latentes de primeira ordem (ou seja, as seis dimensões da *Escala de Inteligência Emocional*), e um de segunda ordem, referente ao constructo de inteligência emocional global.

Atendendo à qualidade do ajustamento, encontrámos 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 encontrámos o valor .068, encontrando-se em conformidade com o requisito $RMSEA < .08$ (Schumacker & Lomax, 1996). Considerando os critérios mencionados para a qualidade do ajustamento, concluímos que o modelo é perfeitamente ajustado.

ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO

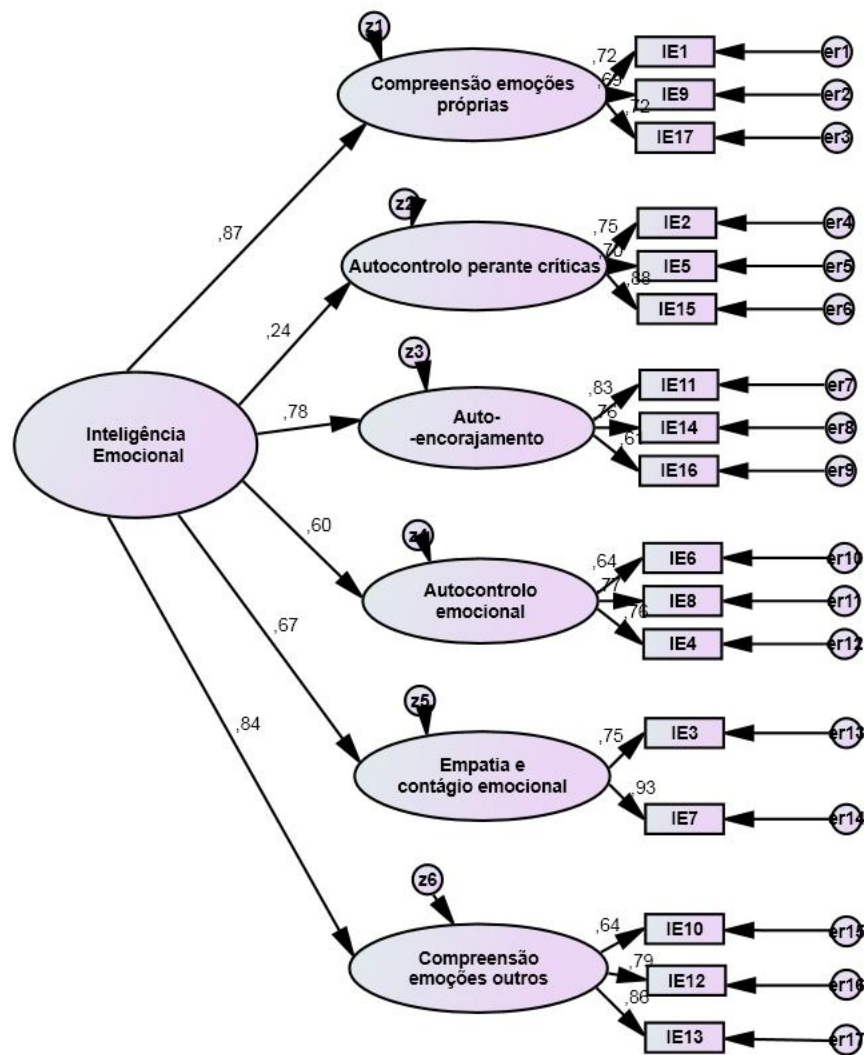


Figura 5 - Modelo estrutural confirmatório dos seis componentes da Escala de Inteligência Emocional: diagrama de trajetórias

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Indicamos no Quadro 25 Coeficientes de Regressão não Estandarizados (b), Erros-padrão (EPE), Rácios Críticos (RC), níveis de significação (sig) e Coeficientes de Regressão Estandarizados (β / λ) da Escala de Inteligência Emocional. Conforme pode observar-se, os coeficientes de regressão referentes aos itens da escala variam de um mínimo de $\lambda = .236$ e um máximo de $\lambda = .923$. Todos os coeficientes de regressão são estatisticamente significativas, conforme indicam os níveis de significação estatística. Quanto aos valores dos coeficientes de regressão múltipla, situam-se entre um mínimo de $\beta = .236$ e um máximo de $\beta = .8568$. A estrutura fatorial dos autores da escala foi, deste modo, confirmada pelo modelo estrutural.

Quadro 25 - Modelo Estrutural Confirmatório da Escala de Inteligência Emocional: Coeficientes de Regressão não Estandarizados (b), Erros-padrão (EPE), Rácios Críticos (RC), níveis de significação (sig) e Coeficientes de Regressão Estandarizados (β)

Constructos latentes	Variáveis	b	EPE	RC	Sig.	β / λ
Inteligência emocional	Compreensão das Emoções Próprias	1,000	-	-	-	,868
	Autocontrolo Perante as Críticas	,318	,096	3,294	< .001	,236
	Autoencorajamento	1,015	,112	9,019	< .001	,782
	Autocontrolo Emocional	,753	,113	6,655	< .001	,601
	Compreensão das Emoções dos Outros	,850	,105	8,064	< .001	,839
	Empatia e Contágio Emocional	,793	,110	7,242	< .001	,672
F1 - Compreensão das Emoções Próprias	IE1 Compreendo os meus sentimentos e emoções	1,000	-	-	-	,719
	IE9 Compreendo as causas das minhas emoções	,983	,096	10,190	< .001	,687
	IE17 Sei bem o que sinto	1,043	,098	10,613	< .001	,723
F2 - Autocontrolo Perante as Críticas	IE2 * i.Não lido bem com as críticas que me fazem	1,000	-	-	-	,746
	IE5 * i.Fico irritado quando me criticam-mesmo sabendo que	,910	,081	11,209	< .001	,700

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

	IE15*	as outras pessoas têm razão i.É difícil para mim aceitar uma crítica	1,231	,105	11,725	< .001	,879
F3 - Autoencorajamento	IE11	Normalmente encorajo-me a mim próprio para dar o meu melhor	1,000	-	-	-	,834
	IE14	Dou o meu melhor de mim para alcançar os objetivos a que me propus	,834	,066	12,610	< .001	,765
	IE16	De uma forma geral costumo estabelecer objetivos para mim próprio	,783	,077	10,155	< .001	,611
F4 - Autocontrolo Emocional	IE6	i.Consigo permanecer calmo mesmo quando os outros ficam zangados	1,000	-	-	-	,645
	IE8	i.Sou realmente capaz de controlar as minhas próprias emoções	1,040	,107	9,704	< .001	,774
	IE4	i. Reajo com calma quando estou sob tensão	1,289	,133	9,674	< .001	,765
F5 - Empatia e Contágio Emocional	IE3	Quando algum amigo meu ganha um prêmio, sinto-me feliz por ele	1,000				,748
	IE7	Sinto-me bem quando um amigo meu recebe um elogio	1,164	,109	10,688	< .001	,926
F6 -Compreensão das Emoções dos Outros	IE10	Empenho-me em compreender os pontos de vista das outras pessoas	1,000	-	-	-	,637
	IE13	Consigo compreender as emoções e sentimentos dos meus amigos vendo os seus comportamentos	1,219	,108	11,255	< .001	,858
	IE12	Percebo bem os sentimentos das pessoas com quem me relaciono	1,168	,108	10,864		,794

* item com pontuação invertida

5.2.4.1.2 Fiabilidade

Com vista ao cálculo da fiabilidade dos fatores da escala de Inteligência Emocional, calculámos os coeficientes de consistência interna *alpha* de Cronbach para os itens da escala. O *alpha* de Cronbach obtido foi de .852, indicativo de uma boa consistência interna, já que superior a .80.

Os índices de fiabilidade dos 6 fatores são apresentados através do Quadro 26 que poderá ser consultado na página seguinte.

Conforme pode observar-se pelo quadro 26, as dimensões apresentam, igualmente, uma boa fiabilidade, atendendo ao reduzido número de itens dque integra cada uma delas. Designadamente, o *alpha* do Fator 1 – Compreensão das Emoções Próprias é de .753, o do Fator 2 – Autocontrolo Perante as Críticas de .815, o do Fator 3 – Autoencorajamento 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.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Quadro 26 – Médias (M), desvios-padrão (DP), correlações item-total dos itens dos fatores da escala de Inteligência emocional e coeficientes de consistência interna Alpha de Cronbach sem os respetivos itens

Escala de Inteligência emocional		M	DP	Correlação item-total	Alpha total sem o item
Itens	<i>F1 - Compreensão das Emoções Próprias</i>				
IE1	Compreendo os meus sentimentos e emoções	5,18	1,178	,601	,648
IE9	Compreendo as causas das minhas emoções	5,01	1,216	,594	,656
IE17	Sei bem o que sinto	5,48	1,223	,550	,707
	<i>Alpha = .753</i>				
	<i>F2 - Autocontrolo Perante as Críticas</i>				
IE2 *	i.Não lido bem com as críticas que me fazem	4,44	1,331	,649	,763
IE5 *	i.Fico irritado quando me criticam-mesmo sabendo que as outras pessoas têm razão	4,85	1,288	,617	,794
IE15*	i.É difícil para mim aceitar uma crítica	4,66	1,392	,738	,669
	<i>Alpha = .815</i>				
	<i>F3 - Autoencorajamento</i>				
IE11	Normalmente encorajo-me a mim próprio para dar o meu melhor	5,61	1,144	,616	,709
IE14	Dou o meu melhor de mim para alcançar os objetivos a que me propus	5,85	1,041	,686	,643
IE16	De uma forma geral costumo estabelecer objetivos para mim próprio	5,22	1,223	,570	,767
	<i>Alpha = .782</i>				
	<i>F4 - Autocontrolo Emocional</i>				
IE6	Consigo permanecer calmo mesmo quando os outros ficam zangados	4,13	1,427	,579	,721
IE8	Sou realmente capaz de controlar as minhas próprias emoções	4,68	1,241	,596	,710
IE4	Reajo com calma quando estou sob tensão	4,02	1,554	,658	,633
	<i>Alpha = .771</i>				
	<i>F5 - Empatia e Contágio Emocional</i>				
IE3	Quando algum amigo meu ganha um prêmio, sinto-me feliz por ele	5,71	1,161	,693	-
IE7	Sinto-me bem quando um amigo meu recebe um elogio	5,62	1,092	,693	-
	<i>Alpha = .817</i>				
	<i>F6 -Compreensão das Emoções dos Outros</i>				
IE10	Empenho-me em compreender os pontos de vista das outras pessoas	5,39	1,172	,532	,828
IE13	Consigo compreender as emoções e sentimentos dos meus amigos vendo os seus comportamentos	5,08	1,059	,726	,619
IE12	Percebo bem os sentimentos das pessoas com quem me relaciono	5,06	1,097	,652	,695
	<i>Alpha = .791</i>				

ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO

5.2.4.2 Questionário PsyCap - Capital Psicológico

5.2.4.2.1 Validação de constructo

Procedemos de igual modo para o *Questionário PsyCap*, cujo modelo estrutural confirmatório (recursivo) se indica na Figura 6. O modelo foi construído tendo por base os quatro constructos latentes de primeira ordem (a autoeficácia, a esperança, a resiliência e o otimismo), agrupados pelo constructo latente de segunda ordem (*PsyCap*).

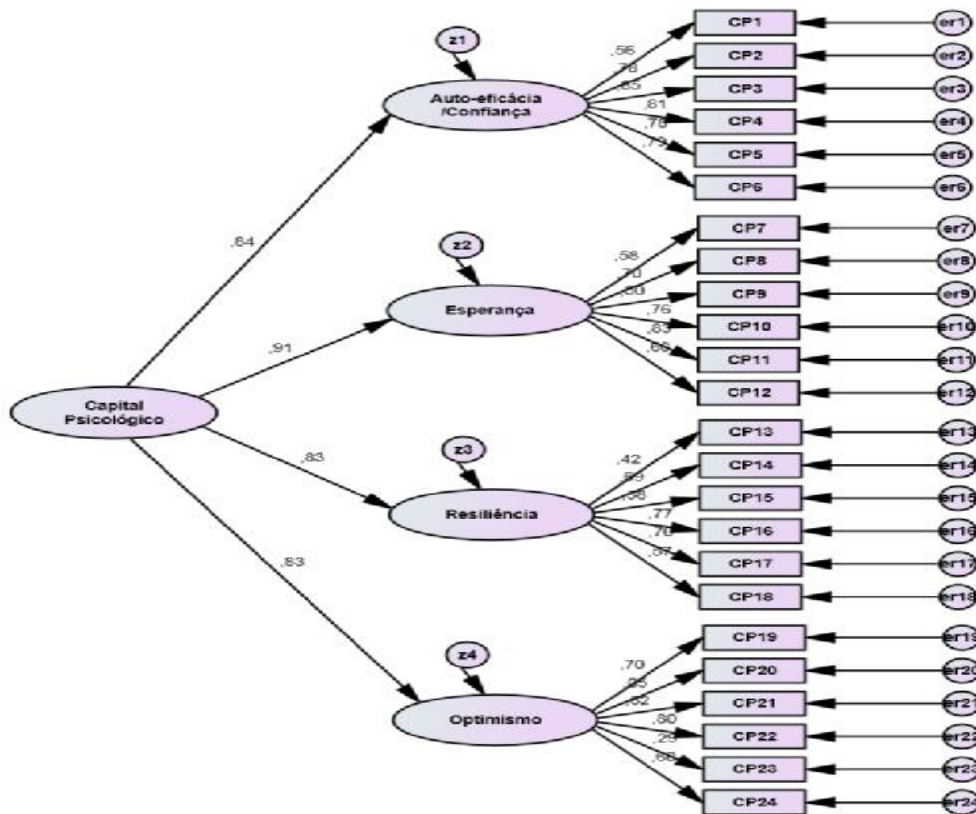


Figura 6 - Modelo estrutural confirmatório dos quatro componentes do Questionário

ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO

PsyCap: diagrama de trajetórias

Atendendo à qualidade do ajustamento do modelo confirmatório, obtemos um CMIN/DF é de 2.700, χ^2 (248) de 669.55, $p < .001$; o NFI é de .819; o CFI é de .876 e o RMSEA de .075. Centrando-nos no CFI, verificamos que se situa ligeiramente abaixo do valor de .90, considerado indicador de um bom ajustamento, embora o valor de .876 seja perfeitamente aceitável. Em suma, afirmamos que o modelo é ajustado, reproduzindo a estrutura original proposta por Luthans et al. (2007).

No Quadro 27 expomos os Coeficientes de Regressão não Estandarizados (b), Erros-padrão (EPE), os Rácios Críticos (RC), os níveis de significação (sig) e os Coeficientes de Regressão Estandarizados (β / λ) do Questionário PsyCap. Atendendo aos coeficientes de regressão das variáveis observáveis, situam-se entre um mínimo de $\lambda = .047$ e um máximo de $\lambda = .854$. Com exceção do item CP20 (Se algo de mal me pode acontecer no trabalho, isso acontecer-me-á), todas as variáveis têm significação estatística. No que diz respeito aos coeficientes de regressão múltipla, situam-se entre $\beta = .830$ e $\beta = .908$.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Quadro 27 - Modelo Estrutural Confirmatório do Questionário PsyCap: Coeficientes de Regressão não Estandarizados (b), Erros-padrão (EPE), Rácios Críticos (RC), níveis de significação (sig) e Coeficientes de Regressão Estandarizados (β / λ)

Constructos Latentes	Variáveis	b	EPE	RC	Sig.	β / λ
Capital Psicológico	Autoeficácia	1,000	-	-	-	,839
	Esperança	1,075	,149	7,195	***	,908
	Resiliência	,898	,158	5,686	***	,830
	Otimismo	1,294	,168	7,721	***	,833
F 1 - Autoeficácia	CP1 Sinto-me confiante quando procuro uma solução para um problema de longo prazo.	1,000	-	-	-	,558
	CP2 Sinto-me confiante ao representar a minha área de trabalho em reuniões com a gestão da organização.	1,569	,161	9,751	***	,785
	CP3 Sinto-me confiante ao contribuir para as discussões sobre a estratégia da organização.	1,576	,154	10,210	***	,854
	CP4 Sinto-me capaz de ajudar a definir objetivos para a minha área.	1,296	,131	9,912	***	,808
	CP5 Sinto-me confiante ao estabelecer contacto com pessoas fora da empresa para discutir problemas.	1,488	,153	9,750	***	,783
	CP6 Sinto-me confiante a apresentar informação a um grupo de colegas.	1,265	,129	9,814	***	,792
F 2 - Esperança	CP7 Se me encontrasse numa situação difícil no trabalho, conseguiria pensar em muitas formas de sair dela.	1,000	-	-	-	,576
	CP8 Atualmente, procuro alcançar os meus objetivos com grande energia.	1,217	,131	9,275	***	,705
	CP9 Para qualquer problema, existem muitas formas de resolvê-lo.	,863	,120	7,215	***	,497
	CP10 Neste momento, vejo-me como uma pessoa bem sucedida no trabalho.	1,464	,150	9,750	***	,764
	CP11 Consigo pensar em muitas formas de alcançar os meus objetivos.	1,389	,135	10,256	***	,835
	CP12 Neste momento, estou a alcançar os objetivos profissionais que defini para mim próprio(a).	1,448	,160	9,039	***	,677
F 3 - Resiliência	CP13 Quando tenho uma contrariedade no trabalho, tenho dificuldade em recuperar e seguir em frente. (*)	1,000	-	-	-	,422
	CP14 De um modo ou de outro, em geral consigo gerir bem as dificuldades no trabalho.	1,076	,163	6,612	***	,693
	CP15 No trabalho, se for necessário, sou capaz de ficar “por minha conta e risco”.	1,245	,202	6,158	***	,579
	CP16 Em geral, ultrapasso com facilidade as coisas mais stressantes no trabalho.	1,518	,222	6,827	***	,767
	CP17 Consigo ultrapassar os momentos difíceis no trabalho, pois já passei anteriormente por dificuldades.	1,267	,191	6,634	***	,700
	CP18 Sinto que consigo lidar com muitas coisas ao mesmo tempo no trabalho.	1,089	,178	6,127	***	,572
	CP19 Quando as coisas estão incertas para mim no trabalho, habitualmente espero o melhor.	1,000	-	-	-	,697
	CP20 Se algo de mal me pode acontecer no trabalho, isso	,079	,105	,752	,452	,047

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

		acontecer-me-á. (*)						
	CP21	No meu trabalho, olho sempre para o lado positivo das coisas.	1,138	,091	12,466	***	,824	
F 4-	CP22	No trabalho, sou otimista acerca do que acontecerá no futuro.	1,126	,092	12,182	***	,800	
Otimismo	CP23	No trabalho, as coisas nunca me correm como gostaria. (*)	,474	,101	4,691	***	,293	
	CP24	Trabalho com a convicção de que todo o contratempo tem um lado positivo.	,833	,088	9,484	***	,605	

* item com pontuação invertida

5.2.4.2.2 Fiabilidade

Calculámos os coeficientes de consistência interna *alpha* de Cronbach para os 24 itens do *PsyCap Questionnaire*, tendo obtido um *alpha* de Cronbach de .919, indicativo de uma excelente consistência interna. Os índices de fiabilidade dos 4 fatores são apresentados no Quadro 28. Conforme pode observar-se, as dimensões apresentam, igualmente, uma boa fiabilidade, sendo o *alpha* do Fator 1 – Autoeficácia de .891, do Fator 1 – Esperança de .824, do Fator 3 – Resiliência de .773 e do Fator 4 – Otimismo de .690.

Quadro 28 - Médias (M), desvios-padrão (DP), correlações item-total dos itens das subescalas avaliadoras do capital psicológico e coeficientes de consistência interna Alpha de Cronbach sem os respetivos itens

Item	Capital Psicológico	M	DP	Correlação item-total	Alpha total sem o item
	Fator 1 – <i>Autoeficácia</i>				
CP1	Sinto-me confiante quando procuro uma solução para um problema de longo prazo.	4,57	1,02 1	,510	,902
CP2	Sinto-me confiante ao representar a minha área de trabalho em reuniões com a gestão da organização.	4,48	1,13 6	,745	,866
CP3	Sinto-me confiante ao contribuir para as discussões sobre a estratégia da organização.	4,57	1,04 7	,799	,857
CP4	Sinto-me capaz de ajudar a definir objetivos para a minha área de trabalho	4,85	,899	,745	,868
CP5	Sinto-me confiante ao estabelecer contacto com	4,72	1,08	,739	,867

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

	peças fora da empresa (por exemplo, clientes e fornecedores) para discutir problemas.		4		
CP6	Sinto-me confiante a apresentar informação a um grupo de colegas.	4,86	0,91	,748	,867
	<i>Alpha da Autoeficácia: .891</i>		1		
<hr/>					
	<i>Fator 2 – Esperança</i>				
CP7	Se me encontrasse numa situação difícil no trabalho, conseguiria pensar em muitas formas de sair dela.	4,60	,969	,490	,816
CP8	Atualmente, procuro alcançar os meus objetivos com grande energia.	4,82	,955	,615	,792
CP9	Para qualquer problema, existem muitas formas de resolvê-lo.	4,82	,982	,435	,827
CP10	Neste momento, vejo-me como uma pessoa bem sucedida no trabalho.	4,59	1,07	,674	,777
			4		
CP11	Consigo pensar em muitas formas de alcançar os meus objetivos no trabalho.	4,69	,927	,764	,763
CP12	Neste momento, estou a alcançar os objetivos profissionais que defini para mim próprio(a).	4,20	1,20	,606	,796
	<i>Alpha da Esperança: .824</i>		7		
<hr/>					
	<i>Fator 3 – Resiliência</i>				
CP13	Quando tenho uma contrariedade no trabalho, tenho dificuldade em recuperar e seguir em frente. (*)	1,221	298	,337	,796
CP14	De um modo ou de outro, em geral consigo gerir bem as dificuldades no trabalho.	,801	298	,580	,731
CP15	No trabalho, se for necessário, sou capaz de ficar “por minha conta e risco”.	1,109	298	,514	,742
CP16	Em geral, ultrapasso com facilidade as coisas mais stressantes no trabalho.	1,020	298	,651	,705
CP17	Consigo ultrapassar os momentos difíceis no trabalho, pois já passei anteriormente por dificuldades.	,932	298	,627	,715
CP18	Sinto que consigo lidar com muitas coisas ao mesmo tempo no trabalho.	,981	298	,492	,746
	<i>Alpha da Resiliência: .773</i>				
<hr/>					
	<i>Fator 4 – Otimismo</i>				
CP19	Quando as coisas estão incertas para mim no trabalho, habitualmente espero o melhor.	4,29	1,05	,476	,632
			5		
CP20	Se algo de mal me pode acontecer no trabalho, isso acontecer-me-á. (*)	4,07	1,25	,131	,752
			8		
CP21	No meu trabalho, olho sempre para o lado positivo das coisas.	4,49	1,00	,646	,579
			6		
CP22	No trabalho, sou otimista acerca do que acontecerá no futuro.	4,36	1,04	,621	,584
			3		
CP23	No trabalho, as coisas nunca me correm como gostaria. (*)	4,32	1,19	,335	,680
			8		
CP24	Trabalho com a convicção de que todo o contratempo tem um lado positivo.	4,42	1,02	,432	,646
			0		
	<i>Alpha do Otimismo: .690</i>				

*itens com escala de medida invertida

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

5.2.4.3 Medida de Stress Organizacional

Dado que a medida de Stress Organizacional derivou de um agrupamento de itens de outras medidas, apresentadas na descrição dos instrumentos de medida, em primeiro lugar, foi calculada a consistência interna de todos os itens, tendo-se obtido um $\alpha = 0.555$, indicativo de uma consistência interna abaixo do valor recomendado, conforme pode observar-se no Quadro 29 (cf. Média e Variância da escala após eliminação do respetivo item, correlações item-total e coeficientes de consistência interna Alpha de Cronbach sem os respetivos itens).

Verificamos que nenhum dos itens baixa significativamente o valor da consistência do todo, pelo que submetemos todos os itens à análise em componentes principais.

Quadro 29 - Média e Variância da escala após eliminação do respetivo item, Correlações item-total e coeficientes de consistência interna Alpha de Cronbach sem os respetivos itens da Medida de Stress Organizacional

	Média da escala após eliminação do respetivo item	Variância da escala após eliminação do respetivo item	Correlações interitem	Alpha de Cronbach após eliminação do respetivo item
1. i. Reajo com calma quando estou sob tensão	51,46	60,894	,221	,534
2. i. Consigo permanecer calmo mesmo quando os outros ficam zangados	51,37	60,960	,248	,529
3. i. Sou realmente capaz de controlar as minhas próprias emoções	50,80	63,097	,200	,539
4. i. Sinto Alegria no meu trabalho.	51,15	59,443	,230	,532
5. i. Na maior parte dos dias, é com prazer que venho para o trabalho.	51,51	57,096	,284	,518
6. i. A minha organização respeita a minha "vida interior".	51,56	60,738	,177	,544

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

7. iA minha organização ajuda-me a que eu viva em paz comigo mesmo.	51,49	59,053	,252	,526
8. Sinto-me culpado quando falto ao trabalho.	50,81	59,745	,180	,545
9. Muitas vezes desejava não estar tão comprometido com o meu trabalho.	51,24	62,339	,147	,550
10. Sinto-me obrigado a trabalhar arduamente, mesmo quando o trabalho não é agradável.	50,92	63,372	,106	,558
11. Dou por mim a pensar em trabalho frequentemente, mesmo quando quero afastar-me um pouco.	50,75	62,112	,185	,541
12. Frequentemente sinto que há algo dentro de mim que me leva a trabalhar arduamente.	50,92	59,472	,299	,518
13. Pareço ter uma compulsão interior para trabalhar arduamente.	51,93	59,489	,318	,515

i: item com pontuação invertida

5.2.4.3.1 Validação de constructo

Seguidamente, passamos a realizar os procedimentos necessários à validação de constructo da *Medida de Stress Organizacional*. Designadamente, tomamos como objetivo determinar em que medida 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*), que nos possibilita o estudo da validade das variáveis constituintes de cada fator ou componente, dado que avalia a correlação existente entre as variáveis e determina se correspondem a um mesmo fator (Pestana & Gageiro, 2000).

Assim, submetemos os 13 itens da *Medida de Stress Organizacional* a uma ACP com rotação VARIMAX e normalização de Kaiser. Antes, verificámos se cumpríamos os requisitos necessários a uma interpretação fiável da ACP. De facto, a matriz de

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

intercorrelações difere da matriz de identidade, na medida em que o teste de Bartlett indica um $\chi^2(78) = 1049.93$, $p < .001$, e a amostragem revela-se adequada, já que o valor obtido para a medida de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) é superior a .70 (obtemos um valor de KMO = .716).

Adotando o critério do eigenvalue superior à unidade, e conforme ilustram os resultados do scree plot (cf. Figura 7), emergiu uma solução de 4 fatores, responsável por 62.37% da variabilidade total.

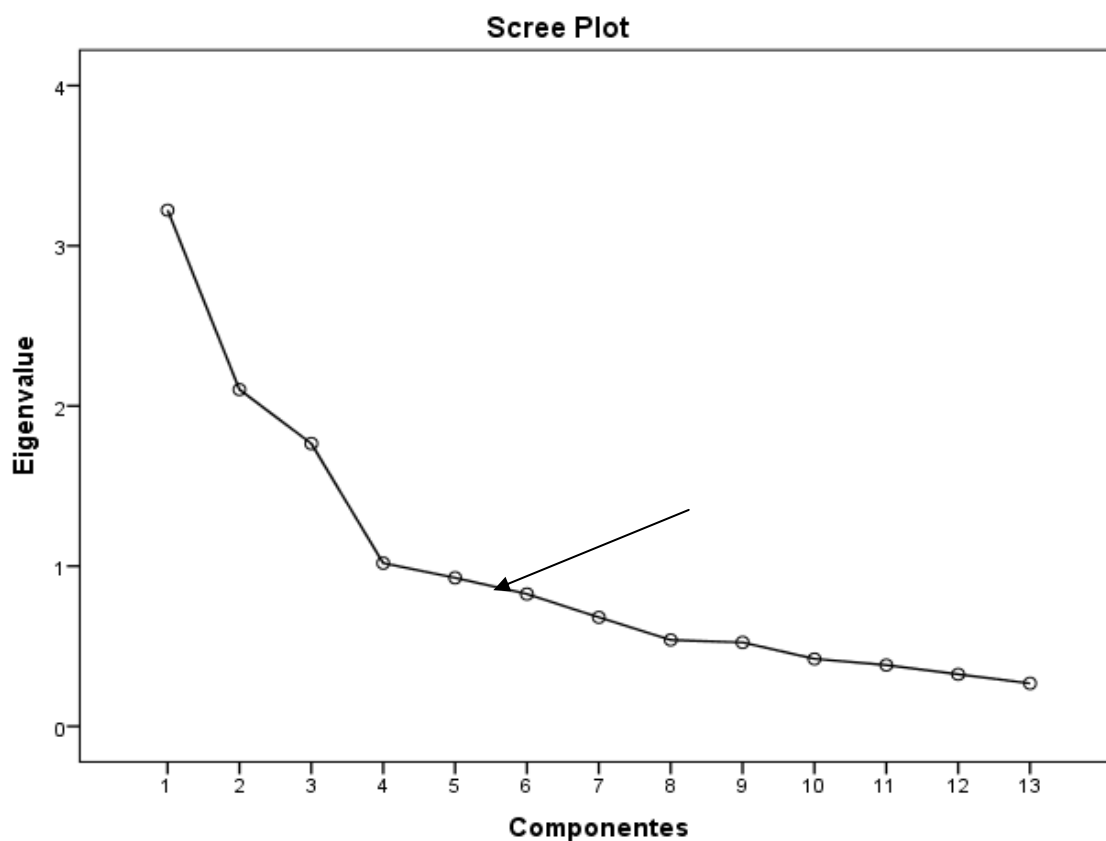


Figura 7 - Análise em Componentes Principais da medida de Stress Organizacional: resultados do teste de Scree

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

O primeiro fator explica 22.23% da variabilidade total, o segundo 16.05%, o terceiro 13.58% e o quarto 11.23% da da variabilidade total. As saturações fatoriais e as comunalidades de cada um dos fatores considerados são expostas no *Quadro 28* 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.

Quadro 30 – 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

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

O primeiro fator é saturado acima de .70 por todos os itens, aspetos referentes à insatisfação e stress no trabalho, pelo que foi designado de F1 – *Trabalho como fonte de stress e disprazer*. O fator 2 agrega 3 itens referentes ao stress e descontrolo emocional, pelo que o designámos de F2 – *Trabalho como fonte de descontrolo emocional*. O fator F3 é saturado por 4 itens respeitantes ao F3 - *Trabalho como fonte de compulsão*. Por último, os 2 fatores do F4 avaliam o *Trabalho como fonte de comprometimento disfuncional*.

5.2.4.3.2 Fiabilidade

Também foi utilizado o Alpha de Cronbach para medir a consistência interna das 4 dimensões, conforme ilustra o Quadro 31. Verificamos que o valor mais elevado corresponde ao Fator 1 – Trabalho como fonte de stress e disprazer, seguindo-se o Fator 2 – Trabalho como fonte de descontrolo emocional, o Fator 3 – Trabalho como fonte de compulsão e, por último, o Fator 4 – Trabalho como fonte de comprometimento disfuncional, com um alpha baixo.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Quadro 31 – Médias (M), desvios-padrão (DP), correlações item-total dos itens das subescalas avaliadoras da Medida de Stress Organizacional e coeficientes de consistência interna Alpha de Cronbach sem os respetivos itens

<i>Medida de Stress Organizacional</i>	M	DP	Correlação item-total	Alpha total sem o item
Fator 1 – <i>Trabalho como fonte de stress e disprazer</i>				
S5iNa maior parte dos dias, é com prazer que venho para o trabalho.	5,28	1,223	,610	,801
S7iA minha organização ajuda-me a que eu viva em paz comigo mesmo.	5,22	1,414	,672	,772
S4iSinto Alegria no meu trabalho.	4,82	1,547	,639	,790
S6iA minha organização respeita a minha "vida interior".	4,93	1,438	,700	,758
<i>Alpha: .826</i>				
Fator 2 – <i>Trabalho como fonte de descontrolo emocional</i>				
S1i. Reajo com calma quando estou sob tensão	3,98	1,554	,658	,633
S2i.Consigo permanecer calmo mesmo quando os outros ficam zangados	3,87	1,427	,579	,721
S3i.Sou realmente capaz de controlar as minhas próprias emoções	3,32	1,241	,596	,710
<i>Alpha: .771</i>				
Fator 3 – <i>Trabalho como fonte de compulsão</i>				
S10Sinto-me obrigado a trabalhar arduamente, mesmo quando o trabalho não é agradável.	4,57	1,586	,247	,571
S12Frequentemente sinto que há algo dentro de mim que me leva a trabalhar arduamente.	4,56	1,484	,506	,370
S8Sinto-me culpado quando falto ao trabalho.	4,67	1,885	,256	,588
S13Pareço ter uma compulsão interior para trabalhar arduamente.	3,54	1,428	,435	,432
<i>Alpha: .565</i>				
Fator 4 – <i>Trabalho como fonte de comprometimento disfuncional</i>				
S9Muitas vezes desejava não estar tão comprometido com o meu trabalho.	4,25	1,597	,265	-
S11Dou por mim a pensar em trabalho frequentemente, mesmo quando quero afastar-me um pouco.	4,74	1,462	,265	-
<i>Alpha: .418</i>				

i itens com escala de medida invertida

5.3. Resultados

Na secção dos resultados do Estudo 2, iniciamos a apresentação com as medidas descritivas, seguindo-se a estatística inferencial, que nos permitirá responder aos objetivos em estudo.

5.3.1. Análise Descritiva das medidas em estudo: Inteligência Emocional, Capital Psicológico e Stress Organizacional

5.3.1.1 Inteligência Emocional

Iniciando as análises com a Escala de Inteligência Emocional, podemos verificar no quadro 32 que a $M = 5.05$ para a escala global (num total de 7 pontos). Conforme se verifica no quadro indicado, 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 prende-se com 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* ($DP = 0.93$).

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Quadro 32 – Valores mínimo e máximo, pontuações médias (M) e desvios-padrão (DP) da Escala de Inteligência Emocional e dos fatores constituintes

	Min.	Max.	M	SD
<i>Inteligência Emocional (escala global)</i>	3,29	7,00	5,05	0,69
<i>Fatores</i>				
IE1 - Compreensão das Emoções Próprias	1,00	7,00	5,22	0,98
IE2 - Autocontrolo perante as Críticas	1,33	7,00	4,64	1,14
IE3 - Autoencorajamento	2,33	7,00	5,56	0,95
IE4 - Autocontrolo Emocional	1,00	7,00	4,27	1,17
IE5 - Empatia e Contágio Emocional	2,00	7,00	5,66	1,03
IE6 - Compreensão das Emoções dos Outros	2,00	7,00	5,17	0,93

A representação gráfica da escala global e fatores constituintes consta da Figura 8. 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*. De referir que estes dois últimos fatores são os que os participantes assinalam ter mais dificuldade.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

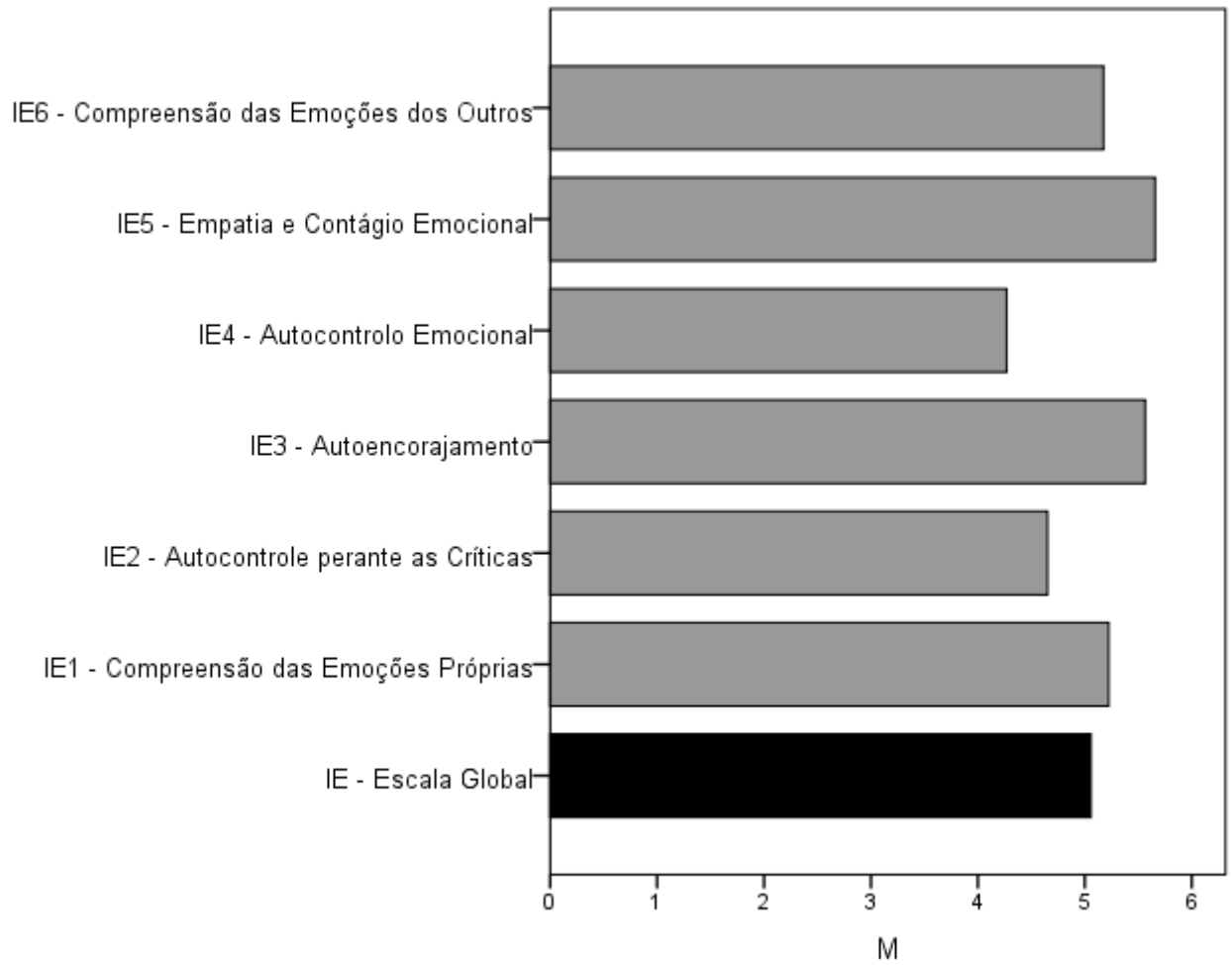


Figura 8 - Pontuações médias da Escala de Inteligência Emocional e dos fatores constituintes

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

5.3.1.2 Capital Psicológico

Considerando o PsyCap Questionnaire (medida do Capital Psicológico do colaborador de cada organização), verificamos no Quadro 33 é de $M = 4.53$ numa escala de 6 pontos. A pontuação média mais elevada corresponde à dimensão 1 - Autoeficácia ($M = 4.67$), ao passo que a menos elevada à dimensão 4 - Otimismo ($M = 4.32$). Quanto ao desvio-padrão da escala global (0.61), a maior variabilidade situa-se no Fator 1 - Autoeficácia ($DP = 0.82$) e a menor no Fator 4 - Otimismo ($DP = 0.68$). Na Figura 9 voltamos a apresentar graficamente as médias agora da escala global e dos fatores constituintes do PsyCap Questionnaire.

Quadro 33 – Valores mínimo e máximo, pontuações médias (M) e desvios-padrão (DP) da Escala de Capital Psicológico e dos fatores constituintes

	Min.	Max.	M	SD
<i>Capital Psicológico (escala global)</i>	1,96	6,00	4,53	0,61
<i>Fatores</i>				
CP1 - Autoeficacia	1,33	6,00	4,67	0,82
CP2 - Esperança	1,33	6,00	4,62	0,74
CP3 - Resiliência	2,17	6,00	4,48	0,69
CP4- Otimismo	1,67	6,00	4,32	0,68

ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO

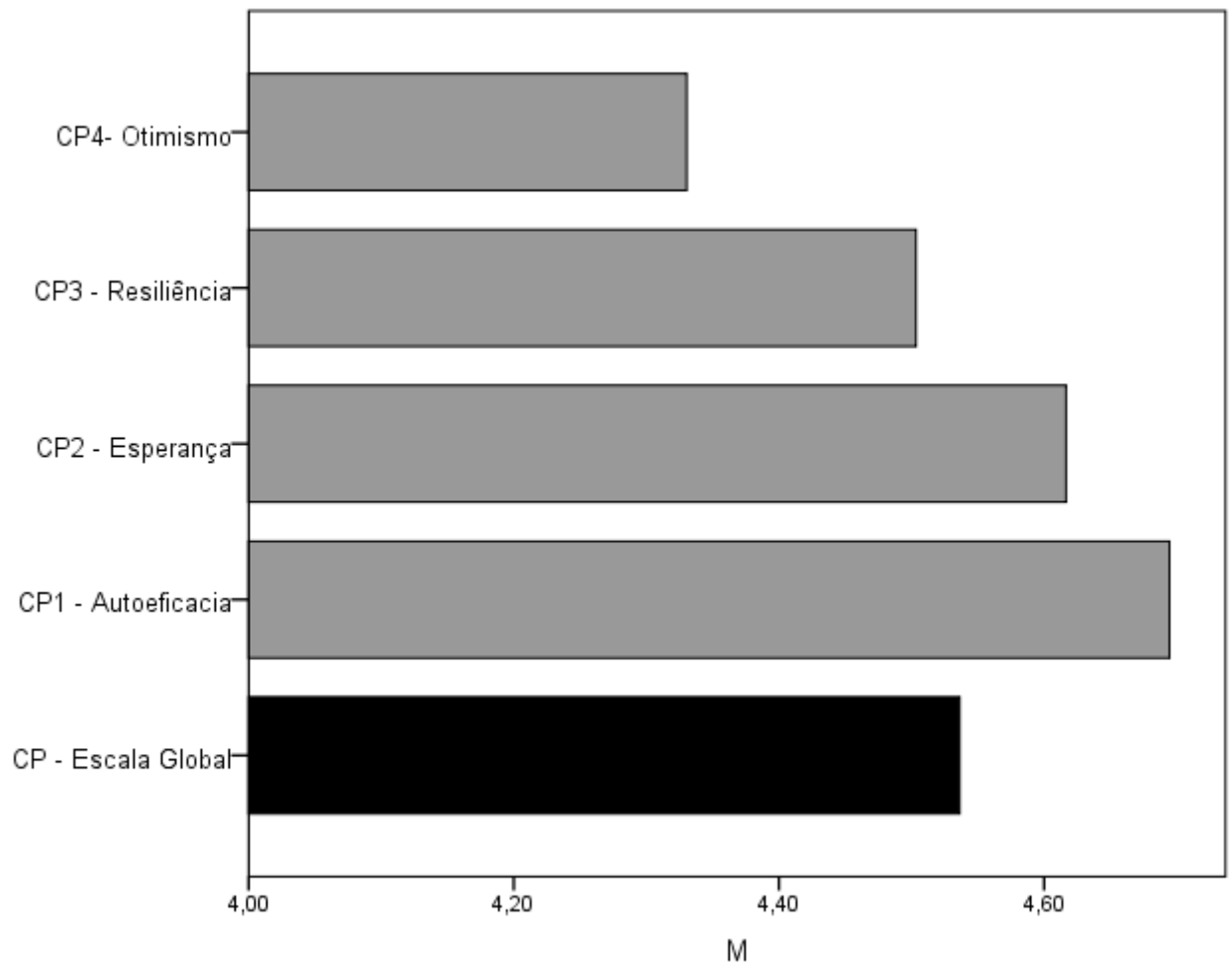


Figura 9 - Pontuações médias da Escala de Capital Psicológico e dos fatores constituintes

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

5.3.1.3 Stress Organizacional

Quando à medida de Stress Organizacional por nós proposta, constatamos que, numa escala de 0 a 7 pontos, a média global é de $M = 3.91$, indicando um nível moderado de stress organizacional, com uma variabilidade muito reduzida ($DP = 0.63$). Atendendo aos fatores constituintes, representados na Figura 10, verificamos que o stress é maior referente ao fator 4 – Trabalho como fonte de comprometimento disfuncional, seguindo-se o fator 3 - Trabalho como fonte de compulsão. o fator 2 - Trabalho como fonte de descontrolo emocional e, por último, o fator 1 - Trabalho como fonte de stress e desprazer.

Quadro 34 - Quadro 32 – Valores mínimo e máximo, pontuações médias (M) e desvios-padrão (DP) da Escala de Stress Organizacional e dos fatores constituintes

	Min.	Max.	M	SD
<i>Stress Organizacional (escala global)</i>	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

ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO

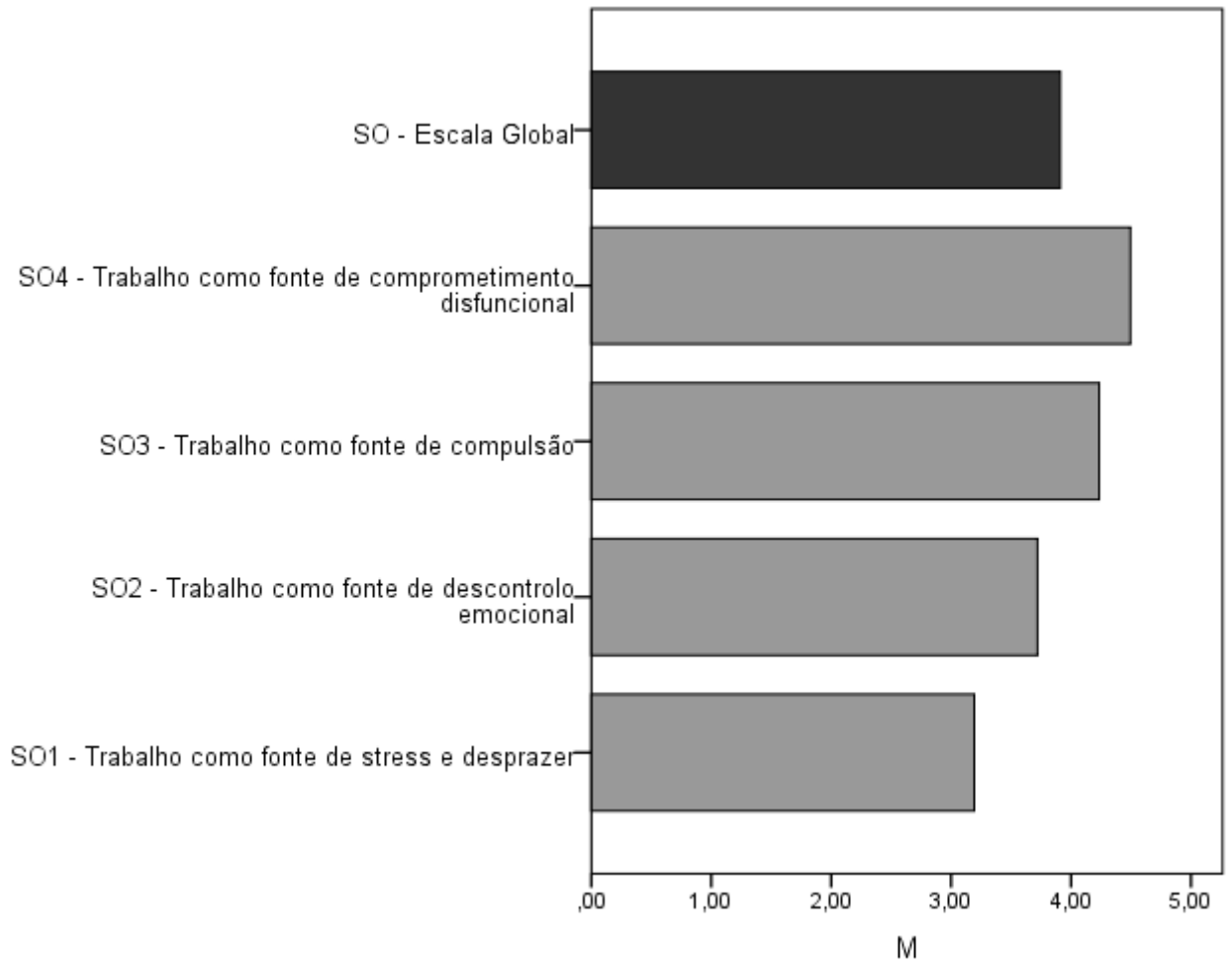


Figura 10 - Pontuações médias da Escala de Stress Organizacional e dos fatores constituintes

5.3.2. Stress Organizacional, Inteligência Emocional e Capital Psicológico: relações conceptuais: teste da H4

A presente secção é dedicada ao teste da Hipótese H4: O Stress Organizacional correlaciona-se negativamente com a inteligência emocional e com o capital psicológico dos indivíduos.

5.3.2.1 Stress Organizacional e Inteligência Emocional

Entre os objetivos de investigação propostos no Estudo 2, reside a questão referente às relações conceptuais entre os três constructos em análise. Assim sendo, no Quadro 35 apresentamos as intercorrelações de Pearson entre o Stress Organizacional e a Inteligência Emocional, nos seus cinco fatores constituintes: IE1 - Compreensão das Emoções Próprias, IE2 - Autocontrolo perante as Críticas, IE3 - Autoencorajamento, IE5 - Empatia e Contágio Emocional e IE6 - Compreensão das Emoções dos Outros. Conforme referimos na secção da metodologia, o fator 4 - Autocontrolo Emocional, dada a natureza dos itens altamente referentes ao stress, e no sentido de obviar o problema das bloated specifics apresentado por Cattell (1978 – ou seja, escalas com coeficientes de consistência interna muito elevados apenas porque o conteúdo dos itens é de tal modo redundante que as correlações interitem são muito elevadas), será utilizado como medida de Stress Organizacional.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Quadro 35 – Coeficientes de correlação de Pearson entre as medidas de Stress Organizacional e de Inteligência Emocional

<i>Inteligência Emocional</i>	<i>Stress Organizacional (escala global)</i>	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
<i>Escala global</i>	-,447***	-,314***	-,693***	,041	,027
<i>IE1 - Compreensão das Emoções Próprias</i>	-,350**	-,283**	-,451**	-,004	-,002
<i>IE2 - Autocontrolo perante as Críticas</i>	-,240***	-,037	-,243***	-,144*	-,090
<i>IE3 – Autoencorajamento</i>	-,122*	-,329***	-,330***	,255***	,150**
<i>IE5 - Empatia e Contágio Emocional</i>	-,201**	-,213***	-,258***	,006	,046
<i>IE6 - Compreensão das Emoções dos Outros</i>	-,280***	-,301***	-,369***	,027	,056

* $p < .05$

** $p < .01$

*** $p < .001$

Conforme pode observar-se no Quadro 33, as relações entre a escala global de Stress Organizacional e tanto a escala global de Inteligência Emocional quanto os fatores constituintes desta 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).

Considerando o fator 1 da escala de Stress Organizacional - 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 fator 2 - Autocontrolo 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

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

contágio emocional e menos compreende as emoções dos outros. Contudo, ter mais ou menos stress ou prazer no trabalho não influencia o autocontrolo perante as críticas.

Quanto ao fator 2 - 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 Trabalho como fonte de compulsão (fator 3 da escala de Stress Organizacional), apenas encontramos duas relações estatisticamente significativas com a Inteligência Emocional: referem-se elas à relação negativa entre o Trabalho como fonte de compulsão e o Autocontrolo perante as Críticas e à relação positiva entre o Trabalho como fonte de compulsão e o Autoencorajamento. Em termos breves, 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 autoencoraja para trabalhar.

Por último, o Trabalho como fonte de comprometimento disfuncional (fator 4 da escala de Stress Organizacional) 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.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

5.3.2.2 Stress Organizacional e Capital Psicológico

Repetimos as análises dos coeficientes de correlação, agora entre as medidas de Stress Organizacional e de Capital Psicológico. O Quadro 36 indica os resultados dos coeficientes de correlação de Pearson. Assinalamos a negrito as correlações acima de .35.

Quadro 36 – Coeficientes de correlação de Pearson entre as medidas de Stress Organizacional e de Capital Psicológico

<i>Capital Psicológico</i>	<i>Stress Organizacional (escala global)</i>	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
<i>Escala global</i>	-,298***	-,419**	-,474**	,145*	,145*
CP1 - Autoeficácia	-,286***	-,423***	-,419***	,170**	,088
CP2 - Esperança	-,262***	-,488**	-,362***	,192**	,135*
CP3 - Resiliência	-,152**	-,208**	-,353***	,128*	,136*
CP4- Otimismo	-,405***	-,340***	-,485***	-,019	,003

* $p < .05$

** $p < .01$

*** $p < .001$

Constatamos que a correlação entre a escala global de Stress Organizacional e a escala global de Capital Psicológico é negativa, indicando que quanto mais stress organizacional o colaborador sente menor é o seu capital psicológico. Especificando a análise por fatores de Capital Psicológico e centrando-nos ainda na escala global de Stress Organizacional, verificamos que as relações são todas negativas – designadamente, quanto mais stress organizacional menos a autoeficácia do

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

colaborador, a sua esperança, resiliência e otimismo. Atendendo à magnitude destas correlações negativas, a maior prende-se com o otimismo e a menor com a resiliência, ou seja, quanto mais stress sentido menos otimista, embora também menos resiliente, se bem que em menor magnitude.

Atendendo ao Trabalho como fonte de stress e desprazer (fator 1 da escala de Stress Organizacional), as correlações com os fatores do Capital Psicológico são também todas negativas, o mesmo ocorrendo com o Trabalho como fonte de descontrolo (fator 2 da escala de Stress Organizacional). Verificando as magnitudes mais elevadas, vemos que quanto mais o trabalho é encarado como fonte de stress e desprazer e como fonte de descontrolo emocional menor é a Autoeficácia e a Esperança do colaborador. As relações negativas entre todos os fatores do capital psicológico e o Trabalho como fonte de descontrolo emocional (fator 2) são, dentre todos os fatores da escala de Stress Organizacional, as mais fortes.

Debruçando-nos sobre o Trabalho como fonte de compulsão (fator 3 da escala de Stress Organizacional), curiosamente, as relações são positivas com a escala global do Capital Psicológico, devidas aos fatores Autoeficácia, Esperança e Resiliência. Assim, quanto mais o indivíduo sente o trabalho como fonte de compulsão maior é o seu capital psicológico para a empresa, devido à sua autoeficácia, esperança e resiliência, ou seja, capacidade de resistir perante as frustrações do trabalho.

O último fator da escala de Stress Organizacional – fator 4, Trabalho como fonte de comprometimento disfuncional – mostra-se, à semelhança da Inteligência Emocional, as correlações mais baixas. Constatamos, também, uma relação positiva com a escala global de Capital Psicológico, devido aos fatores Esperança e Resiliência. Assim, sendo, o indivíduo que se compromete com o seu trabalho, embora de uma forma disfuncional para ele, mostra-se mais esperançoso e mais resiliente face ao seu trabalho e à sua vida.

Constatamos, assim, que a hipótese H4 apresenta suporte empírico: O Stress Organizacional correlaciona-se negativamente com a inteligência emocional e com o capital psicológico dos indivíduos.

5.3.2.3 Inteligência Emocional e Capital Psicológico: teste da H5

Embora não seja um dos objetivos fundamentais da presente dissertação analisar as relações entre a Inteligência Emocional e o Capital Psicológico, tomamos este objetivo como secundário, que nos permitirá testar a hipótese H5: A inteligência emocional e o capital psicológico estão positivamente correlacionados.

O Quadro 37 demonstra que a Inteligência Emocional e o Capital Psicológico dos trabalhadores possuem uma relação estatisticamente significativa e de magnitude elevada ($r = .599$). Atendendo aos fatores de cada escala, constatamos que todas as dimensões da Inteligência Emocional têm correlações significativas com o Capital Psicológico e subescalas constituintes.

Conforme pode verificar-se no Quadro 37, apenas a dimensão apenas a dimensão Autocontrole perante as Críticas da Inteligência Emocional (IE2) não possui associações significativas com a Autoeficácia e a Resiliência do Capital Psicológico. Embora as associações entre esta dimensão e a Esperança e o Otimismo sejam positivas, a magnitude é baixa. Assim, de entre todas as dimensões da Inteligência Emocional, a que se relaciona menos com o capital psicológico dos indivíduos é o Autocontrole perante as Críticas.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Quadro 37 – Coeficientes de correlação de Pearson entre as medidas de Inteligência Emocional e de Capital Psicológico

<i>Inteligência Emocional</i>	<i>Capital Psicológico (escala global)</i>	CP1 - Autoeficácia	CP2 - Esperança	CP3 - Resiliência	CP4- Otimismo
<i>Escala global</i>	.599***	.535***	.501***	.442***	.542***
<i>IE1 - Compreensão das Emoções Próprias</i>	.505***	.456***	.439***	.406***	.414***
<i>IE2 - Autocontrole perante as Críticas</i>	.151*	.051	.120*	.099	.215**
<i>IE3 - Autoencorajamento</i>	.567***	.618**	.541**	.414**	.381**
<i>IE4 – Autocontrolo Emocional</i>	.474***	.419**	.362**	.353**	.485***
<i>IE5 - Empatia e Contágio Emocional</i>	.344***	.264**	.275**	.246**	.320**
<i>IE6 - Compreensão das Emoções dos Outros</i>	.402***	.373***	.310**	.283**	.341**

* $p < .05$

** $p < .01$

*** $p < .001$

Ainda no Quadro 37, podemos observar que o fator 3 da Inteligência Emocional – Autoencorajamento – é o mais fortemente associado com a Autoeficácia do Capital Psicológico ($r = .618$), seguindo-se a Esperança ($r = .541$) e a resiliência ($r = .414$). Por outro lado, a dimensão do Autocontrolo Emocional (IE4) é a mais correlacionada com o otimismo ($r = .485$). Seguidamente ao Autocontrole perante as Críticas (IE2), entre as dimensões da Inteligência Emocional, a Empatia e Contágio Emocional (IE5) é a que se segue com relações menos intensas. Entre as associações mais fortes indicamos o Autoencorajamento (IE3), a Compreensão das Emoções Próprias (IE1) e o Autocontrolo Emocional (IE4).

Concluimos pelo suporte empírico da H5: A inteligência emocional e o capital psicológico estão positivamente correlacionados.

5.3.3. Stress Organizacional e variáveis influentes

Analizamos na presente secção as variáveis individuais e organizacionais influentes no Stress Organizacional. Como variáveis individuais dos colaboradores consideraremos o género, a idade, as habilitações literárias e o vencimento mensal auferido. Enquanto variáveis de tipo organizacional teremos em conta a situação profissional, os anos de trabalho na organização, o facto de desempenhar alguma função de chefia e a dimensão da organização.

5.3.3.1 Stress Organizacional e variáveis de nível individual: género, idade, habilitações literárias e vencimento auferido

5.3.3.1.1. Género

Tomamos como primeira tarefa analisar a influência que o sexo dos participantes detém ao nível do Stress Organizacional e seus fatores constituintes.

Na análise das diferenças de género procedemos a uma análise multivariada da variância (MANOVA, procedimento General Linear Model), tomando como variável independente (VI) o sexo dos participantes (1 = masculino; 2 = feminino) e como variáveis dependentes (VDs) as pontuações médias obtidas nos 4 fatores da escala de Stress Organizacional.

A análise do teste multivariado indica que o efeito global se revela estatisticamente significativo: Λ de Wilks = 0.959, $F(4, 287) = 3.09$, $p = .016$. Por sua vez, quando consideramos os 4 fatores da escala de Stress Organizacional na sua especificidade, constatamos que o sexo dos docentes se reverte em diferenças estatisticamente significativas exclusivamente ao nível do fator 2– Trabalho como fonte de descontrolo emocional.

ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO

Quadro 38 - Pontuações médias e desvios-padrão dos quatro fatores da escala de Stress Organizacional em função do sexo dos colaboradores: Testes univariados

<i>Stress Organizacional</i>	Sexo						F(1,290)
	Masculino (n = 63)		Feminino (n = 137)		Total (N = 200)		
	M	DP	M	DP	M	DP	
<i>Fatores constituintes:</i>							
SO1 - Trabalho como fonte de stress e desprazer	3,22	1,31	3,17	1,18	3,19	1,24	0,160
SO2 - Trabalho como fonte de descontrolo emocional	3,50	1,22	3,90	1,10	3,72	1,17	8,572**
SO3 - Trabalho como fonte de compulsão	4,29	1,11	4,19	1,12	4,23	1,12	0,593
SO4 - Trabalho como fonte de comprometimento disfuncional	4,40	1,14	4,57	1,27	4,49	1,22	1,450

** $p = .004$

No Quadro 34 apresentamos as estatísticas descritivas e os resultados dos testes univariados dos 4 fatores da escala de Stress Organizacional em função do sexo dos participantes. Conforme se pode observar, os testes univariados indicam que as pontuações correspondentes ao sexo feminino são significativamente superiores às do sexo masculino para o Trabalho como fonte de descontrolo emocional. Os resultados obtidos indicam, portanto, que são as mulheres, relativamente aos homens, que mostram maior stress relacionado com o descontrolo emocional em assuntos referentes ao trabalho. Tal superioridade é facilmente constatada na Figura 11, onde se representam graficamente as pontuações médias dos quatro fatores da escala de Stress Organizacional em função do sexo dos participantes.

ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO

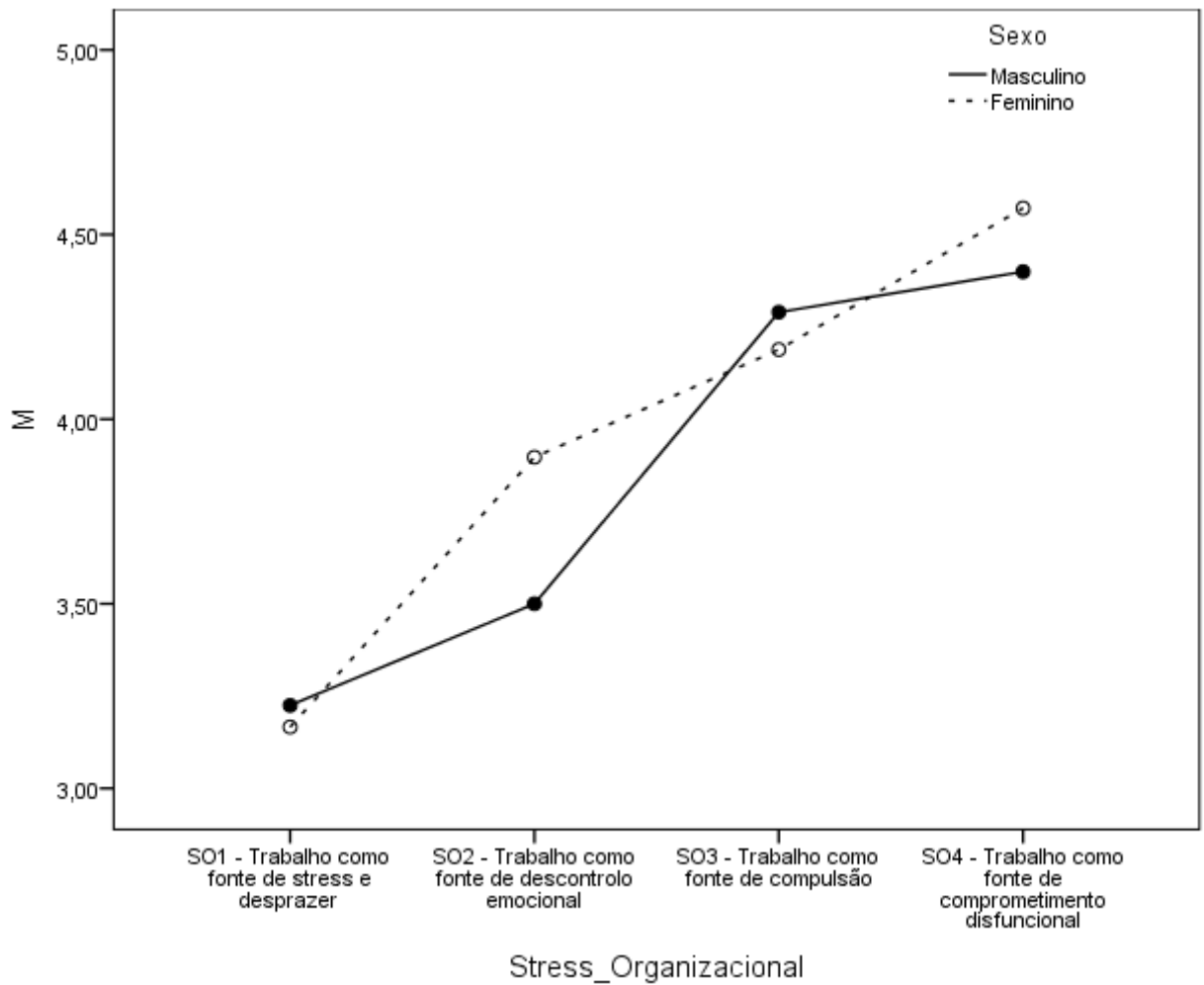


Figura 11 - Pontuações médias dos quatro fatores da escala de Stress Organizacional em função do sexo dos colaboradores

5.3.3.1.2. Idade

Apresentamos, agora, os resultados da influência da variável idade dos colaboradores organizacionais ao nível dos 4 fatores retidos na escala de Stress Organizacional. O objetivo prende-se como a análise da existência de uma possível relação entre a idade dos participantes e a identificação dos fatores de stress em estudo: Trabalho como fonte de stress e desprazer, Trabalho como fonte de descontrolo emocional, Trabalho como fonte de compulsão e Trabalho como fonte de comprometimento disfuncional.

Procedemos ao cálculo de coeficientes de correlação de Pearson, entre a variável idade e o Stress Organizacional (escala global) e fatores constituintes.

Os resultados encontrados no quadro 39 indicam-nos a inexistência de uma relação estatisticamente significativa da idade com a escala total, bem como com os fatores 1, 2 e 3. A única relação estatisticamente significativa é positiva, e podemos considerá-la de magnitude baixa, prendendo-se com o fator 4 - Trabalho como fonte de comprometimento disfuncional. Assim, parece que à medida que aumenta a idade dos colaboradores aumenta o seu comprometimento com o trabalho, embora de forma disfuncional.

Porém, a idade não influencia o stress ao nível do Trabalho como fonte de stress e desprazer, do Trabalho como fonte de descontrolo emocional e do Trabalho como fonte de compulsão.

ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO

Quadro 39 – Coeficientes de correlação de Pearson entre a Escala de Stress Organizacional e fatores constituintes e a idade dos participantes

	Coeficiente de correlação de Pearson (r)	Sig.
<i>Stress Organizacional (escala global)</i>	,060	,304
<i>Fatores</i>		
SO1 - Trabalho como fonte de stress e desprazer	-,023	,689
SO2 - Trabalho como fonte de descontrolo emocional	-,013	,822
SO3 - Trabalho como fonte de compulsão	,028	,634
SO4 - Trabalho como fonte de comprometimento disfuncional	,153**	,008

5.3.3.1.3. Habilitações académicas

Analizamos, agora, a influência das habilitações académicas dos colaboradores das organizações que integram a presente amostra. No sentido de analisar possíveis diferenças ao nível da identificação face aos diferentes fatores da Escala de Stress Organizacional procedemos à realização de uma nova MANOVA, tomando como VDs os 4 fatores da Escala de Stress Organizacional e como VI a variável habilitações académicas. Considerámos 3 níveis para a variável habilitações académicas, pelos quais se distribuem os colaboradores por nós inquiridos: Ensino Básico (n = 90), Ensino Secundário (n = 104) e Ensino Superior (n = 107).

O resultado do teste multivariado indica-nos a existência de diferenças estatisticamente significativas, Λ de Wilks = 0.927, $F(8, 572) = 2.76$, $p = .005$. Por sua vez, a análise dos testes univariados decorrentes indica que a influência da variável habilitações literárias se situa ao nível dos fatores 1 e 2 da Escala de Stress Organizacional – designadamente no Trabalho como fonte de stress e desprazer e no Trabalho como fonte de descontrolo emocional.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

No *Quadro 40* indicamos as pontuações médias, os desvios-padrão e os resultados dos testes univariados em função dos 3 níveis de habilitações em que se agrupam os participantes por nós inquiridos.

Quadro 40 - Pontuações médias e desvios-padrão dos quatro fatores da Escala de Stress Organizacional em função das habilitações académicas: Testes univariados

<i>Stress Organizacional</i>	Habilitações académicas								F (2, 289)
	Ensino Básico (n = 90)		Ensino Secundário (n = 104)		Ensino Superior (n = 107)		Total (N =292)		
<i>Fatores constituintes:</i>	M	DP	M	DP	M	DP	M	DP	
SO1 - Trabalho como fonte de stress e desprazer	2,98	1,29	3,47	1,29	3,09	1,10	3,19	1,24	4,160*
SO2 - Trabalho como fonte de descontrolo emocional	3,98	1,17	3,66	1,15	3,57	1,16	3,72	1,17	3,167*
SO3 - Trabalho como fonte de compulsão	4,41	1,35	4,25	,97	4,07	1,03	4,23	1,12	2,130
SO4 - Trabalho como fonte de comprometimento disfuncional	4,55	1,14	4,40	1,24	4,54	1,26	4,49	1,22	0,443

* $p < .05$

Situando-nos nos fatores 1 e 2, a inspeção dos testes de comparação múltipla de Fisher LSD indica-nos que existem diferenças estatisticamente significativas entre as médias das habilitações literárias Ensino Básico e Ensino Secundário, sendo o trabalho visto mais como fonte de stress e desprazer pelos colaboradores que possuem o Ensino

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Básico (diferença absoluta entre as médias de .483, $p = .008$); porém, entre os colaboradores que possuem o Ensino Básico e os que possuem o Ensino Superior não detetamos quaisquer diferenças (diferença absoluta entre as médias de .109, $p = .542$), embora elas existam entre os que possuem o Ensino Secundário e o Ensino Superior (diferença absoluta entre as médias de .374, $p = .029$), sendo que os com o Ensino Secundário mostram mais stress ao nível do fator 1.

Considerando o Fator 2 - Trabalho como fonte de descontrolo emocional, os testes de comparação múltipla de Fisher LSD mostram-nos que as diferenças situam-se entre os colaboradores que possuem o Ensino Básico e os que possuem o Ensino Superior, sendo que os primeiros sentem mais o trabalho como fonte de descontrolo emocional (diferença absoluta entre as médias de .410, $p = .016$).

Apesar de nos testes univariados não encontrarmos diferenças estatisticamente significativas, os testes de comparação múltipla de Fisher LSD indicam uma diferença ao nível do fator 3 - Trabalho como fonte de compulsão. Tal diferença situa-se novamente entre os colaboradores que possuem o Ensino Básico e os que possuem o Ensino Superior, sentindo os com o Ensino Básico mais o trabalho como fonte de compulsão, comparativamente aos com o Ensino Superior (diferença absoluta entre as médias de .334, $p = .041$).

Na *Figura 12* representamos graficamente as pontuações médias nos 4 fatores referidos em função dos três níveis considerados para a variável habilitações académicas. Grosso modo, evidenciam-se os maiores níveis de stress nos colaboradores apenas com o Ensino Básico e os menores nos colaboradores com o Ensino Superior.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

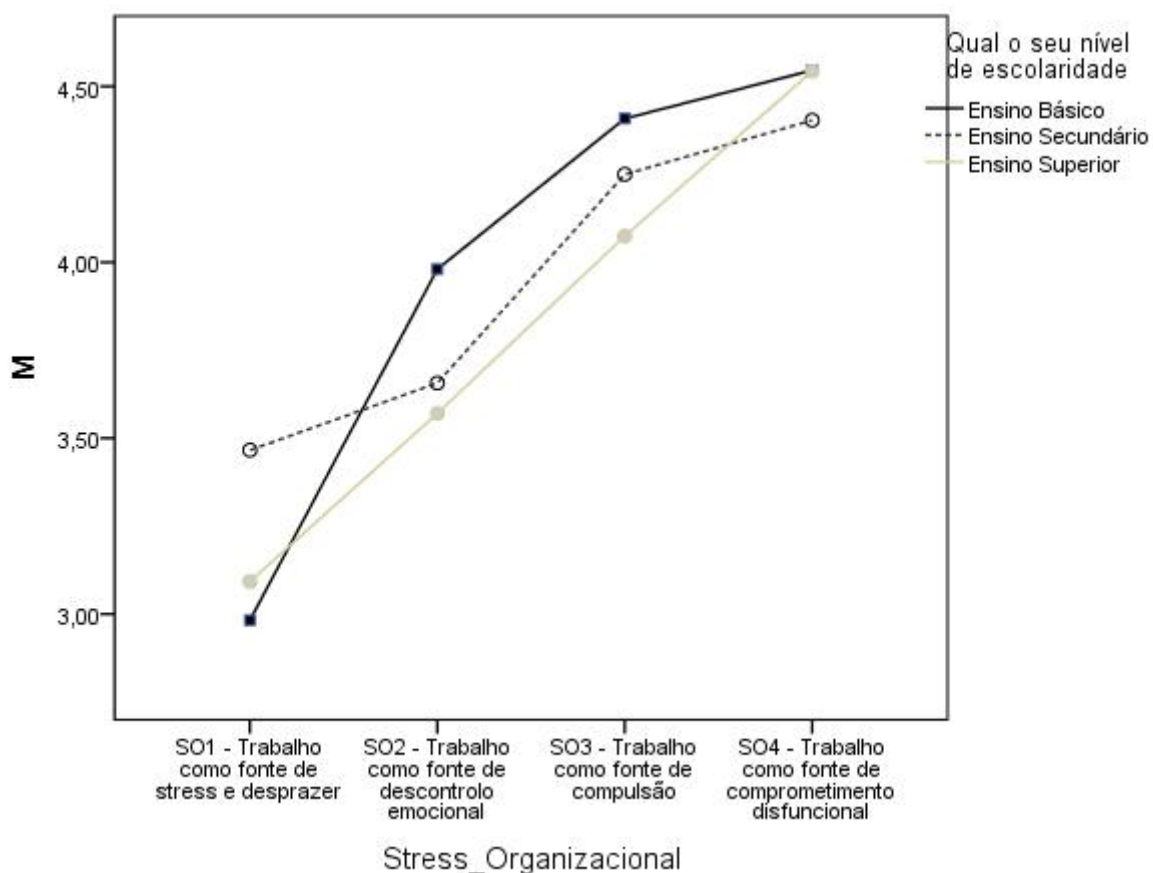


Figura 12 - Pontuações médias dos quatro fatores da escala de Stress Organizacional em função das habilitações académicas dos participants

5.3.3.1.4. Vencimento auferido

Concluindo a análise da influência das variáveis individuais ao nível do Stress Organizacional, resta-nos compreender o papel do vencimento auferido pelo trabalhador. Tomando esta variável como VI (5 níveis: Até 500€, Entre 501€ e 1000€, Entre 1001€ e 1500€, Entre 1501€ e 2000€ e Superior a 2000€) e como VDs os 4 fatores da Escala de Stress Organizacional, procedemos a uma análise multivariada da

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

variância (MANOVA). O teste multivariado indicou que, quando consideramos a Escala de Stress Organizacional na sua globalidade, não existem quaisquer diferenças estatisticamente significativas, Λ de Wilks = 0.942, $F(16, 865) = 1.07$. Também os testes univariados não demonstram que o vencimento influencia os níveis de stress dos colaboradores, que parecem transversais a todas as classes de vencimentos.

O *Quadro 41* ilustra as pontuações médias, os desvios-padrão e os resultados dos testes univariados, onde se pode, precisamente, constatar a igualdade entre os grupos.

Quadro 41 - Pontuações médias e desvios-padrão dos quatro fatores da Escala de Stress Organizacional em função do vencimento auferido pelo trabalhador: Testes univariados

<i>Stress Organizacional</i>	Vencimento auferido												F ^a (4, 286)
	Até 500€ (n = 61)		Entre 501€e 1000€ (n = 133)		Entre 1001€e 1500€ (n = 60)		Entre 1501€e 2000€ (n = 23)		Superior a 2000€ (n =14)		Total (N = 291)		
Fatores constituintes:	M	DP	M	DP	M	DP	M	DP	M	DP	M	DP	
SO1 - Trabalho como fonte de stress e desprazer	3,15	1,32	3,26	1,27	3,18	0,95	3,06	1,56	3,00	1,21	3,19	1,24	0,276
SO2 - Trabalho como fonte de descontrolo emocional	3,78	1,14	3,74	1,17	3,64	1,11	4,04	1,26	3,00	1,18	3,72	1,17	1,923
SO3 - Trabalho como fonte de compulsão	4,12	1,17	4,24	1,10	4,36	1,20	4,16	,92	4,13	1,08	4,23	1,12	0,402
SO4 - Trabalho como fonte de comprometimento disfuncional	4,14	1,23	4,52	1,18	4,68	1,23	4,66	1,21	4,65	1,36	4,49	1,22	1,811

^a nenhuma diferença é estatisticamente significativa

ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO

Apesar de nenhuma diferença ser estatisticamente significativa, no fator SO2 - Trabalho como fonte de descontrolo emocional constata-se que os colaboradores que recebem mais de 2000 Euros possuem menos descontrolo emocional, conforme se visualiza na Figura 13.

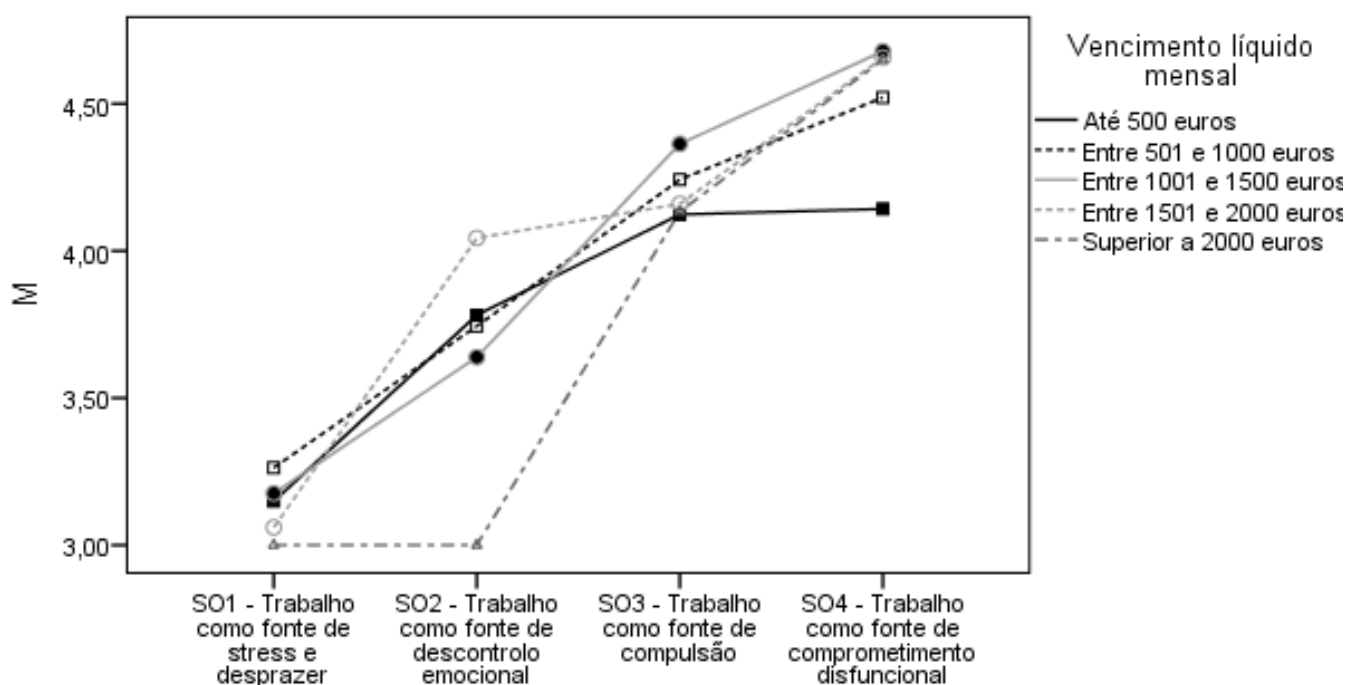


Figura 13 - Pontuações médias dos quatro fatores da escala de Stress Organizacional em função do vencimento mensal dos participantes

5.3.3.2 Stress Organizacional e variáveis de tipo organizacional: situação profissional, antiguidade na organização, desempenho de funções de chefia e dimensão da organização

Analizamos nesta rubrica a influência de variáveis organizacionais como a situação profissional, a antiguidade do colaborador na organização, o desempenho de funções de chefia e a dimensão da organização no Stress Organizacional.

5.3.3.2.1. Situação profissional

Conforme referimos na caracterização da amostra, a situação profissional dos colaboradores foi definida em cinco níveis: empresários, profissionais liberais, trabalhadores do Estado, trabalhadores por conta de outrem e trabalhadores-estudantes. Pretendemos agora saber até que ponto a situação profissional

Tomando como VI esta variável e como VDs os 4 fatores retidos na Escala de Stress Organizacional, procedemos a uma análise multivariada da variância (MANOVA). O teste multivariado indicou que, quando consideramos a Escala de Stress Organizacional na sua globalidade, existem diferenças estatisticamente significativas ao nível de significação $p = .001$, $A \text{ de Wilks} = 0.872$, $F(16, 868.27) = 2.49$. Porém, dado que um dos grupos possui apenas 11 participantes (os profissionais liberais), na análise dos requisitos a uma utilização confiável da MANOVA, constatamos que a homogeneidade da matriz de covariâncias não é cumprida: $M \text{ de Bos} = 65.27$, $F(40, 6236.32) = 1.49$, $p = .025$. Assim, no cálculo dos testes univariados, procedemos ao equivalente não paramétrico, o teste de Kruskal-Wallis.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

O *Quadro 42* ilustra as pontuações médias, os desvios-padrão e os resultados dos testes de Kruskal-Wallis em função da situação profissional dos colaboradores. Atendendo aos resultados destes últimos, caso consideremos um nível de significação de $p < .001$, averiguamos a existência de diferenças significativas exclusivamente ao nível do fator 1 - Trabalho como fonte de stress e desprazer. Colocamos, assim, a hipótese de que a situação profissional dos colaboradores se repercute em diferenças na perceção do trabalho como fonte de stress e desprazer.

Quadro 42 - Pontuações médias e desvios-padrão dos quatro fatores da Escala de Stress Organizacional em função da Situação profissional dos colaboradores: Testes de Kruskal-Wallis

<i>Stress Organizacional</i>	Situação profissional												□2 (4)
	Empresário (n = 40)		Profissional Liberal (n = 11)		Trabalhador do Estado (n = 60)		Trabalhador por conta de outrem (n = 168)		Trabalhador-estudante (n = 13)		Total (N = 292)		
<i>Fatores constituintes:</i>	M	DP	M	DP	M	DP	M	DP	M	DP	M	DP	
SO1 - Trabalho como fonte de stress e desprazer	2,49	0,99	2,30	0,96	3,27	1,24	3,41	1,25	2,90	0,82	3,19	1,24	23.64***
SO2 - Trabalho como fonte de descontrolo emocional	3,78	1,38	3,67	1,22	3,57	1,25	3,77	1,08	3,62	1,16	3,72	1,17	1.78
SO3 - Trabalho como fonte de compulsão	4,52	1,16	4,20	1,18	3,97	1,07	4,26	1,12	4,24	0,90	4,23	1,12	7.63
SO4 - Trabalho como fonte de comprometimento disfuncional	4,74	1,22	5,03	1,74	4,34	1,21	4,50	1,16	3,93	1,33	4,49	1,22	7.35

*** $p < .001$

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Uma análise atenta aos testes de comparação múltipla de Tukey HSD (honestly significant difference), calculados para contrastes simples a posteriori, dado a VI em análise possuir 5 níveis, conduz-nos a averiguar que as diferenças estatisticamente significativas para o fator 1 se situam entre, por um lado, os empresários e os Trabalhador do Estado e, pelo outro, entre os empresários e os Trabalhadores por conta de outrem. Assim, os Trabalhador do Estado vivem mais o Trabalho como fonte de stress e desprazer que o Empresários (diferença absoluta entre as médias de .778, $p = .013$). Também os Trabalhadores por conta de outrem vivem mais o Trabalho como fonte de stress e desprazer que o Empresários (diferença absoluta entre as médias de .926, $p < .001$). Tais diferenças ilustram-se na Figura 14.

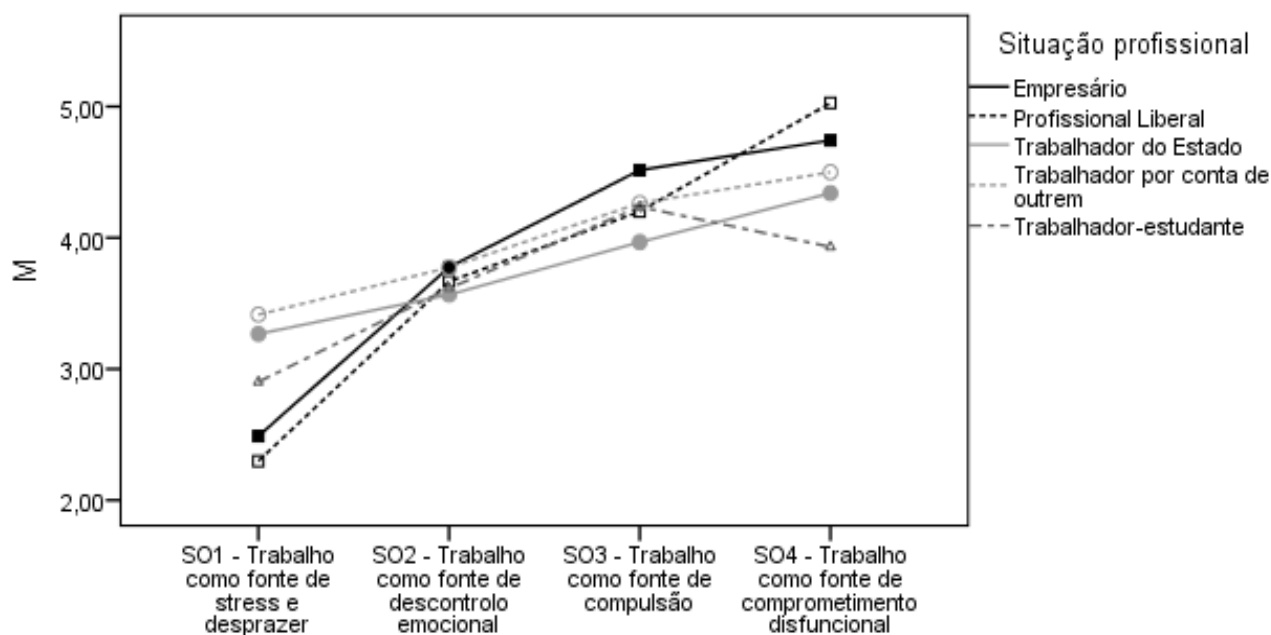


Figura 14 - Pontuações médias dos quatro fatores da escala de Stress Organizacional em função da Situação profissional dos colaboradores

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

5.3.3.2.2. Antiguidade na organização

Considerando a Antiguidade dos colaboradores na organização, pretendemos analisar a influência ao nível dos 4 fatores retidos na escala de Stress Organizacional. Assim calculámos os coeficientes de correlação de Pearson, entre a variável antiguidade na organização e o Stress Organizacional (escala global) e fatores constituintes. Os resultados podem ser consultados no Quadro 43.

Quadro 43 - Quadro 39 – Coeficientes de correlação de Pearson entre a Escala de Stress Organizacional e fatores constituintes e a Antiguidade dos colaboradores na organização

	Coeficiente de correlação de Pearson (r)	Sig.
<i>Stress Organizacional (escala global)</i>	,105	,073
<i>Fatores</i>		
SO1 - Trabalho como fonte de stress e desprazer	-,048	,408
SO2 - Trabalho como fonte de descontrolo emocional	,032	,584
SO3 - Trabalho como fonte de compulsão	,004	,951
SO4 - Trabalho como fonte de comprometimento disfuncional	,246**	,000

Conforme pode constatar-se, apenas se regista uma relação estatisticamente significativa com o fator 4 da Escala de Stress Organizacional. Assim, quanto mais antigo é o colaborador na empresa, mais o trabalho é encarado como fonte de comprometimento disfuncional.

5.3.3.2.3. Desempenho de funções de chefia

Perguntávamos aos colaboradores se desempenhavam alguma função e chefia. Esta questão teve como objetivo averiguar se quem desempenhava funções e chefia possuía um maior ou menor índice de Stress Organizacional.

Novamente procedemos à realização da MANOVA, tomando agora como VI a resposta à questão “Desempenha alguma função de chefia? (1 = Sim; 0 = Não) e como VDs as médias nos 4 fatores da escala de Stress Organizacional.

A inspeção ao teste multivariado mostrou-nos que o efeito global se revelou estatisticamente significativo: Λ de Wilks = 0.939, $F(4, 287) = 4.69$, $p = .001$. Conforme indica o Quadro 44, onde apresentamos as estatísticas descritivas e os resultados dos testes univariados dos 4 fatores da escala de Stress Organizacional em função do desempenho de alguma função de chefia por parte dos colaboradores, quando atendemos aos 4 fatores da escala de Stress Organizacional na sua especificidade, o facto de desempenharem ou não alguma função e chefia se reverte em diferenças estatisticamente significativas nos fatores SO1 - Trabalho como fonte de stress e desprazer e SO4 - Trabalho como fonte de comprometimento disfuncional.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Quadro 44 - Pontuações médias e desvios-padrão dos quatro fatores da escala de Stress Organizacional em função do desempenho de alguma função de chefia por parte dos colaboradores: Testes univariados

<i>Stress Organizacional</i>	Desempenha alguma função de chefia?						F(1,290)
	Sim (n = 90)		Não (n = 202)		Total (N = 292)		
	M	DP	M	DP	M	DP	
<i>Fatores constituintes:</i>							
SO1 - Trabalho como fonte de stress e desprazer	2,89	1,28	3,33	1,20	3,19	1,24	8,142**
SO2 - Trabalho como fonte de descontrolo emocional	3,67	1,32	3,74	1,09	3,72	1,17	0,204
SO3 - Trabalho como fonte de compulsão	4,39	1,09	4,17	1,13	4,23	1,12	2,459
SO4 - Trabalho como fonte de comprometimento disfuncional	4,85	1,21	4,34	1,19	4,49	1,22	11,186***

** $p = .005$

*** $p = .001$

Conforme se pode observar na Figura 15, as pontuações médias apontam para que o Trabalho como fonte de stress e desprazer é maior nos colaboradores que não desempenham alguma função de chefia. Por outro lado, constatámos que o Trabalho como fonte de comprometimento disfuncional é maior nos colaboradores que desempenham funções de chefia. Apesar das diferenças não serem significativas, a média dos colaboradores que desempenham alguma função de chefia no fator SO3 - Trabalho como fonte de compulsão é maior do que a dos que não desempenham qualquer função de chefia.

ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO

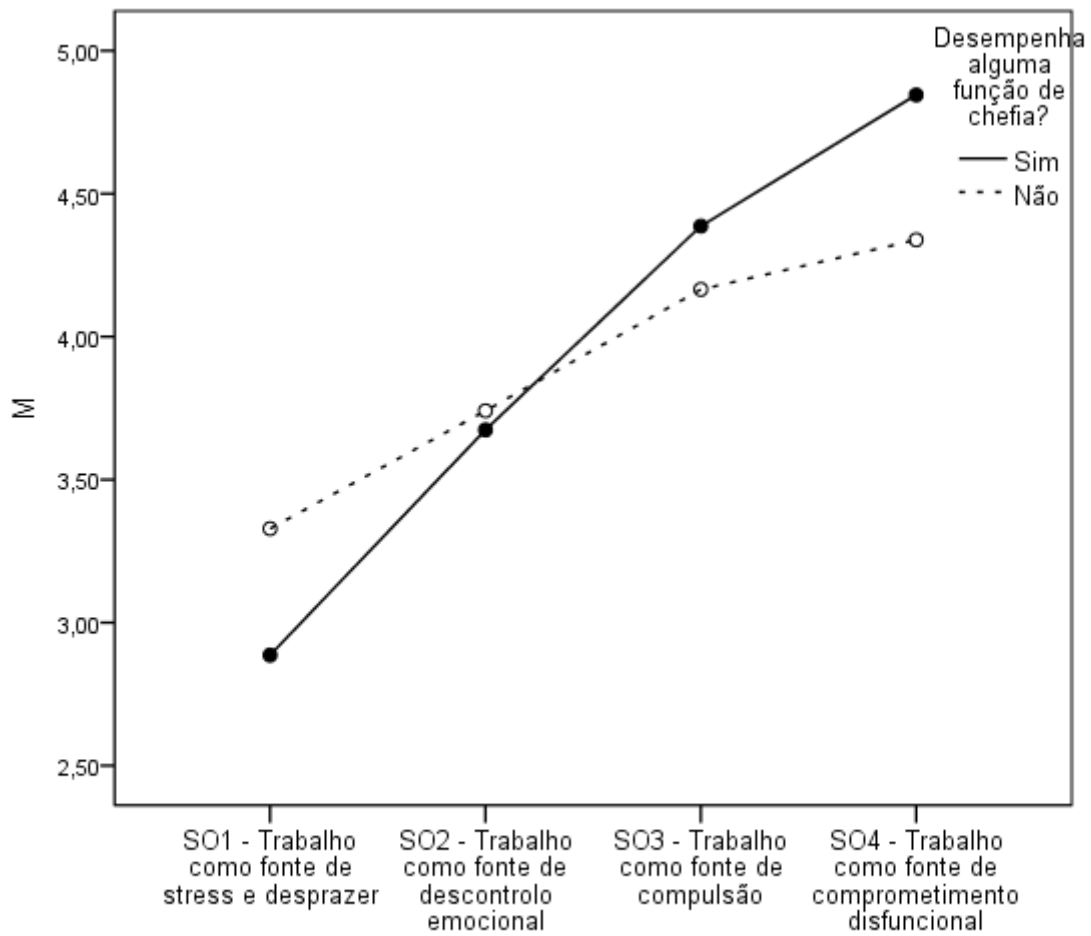


Figura 15 - Pontuações médias dos quatro fatores da escala de Stress Organizacional em função da Situação profissional dos colaboradores

5.3.3.2.4. Dimensão da organização

Atendendo ao estudo do Stress Organizacional e variáveis organizacionais, concluímos com a análise da influência da Dimensão da organização onde trabalham os colaboradores. Pretendemos averiguar se a Dimensão da organização se reverte em diferenças em relação ao stress organizacional, avaliado pelos quatro fatores da Escala de Stress Organizacional.

A MANOVA realizada, tomando como VDs os 4 fatores da Escala de Stress Organizacional e como VI a variável Dimensão da organização com 4 níveis (até 10 colaboradores, entre 11 e 50 colaboradores, entre 51 e 200 colaboradores e mais de 200 colaboradores)

O resultado do teste multivariado indica-nos a existência de diferenças no limiar da significação estatística, Λ de Wilks = 0.928, $F(12, 749) = 1.80$, $p = .045$. seguidamente, a análise dos testes univariados decorrentes indica que a influência da variável Dimensão da organização se situa exclusivamente ao nível do fator SO2 - Trabalho como fonte de descontrolo emocional (cf. pontuações médias, desvios-padrão e resultados dos testes univariados no Quadro 45).

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Quadro 45 - Pontuações médias e desvios-padrão dos quatro fatores da Escala de Stress Organizacional em função da Dimensão da organização: Testes univariados

<i>Stress Organizacional</i>	Dimensão da organização										F (3, 286)
	até 10 colaboradores (n = 101)		entre 11 e 50 colaboradores (n = 87)		entre 51 e 200 colaboradores (n = 41)		mais de 200 colaboradores (n = 61)		Total (N = 290)		
<i>Fatores constituintes:</i>	M	DP	M	DP	M	DP	M	DP	M	DP	
SO1 - Trabalho como fonte de stress e desprazer	3,04	1,29	3,30	1,14	3,16	1,34	3,27	1,21	3,18	1,23	0,801
SO2 - Trabalho como fonte de descontrolo emocional	3,99	1,20	3,59	1,09	3,52	1,06	3,56	1,23	3,72	1,17	3,009*
SO3 - Trabalho como fonte de compulsão	4,34	1,09	4,23	1,13	4,03	1,13	4,23	1,14	4,24	1,12	0,750
SO4 - Trabalho como fonte de comprometimento disfuncional	4,64	1,27	4,47	1,16	4,68	1,06	4,20	1,27	4,50	1,22	1,997

* $p = .03$

Debruçando-nos sobre o fator 2 e realizando os testes de comparação múltipla de Tukey HSD, constatamos que existem diferenças estatisticamente significativas entre as empresas mais pequenas e todas as demais empresas. Especificando, considerando o Fator 2 - Trabalho como fonte de descontrolo emocional, os colaboradores de empresas mais pequenas são os que sentem mais o trabalho como fonte de descontrolo emocional: diferença absoluta entre as médias de .400, $p = .019$ com as entre 11 e 50 colaboradores, diferença absoluta entre as médias de .473, $p = .028$ com as entre 51 e 200 colaboradores e diferença absoluta entre as médias de .431, $p = .022$ com as de mais de 200 colaboradores. Tal superioridade é bem visível na Figura 16.

ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO

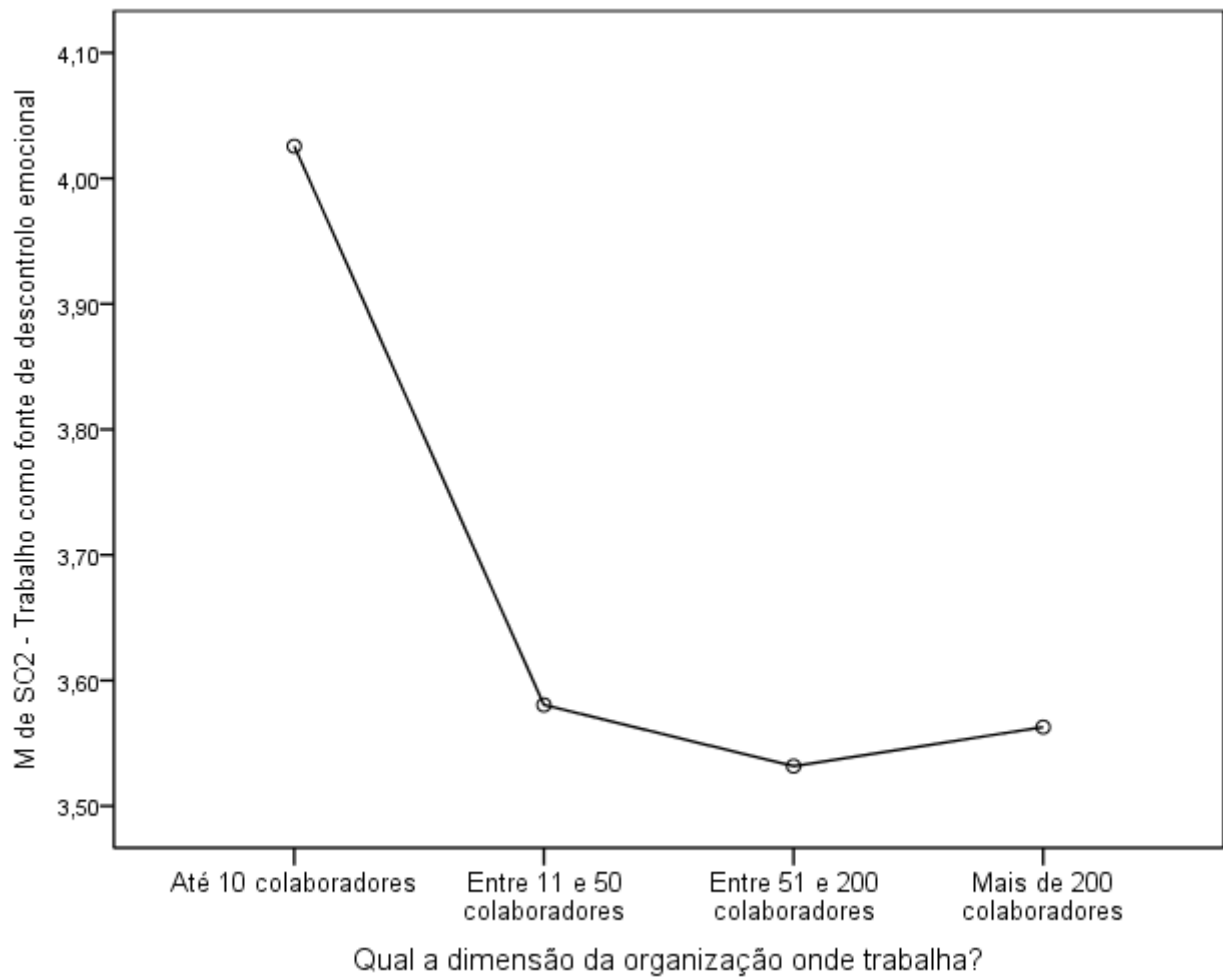


Figura 16 - Pontuações médias do fator SO2 - Trabalho como fonte de descontrolo emocional da escala de Stress Organizacional em função da Dimensão da organização

5.3.4. Inteligência Emocional e variáveis influentes

Analizamos agora as repercussões das variáveis individuais e organizacionais ao nível da Inteligência Emocional (IE). Analisaremos a influência do género, da idade, dos anos de trabalho na organização, do vencimento auferido, da dimensão da organização, das habilitações literárias, da situação profissional e, por último, do desempenho de funções de chefia.

5.3.4.1. Género e IE

Pretendemos analisar a influência que o sexo dos participantes possui ao nível da *Escala de Inteligência Emocional*. Procedemos a uma análise multivariada da variância (MANOVA, procedimento General Linear Model), tomando como variável independente (VI) o sexo dos participantes (1 = masculino; 2 = feminino) e como variáveis dependentes (VDs) as pontuações médias obtidas nas seis subescalas constituintes do questionário.

A análise do teste multivariado indica que o efeito global é estatisticamente significativo, λ de Wilks = 0.938, $F(6, 289) = 3.18$, $p = .005$. Por sua vez, quando consideramos as seis subescalas na sua especificidade, apenas constatamos que o sexo dos participantes se pode reverter em diferenças estatisticamente significativas ao nível do F4 - *Autocontrolo emocional*, $F(1, 294) = 9.74$, $p = .002$; atendendo às pontuações médias, verificamos que são os homens ($M = 4.50$, $DP = 1.21$) que possuem mais autocontrolo emocional do que as mulheres ($M = 4.08$; $DP = 1.10$). Caso consideremos o nível de significação $p = .089$, encontramos outra diferença no F5- *Empatia e contágio emocional*, tendo desta vez os homens ($M = 5.54$, $DP = 1.20$) pontuações superiores às mulheres ($M = 5.75$; $DP = 0.96$). Na Figura 17 representam-se as pontuações médias nas seis subescalas em função do género dos colaboradores.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

5.3.4.2. Idade, anos de trabalho na organização, vencimento, dimensão da organização e IE

Pretendemos verificar se a idade dos colaboradores, os anos de trabalho na organização, a dimensão da organização e o vencimento dos colaboradores possuem alguma influência nos níveis de inteligência emocional. Calculámos os coeficientes de correlação de Pearson entre os seis fatores da *Escala de Inteligência Emocional* e estas variáveis (Cf. Quadro 46).

Quadro 46 – Coeficientes de correlação de Pearson da idade dos participantes, dos anos de trabalho, do vencimento e da dimensão da organização com a Escala de Inteligência Emocional e fatores constituintes

	<i>Idade</i>	<i>Anos de trabalho na organização</i>	<i>Vencimento</i>	<i>Dimensão da organização</i>
Escala de Inteligência Emocional	.020	.045	.104	.121*
<i>Fatores constituintes:</i>				
F1 - <i>Compreensão das emoções próprias</i>	.100	.119*	.078	.154**
F2 - <i>Autocontrolo perante as críticas</i>	-.078	-.066	-.007	.049
F3 - <i>Autoencorajamento</i>	-.022	.043	.091	-.007
F4 - <i>Autocontrolo emocional</i>	.013	-.032	.064	.152**
F5 - <i>Empatia e contágio emocional</i>	.057	.075	.068	.031
F6 - <i>Compreensão das emoções dos outros</i>	.038	.112*	.100	.054

* $p = .05$ * $p < .01$

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Conforme se pode verificar no quadro, tanto a idade como os anos de trabalho possuem correlações nulas tanto com a escala global da IE quanto com os seus fatores constituintes – exceção para o *F1 - Compreensão das emoções próprias* e para o *F6 - Compreensão das emoções dos outros*, cujas correlações com os anos de trabalho na organização são positivas, indicando que quanto mais tempo o colaborador trabalha na organização mais compreende as próprias emoções e as emoções dos outros. Considerando o vencimento mensal, constatamos que nenhuma das relações atinge o limiar de significação estatístico convencionado, pelo que concluímos que o vencimento parece não ter influência ao nível da IE dos colaboradores. Por último, considerando a dimensão da organização, registam-se correlações positivas com a escala global, devidas às associações positivas da dimensão da organização com a compreensão das emoções próprias (F1) e com o Autocontrolo emocional (F4).

5.3.4.3. Habilitações literárias e IE

A influência das habilitações literárias será analisada em três níveis: 1 = Ensino Básico, 2 = Ensino Secundário e 3 = Ensino Superior. Tomando esta variável como independente, realizámos nova MANOVA, tomando como VDs as pontuações médias obtidas nos seis fatores da *Escala de Inteligência Emocional*. O teste multivariado mostrou-se significativo, Λ de Wilks = 0.898, $F(12, 576) = 2.64$, $p = .002$, indicando que, na globalidade da inteligência emocional existe uma influência das habilitações literárias. Os testes univariados, cujos resultados se indicam no Quadro 47, mostram diferenças estatisticamente significativas entre colaboradores ao nível do *F4 - Autocontrolo emocional*, *F5- Empatia e contágio emocional* e *F6 - Compreensão das emoções dos outros*. Atendendo às pontuações médias, verificamos que os colaboradores que possuem o Ensino Superior apresentam uma maior inteligência emocional ao nível destes três fatores, conforme se representa na Figura 18.

ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO

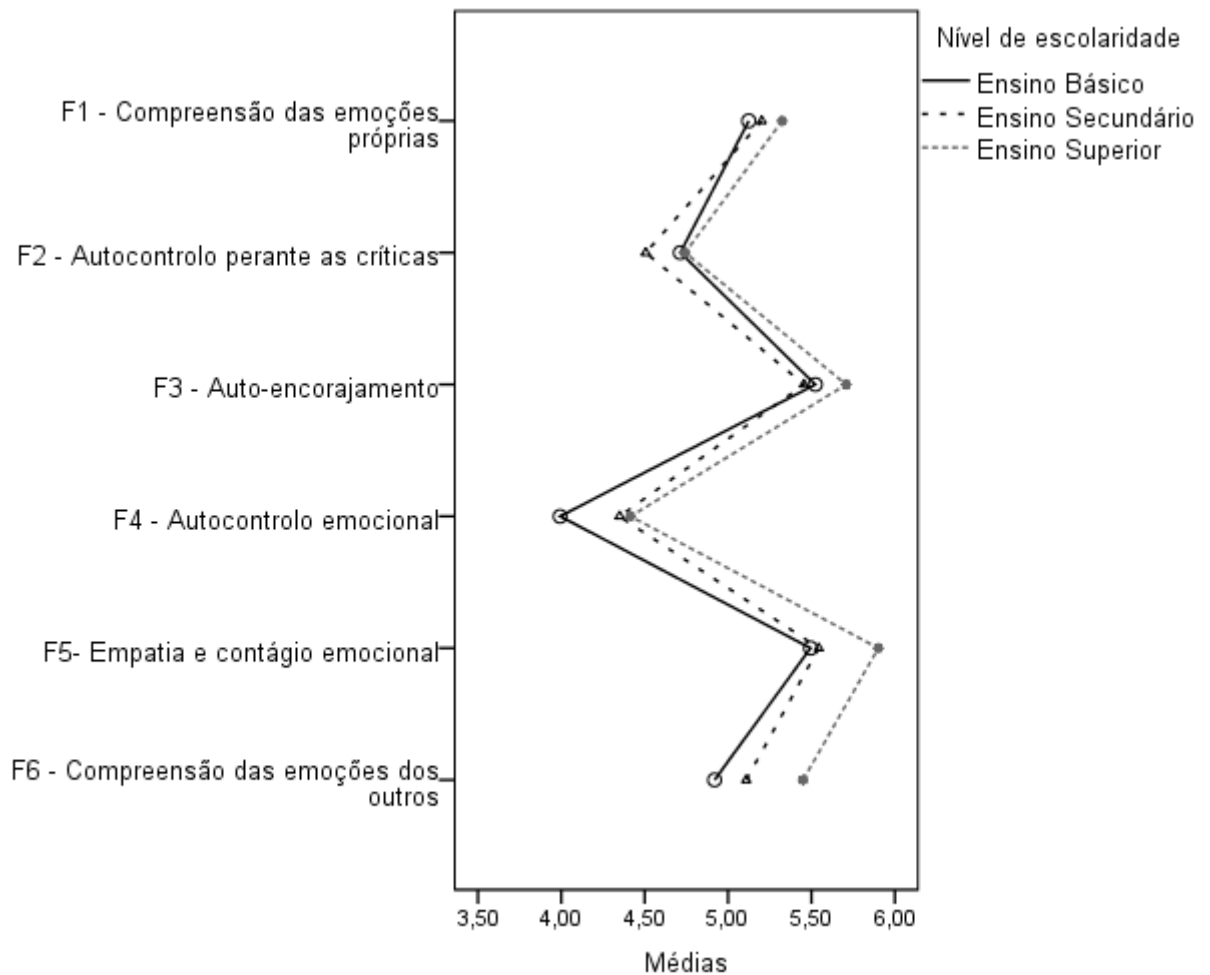


Figura 17 - Pontuações médias nos seis fatores da Escala de Inteligência Emocional em função das habilitações literárias dos participantes

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Quadro 47 – Pontuações médias e desvios-padrão nos seis fatores da Escala de Inteligência Emocional em função das habilitações literárias dos participantes: Testes univariados

Escala de Inteligência Emocional	Habilitações literárias						F (1,26)
	Ensino Básico (n = 86)		Ensino Secundário (n = 104)		Ensino Superior (n = 106)		
	M	DP	M	DP	M	DP	
<i>Fatores constituintes:</i>							
F1 - <i>Compreensão das emoções próprias</i>	5,12	0,98	5,20	0,92	5,32	1,05	1,01
F2 - <i>Autocontrolo perante as críticas</i>	4,71	1,04	4,51	1,29	4,74	1,08	1,29
F3 - <i>Autoencorajamento</i>	5,52	1,02	5,46	0,99	5,71	0,84	1,97
F4 - <i>Autocontrolo emocional</i>	3,99	1,17	4,35	1,14	4,42	1,17	3,54*
F5 - <i>Empatia e contágio emocional</i>	5,49	1,08	5,54	0,92	5,90	1,08	4,72**
F6 - <i>Compreensão das emoções dos outros</i>	4,92	1,04	5,11	0,88	5,45	0,83	8,50***

* $p = .03$ ** $p = .01$ *** $p < .001$

5.3.4.4. Situação profissional e IE

A situação profissional dos colaboradores foi analisada em cinco níveis: empresários, profissionais liberais, trabalhadores do Estado, trabalhadores por conta de outrem e trabalhadores-estudantes. Uma vez mais realizámos uma MANOVA, considerando como VI a situação profissional e como VDs os seis fatores da Escala de Inteligência Emocional. Obtivemos um λ de Wilks = 0.945, $F(24, 998) = 0.685$, $p = .870$, demonstrativo que a situação profissional não se reverte em qualquer diferença ao nível da IE. Os testes univariados decorrentes também apontam para a não existência de diferenças estatisticamente significativas. Assim, concluímos que a situação profissional não apresenta repercussões na IE dos colaboradores.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

5.3.4.5. Desempenho de função de chefia e IE

Perguntávamos aos colaboradores se desempenhavam alguma função de chefia na organização. As respostas (sim ou não) foram submetidas a uma MANOVA, cujos resultados se indicam no Quadro 48.

Apesar de o teste multivariado não atingir o limiar de significação estatística convencionado, λ de Wilks = 0.965, $F(6, 289) = 1.77$, $p = .105$, os testes univariados decorrentes apontam para diferenças estatisticamente significativas entre participantes que desempenham funções de chefia e participantes que não desempenham tais funções nos fatores *F1 - Compreensão das emoções próprias*, *F3 - Autoencorajamento*, *F5- Empatia e contágio emocional* e *F6 - Compreensão das emoções dos outros*. Na Figura 19 é facilmente perceptível que quem desempenha funções de chefia compreende melhor as próprias emoções, autoencoraja-se mais facilmente, possui mais empatia e contágio emocional e compreende melhor as emoções dos outros.

Quadro 48 – Pontuações médias e desvios-padrão nos seis fatores da Escala de Inteligência Emocional em função do desempenho de funções de chefia na organização: Testes univariados

Escala de Inteligência Emocional	Desempenha alguma função de chefia?						F (1,26)
	Sim (n = 91)		Não (n = 205)		Total (n = 296)		
	M	DP	M	DP	M	DP	
<i>Fatores constituintes:</i>							
F1 - <i>Compreensão das emoções próprias</i>	5,44	0,98	5,13	0,97	5,22	0,98	6,70**
F2 - <i>Autocontrolo perante as críticas</i>	4,67	1,20	4,64	1,13	4,65	1,15	0,05
F3 - <i>Autoencorajamento</i>	5,75	0,97	5,48	0,94	5,57	0,95	5,26*
F4 - <i>Autocontrolo emocional</i>	4,33	1,32	4,24	1,10	4,27	1,17	0,39
F5 - <i>Empatia e contágio emocional</i>	5,85	1,08	5,57	1,01	5,66	1,04	4,67*
F6 - <i>Compreensão das emoções dos outros</i>	5,40	1,04	5,08	0,86	5,18	0,93	7,45**

* $p < .03$ ** $p = .01$

ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO

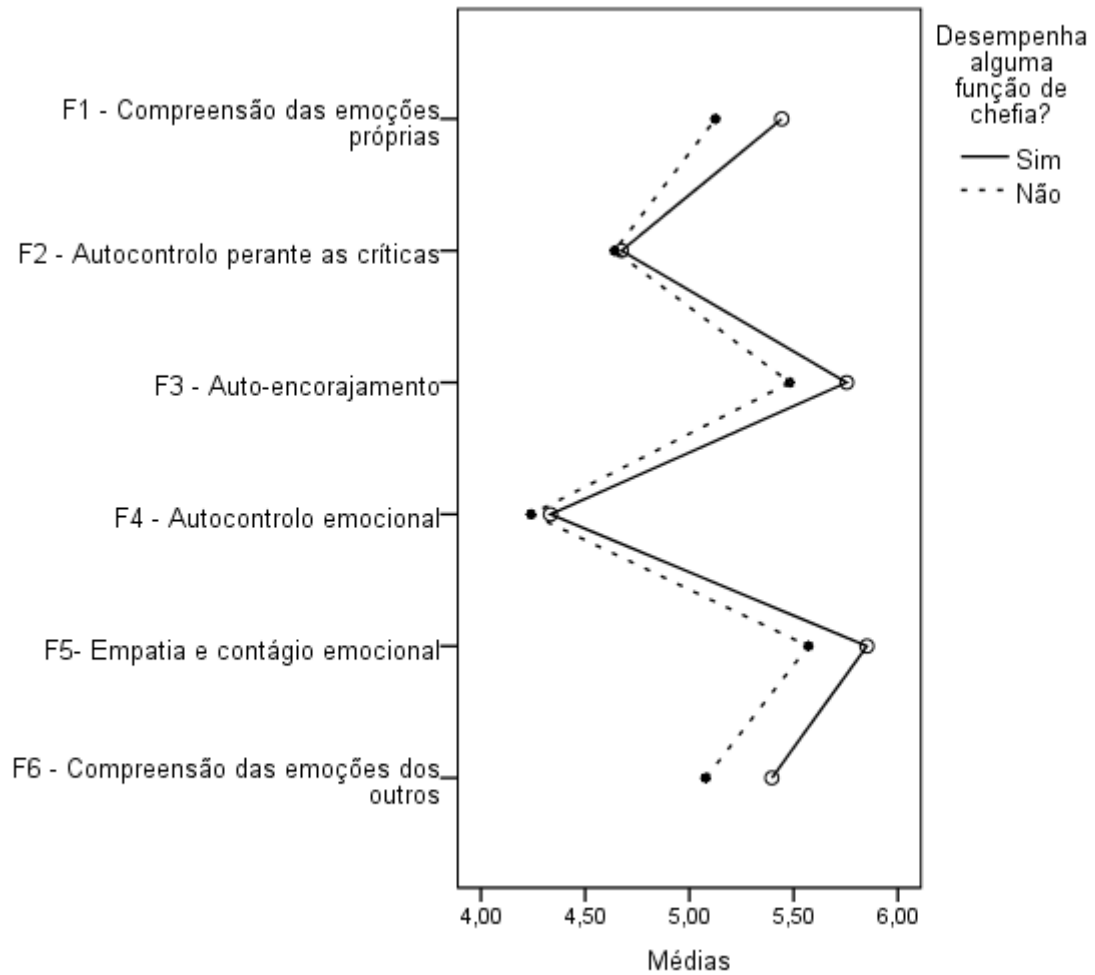


Figura 18 - Pontuações médias nos seis fatores da Escala de Inteligência Emocional em função do desempenho de funções de chefia na organização

5.3.5. Capital Psicológico e variáveis influentes

Seguimos o nosso estudo 2 com a análise da influência das variáveis individuais e organizacionais no Capital Psicológico (CP). Consideraremos as mesmas variáveis individuais e organizacionais: género, idade, anos de trabalho na organização, vencimento auferido, dimensão da organização, habilitações literárias, situação profissional e desempenho de funções de chefia.

5.3.5.1. Género e CP

Estudemos agora a influência do género dos participantes ao nível do *PsyCap* (escala de Capital Psicológico) e seus quatro fatores constituintes.

Realizámos uma MANOVA (procedimento General Linear Model), tomando como VI o sexo dos participantes (1 = masculino; 2 = feminino) e como VDs as pontuações médias obtidas nas quatro subescalas constituintes do questionário.

A inspeção do teste multivariado indica a inexistência de um efeito global estatisticamente significativo, λ de Wilks = 0.990, $F(4, 281) = 0.69$, $p = .599$. Por sua vez, os testes univariados decorrentes indicam, também, a inexistência de diferenças significativas. Concluimos, assim, que o género não possui qualquer influência ao nível do capital psicológico dos colaboradores, manifestando homens e mulheres iguais autoeficácia, esperança, resiliência e otimismo.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

5.3.5.2. Idade, anos de trabalho na organização, vencimento, dimensão da organização e CP

Analizamos em seguida se a idade dos colaboradores, os anos de trabalho na organização, a dimensão da organização e o vencimento dos colaboradores possuem alguma influência no capital psicológico dos indivíduos. Para tal, voltámos a calcular os coeficientes de correlação de Pearson, apresentados no Quadro 49.

Quadro 49 – Coeficientes de correlação de Pearson da idade dos participantes, dos anos de trabalho, do vencimento e da dimensão da organização com a Escala de Capital Psicológico e fatores constituintes

<i>Capital Psicológico</i>	<i>Idade</i>	<i>Anos de trabalho na organização</i>	<i>Vencimento</i>	<i>Dimensão da organização</i>
<i>Escala global</i>	,084	,067	,219***	,098
CP1 - Autoeficacia	,055	,076	,183**	,068
CP2 - Esperança	,079	,043	,178**	,086
CP3 - Resiliência	,087	,102	,189***	,036
CP4- Otimismo	,057	,028	,187***	,160**

** $p < .01$ * $p \leq .001$

Constatamos que, à semelhança da inteligência emocional, tanto a idade dos colaboradores como os anos de trabalho na organização possuem correlações nulas, tanto com a escala global da PsyCap quanto com os seus quatro fatores constituintes. Assim, a idade e os anos de trabalho não influenciam em nada o capital psicológico dos indivíduos.

Contrariamente ao anteriormente constatado, o vencimento mensal afeta significativamente todo o capital psicológico dos indivíduos, designadamente em

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

termos da Resiliência, do Otimismo, da Autoeficácia e da Esperança. Assim, quanto maior é o vencimento auferido, maiores as pontuações em todas estas dimensões do capital psicológico.

Quanto à influência da dimensão da organização, nenhuma das relações atinge o limiar de significação estatístico, com a exceção do Otimismo, que aumenta em organizações de maior dimensão.

5.3.5.3. Habilitações literárias e CP

O estudo das repercussões das habilitações literárias considerará os três níveis (1 = Ensino Básico, 2 = Ensino Secundário e 3 = Ensino Superior) como VI e como VDs os quatro fatores do PsyCap. A MANOVA realizada indicou um teste multivariado acima do limiar de significação estatística convencional, Λ de Wilks = 0.949, $F(8, 560) = 1.85$, $p = .066$. Por conseguinte, os testes univariados apontam para uma diferença estatisticamente significativa ao nível do $F4$ - *Autocontrolo emocional*, conforme se verifica no Quadro 50.

Quadro 50 – Pontuações médias e desvios-padrão nos quatro fatores da Escala de Capital Psicológico em função das habilitações literárias dos participantes: Testes univariados

<i>Escala de Capital Psicológico (PsyCap)</i>	Habilitações literárias						F (1,26)
	Ensino Básico (n = 85)		Ensino Secundário (n = 101)		Ensino Superior (n = 100)		
	M	DP	M	DP	M	DP	
Fatores <i>constituintes</i> :							
CP1 - Autoeficácia	4,62	0,69	4,67	0,83	4,78	0,80	0,977
CP2 - Esperança	4,68	0,73	4,55	0,73	4,63	0,76	0,745
CP3 - Resiliência	4,48	0,70	4,48	0,64	4,55	0,74	0,277
CP4- Otimismo	4,26	0,62	4,24	0,74	4,48	0,69	3,377*

* $p = .036$

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Conforme indicam as pontuações médias, representadas na Figura 20, os colaboradores que possuem o Ensino Superior são mais otimistas comparativamente aos que possuem o Ensino Secundário ou o Ensino Básico.

Os testes de comparação múltipla de Fisher LSD asseguram a existência das referidas diferenças ao nível do otimismo: entre as médias das habilitações literárias Ensino Básico e do Ensino Secundário não há diferenças significativas (diferença absoluta entre as médias de .019, $p = .856$); porém, entre o Ensino Básico e o Ensino Superior as diferenças são significativas (diferença absoluta entre as médias de .212, $p = .038$), o mesmo ocorrendo entre o Ensino Secundário e o Ensino Superior (diferença absoluta entre as médias de .31, $p = .019$).

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

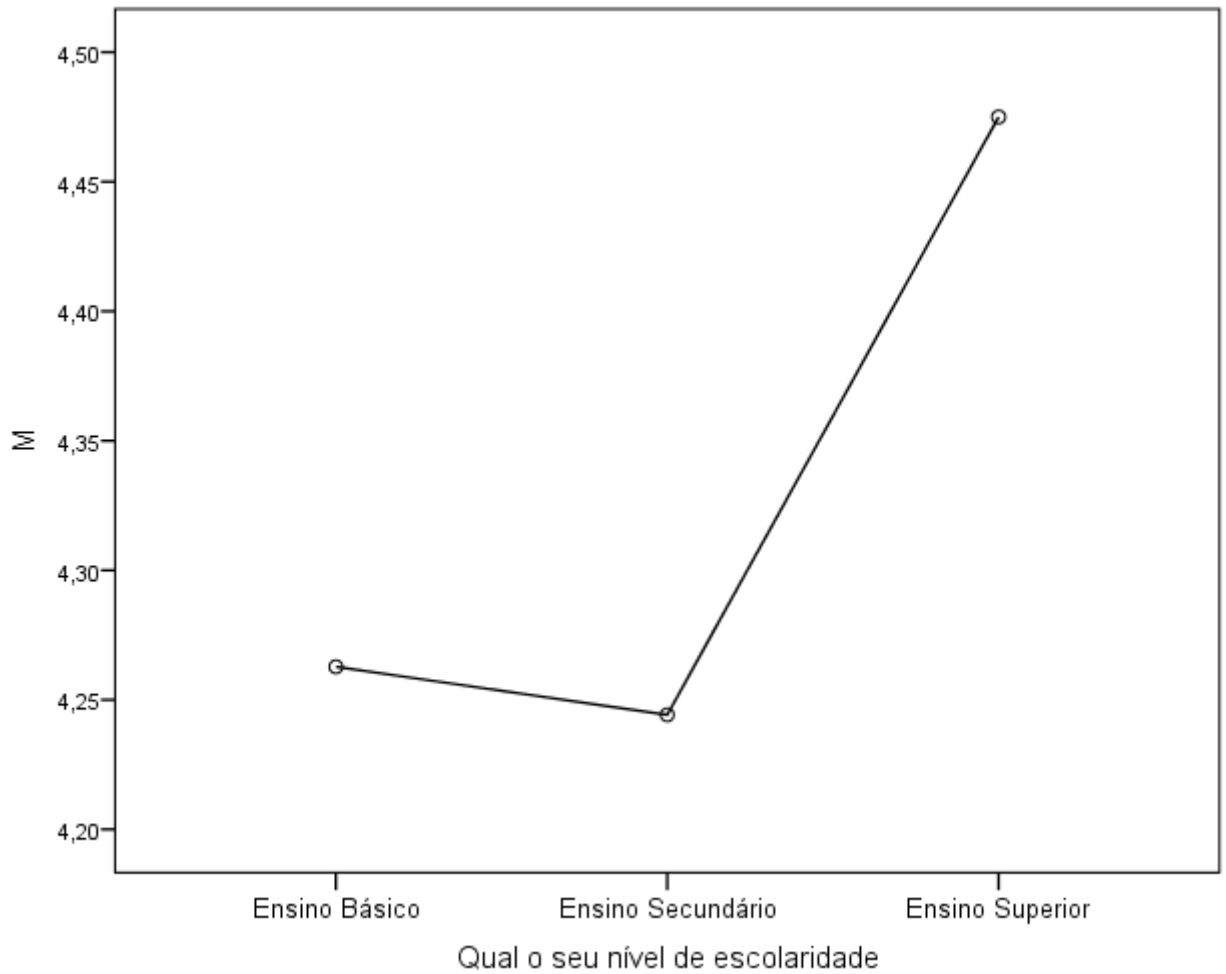


Figura 19 –

Pontuações médias do fator Otimismo da Escala de Capital Psicológico (PsyCap) em função das habilitações literárias dos participantes

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

5.3.5.4. Situação profissional e CP

Tomamos agora os cinco níveis da situação profissional dos sujeitos (empresários, profissionais liberais, trabalhadores do Estado, trabalhadores por conta de outrem e trabalhadores-estudantes) e realizámos uma MANOVA, tomando como VDs os quatro fatores da Escala de Capital Psicológico.

O efeito global multivariado indicou um λ de Wilks = 0.880, $F(16, 849) = 2.27$, $p = .003$, o que nos indica que a situação profissional tem impacto no Capital Psicológico dos colaboradores organizacionais. A realização dos testes univariados decorrentes indica que a existência de diferenças estatisticamente significativas se situa ao nível de todos os fatores, conforme ilustra o Quadro 51 (cf. testes univariados, pontuações médias e valores dos desvios-padrão).

Quadro 51 - Pontuações médias e desvios-padrão dos quatro fatores da Escala de Capital Psicológico (PsyCap) em função da Situação profissional dos colaboradores: Testes univariados

<i>Escala de Capital Psicológico (PsyCap)</i>	Situação profissional												F (1, 281)
	Empresário (n = 37)		Profissional Liberal (n = 10)		Trabalhador do Estado (n = 60)		Trabalhador por conta de outrem (n = 166)		Trabalhador-estudante (n = 13)		Total (N = 286)		
	M	DP	M	DP	M	DP	M	DP	M	DP	M	DP	
Fatores constituintes:													
CP1 - Autoeficácia	5,01	0,68	4,92	0,75	4,76	0,74	4,79	0,80	4,64	0,68	4,69	0,68	2,66*
CP2 - Esperança	4,98	0,68	4,72	0,94	4,73	0,69	4,50	0,74	4,40	0,01	4,62	0,74	4,10**
CP3 - Resiliência	4,82	0,62	4,82	0,82	4,61	0,70	4,38	0,68	4,49	0,49	4,50	0,69	4,28**
CP4- Otimismo	4,39	0,52	4,23	0,85	4,55	0,69	4,24	0,71	4,36	0,77	4,33	0,70	2,37*

* $p \leq .05$

** $p < .01$

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

A realização dos testes de comparação múltipla de Tukey HSD indica-nos que, no referente ao CP1 – Autoeficácia, existem diferenças estatisticamente significativas apenas entre os empresários e os Trabalhador por conta de outrem, sendo os primeiros mais autoeficazes que os segundos (diferença absoluta entre as médias de .422, $p = .023$). Quanto ao CP2 – Esperança, os mesmos testes voltam a indicar diferenças entre os empresários e os Trabalhadores por conta de outrem, tendo os primeiros mais esperança que os segundos (diferença absoluta entre as médias de .480, $p = .003$). Considerando agora o CP3 – Resiliência, encontramos novamente diferenças estatisticamente significativas apenas entre os empresários e os Trabalhadores por conta de outrem, sendo os primeiros mais resilientes que os segundos (diferença absoluta entre as médias de .437, $p = .004$). Por último, o CP4- Otimismo indica diferenças entre situações profissionais diferentes, ou seja, entre os Trabalhadores do Estado e os Trabalhadores por conta de outrem (diferença absoluta entre as médias de .312, $p = .024$), sendo os primeiros mais otimistas que os segundos.

As diferenças entre os quatro fatores da Escala de Capital Psicológico em função da Situação profissional dos colaboradores representam-se graficamente na Figura 21.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

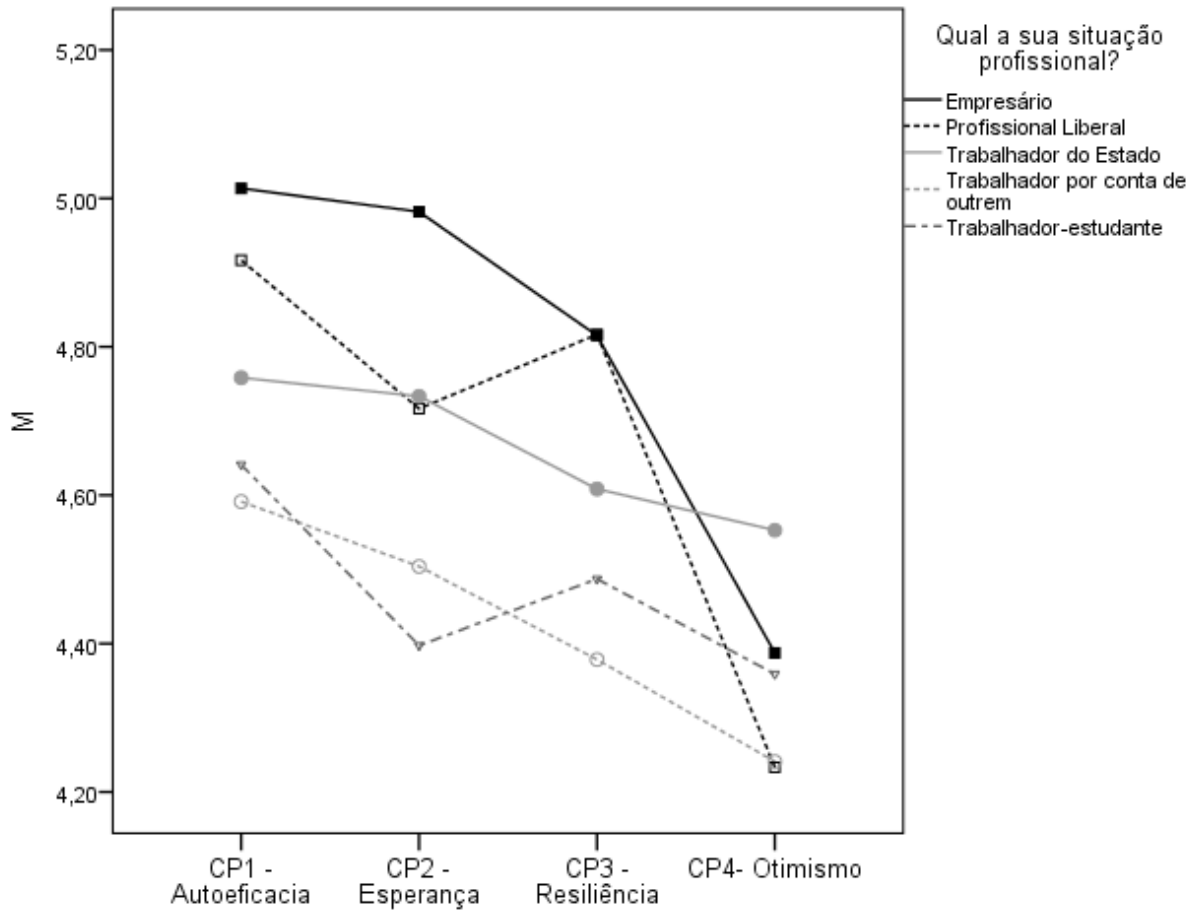


Figura 20 - Pontuações médias dos quatro fatores da Escala de Capital Psicológico (PsyCap) em função da Situação profissional dos colaboradores

5.3.5.5. Função de chefia e CP

Verificamos, agora, se os colaboradores que desempenham alguma função de chefia na organização se diferenciam em relação aos demais em termos de Capital Psicológico. Os resultados da MANOVA realizada expõem-se no Quadro 52.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

O teste multivariado decorrente apontou para diferenças muito significativas, Λ de Wilks = 0.876, $F(4, 281) = 9.95$, $p < .001$. A inspeção dos testes univariados decorrentes apontam para diferenças estatisticamente significativas entre participantes que desempenham funções de chefia e participantes que não desempenham tais funções nos três primeiros fatores do CP: CP1 – Autoeficácia, CP2 – Esperança e CP3 – Resiliência. No CP4 – Otimismo não encontramos quaisquer diferenças entre quem desempenha e quem não desempenha funções de chefia.

**Quadro 52 - Quadro 48 – Pontuações médias e desvios-padrão dos quatro fatores da Escala de Capital Psicológico (PsyCap) em função do desempenho de funções de chefia na organização:
Testes univariados**

<i>Escala de Capital Psicológico (PsyCap)</i>	Desempenha alguma função de chefia?						F (1, 284)
	Sim (n = 85)		Não (n = 201)		Total (n = 286)		
	M	DP	M	DP	M	DP	
Fatores <i>constituíntes</i> :							
CP1 - Autoeficácia	5,03	0,64	4,55	0,79	4,69	0,78	24,49***
CP2 - Esperança	4,88	0,71	4,51	0,72	4,62	0,74	15,73***
CP3 - Resiliência	4,82	0,64	4,37	0,67	4,50	0,69	27,61***
CP4- Otimismo	4,43	0,64	4,29	0,72	4,33	0,70	2,55

* $p < .03$ ** $p = .01$

Ilustramos na Figura 22 as pontuações médias dos quatro fatores da Escala de Capital Psicológico (PsyCap) em função do desempenho de funções de chefia na organização. Facilmente se constata que quem desempenha funções de chefia se autoperceciona como mais autoeficaz, mais esperançoso e mais resiliente, embora igualmente otimista comparativamente a quem não desempenha funções de chefia.

ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO

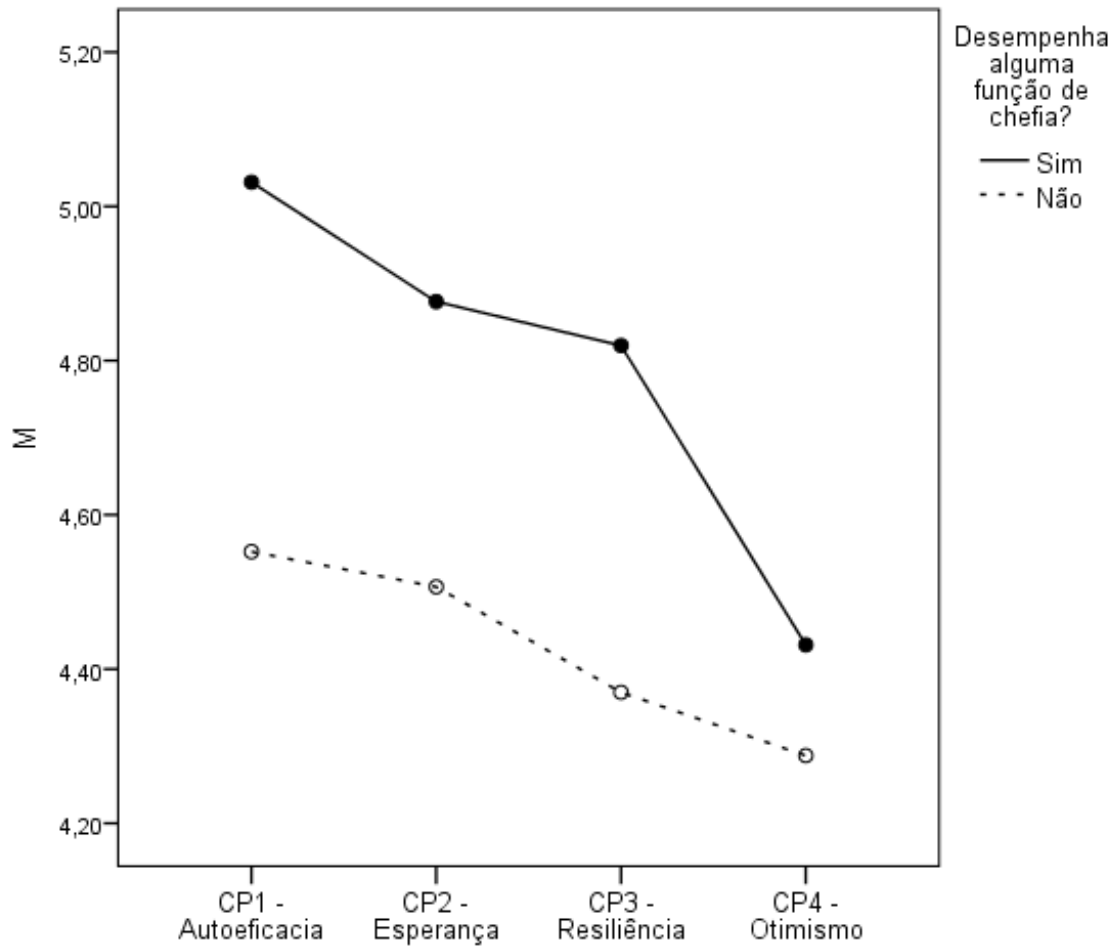


Figura 21 - Pontuações médias dos quatro fatores da Escala de Capital Psicológico (PsyCap) em função do desempenho de funções de chefia na organização

***5.3.6. Stress Organizacional, Inteligência Emocional e Capital Psicológico:
proposta de um modelo estrutural e teste da H6***

Concluimos a apresentação dos resultados do presente estudo com a proposta de um modelo de equações estruturais exploratório, direcionado ao teste da Hipóteses de investigação H6: A inteligência emocional e o capital psicológico atuam enquanto fatores de proteção do Stress Organizacional. Designadamente, pretende-se avaliar o papel moderador do Stress Organizacional no impacto que a inteligência emocional possui no capital psicológico dos indivíduos. para além disso, pretendemos averiguar em que medida a inteligência emocional determina positivamente o capital psicológico dos indivíduos.

Recorremos à técnica de equações estruturais, o que nos facilitou a validação do modelo proposto (Bentler, 1980; Byrne, 2001; Bentler & Weeks, 1980). Deste modo foi-nos possível avaliar em simultâneo as diversas relações entre os constructos cujas relações previamente analisámos, acrescentando a vantagem de testar a relação entre os referidos constructos (latentes, ou seja, não diretamente mensuráveis) e as variáveis observáveis.

Após a especificação do modelo de medida proposto, realizamos a estimação e avaliação do seu grau de ajustamento, recorrendo ao programa AMOS 20.0, através do método da máxima verosimilhança. Elaboramos, assim, um modelo causal que permite responder ao objetivo de analisar conjuntamente a rede de relações conceptuais entre os construtos Inteligência Emocional, Capital Psicológico e Stress Organizacional.

Seguindo as referências da elaboração do modelo exploratório, identificámos as estruturas relacionais a medir e seleccionámos como operacionalizações dos constructos os fatores dos respetivos construtos (Bollen, 1989; Hoyle, 1995, Loehlin, 1997). Designadamente, para a Inteligência Emocional considerámos os fatores IE1 - Compreensão das Emoções Próprias, IE2 - Autocontrolo perante as Críticas, IE3 - Autoencorajamento, IE5 - Empatia e Contágio Emocional e IE6 - Compreensão das Emoções dos Outros; para o Capital Psicológico inserimos os fatores CP1 -

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Autoeficácia, CP2 – Esperança, CP3 – Resiliência e CP4- Otimismo; para a medida de Stress Organizacional atendemos aos fatores SO1 - Trabalho como fonte de stress e desprazer, SO2 - Trabalho como fonte de descontrolo emocional, SO3 - Trabalho como fonte de compulsão e SO4 - Trabalho como fonte de comprometimento disfuncional.

Seguidamente, elaborámos o diagrama de trajetórias de determinação e especificámos o modelo de medição de acordo com a literatura (Byrne, 2001; Kline, 2005; Schumacker & Lomax, 1996), convertendo-se num conjunto de relações entre variáveis observáveis e fixando em zero a variância residual (Hair, Anderson, Thatam, & Black, 2004; Hatcher, 1996; Loehlin, 1997; Maroco, 2003). O modelo integra 31 variáveis, sendo 13 observáveis, 18 não observáveis, 16 exógenas e 15 endógenas.

Na Figura 23 propomos o modelo de medida recursivo, indicando os constructos latentes e as variáveis observáveis (cf. legenda da Figura 23), bem como as respetivas relações estruturais e direccionalidade: a Inteligência Emocional determina o Capital Psicológico e, por sua vez, ambos reduzem o Stress Organizacional.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

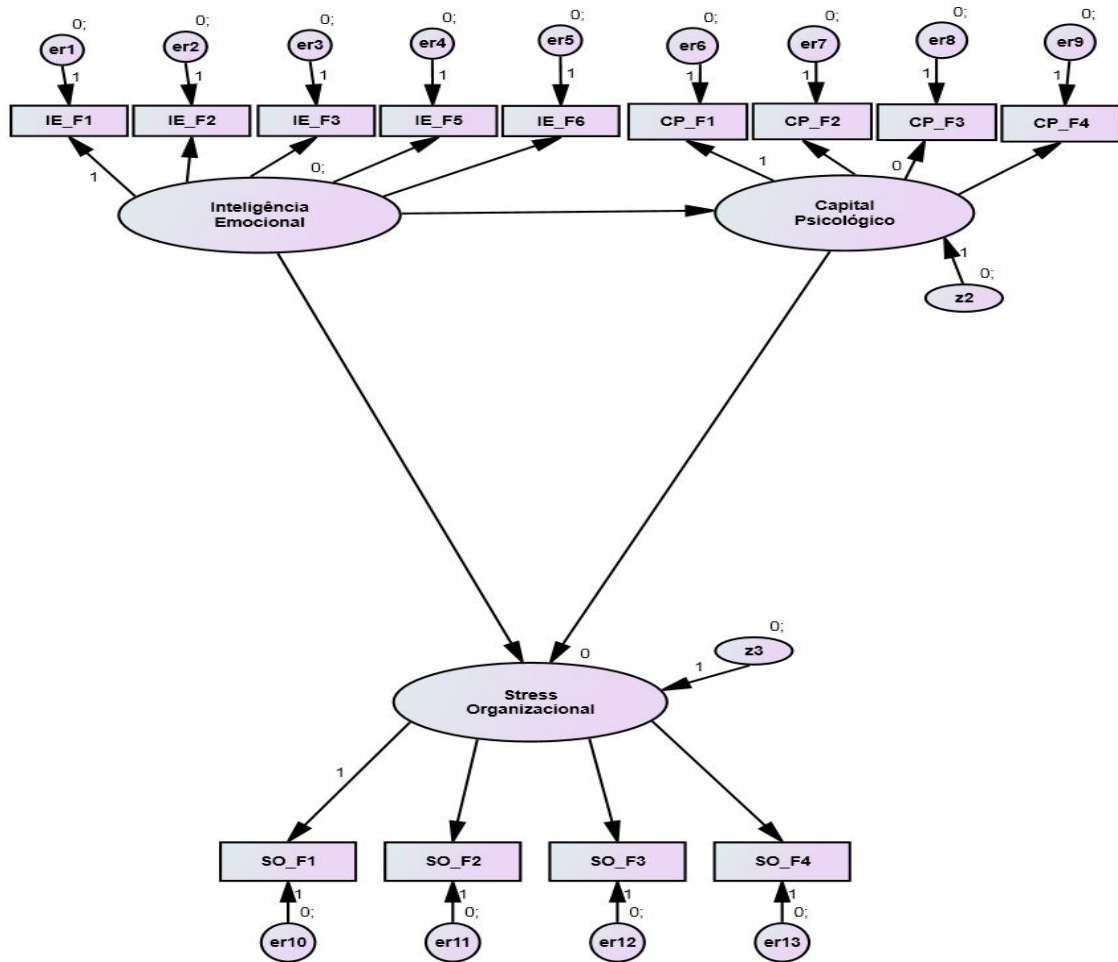


Figura 22 - Redução do Stress Organizacional pela determinação do Capital Psicológico via Inteligência Emocional: modelo estrutural exploratório proposto

Legenda: Inteligência Emocional - fatores IE1 - Compreensão das Emoções Próprias, IE2 - Autocontrole perante as Críticas, IE3 – Autoencorajamento, IE5 - Empatia e Contágio Emocional e IE6 - Compreensão das Emoções dos Outros. Capital Psicológico - fatores CP1 – Autoeficácia, CP2 – Esperança, CP3 – Resiliência e CP4- Otimismo. Stress Organizacional - fatores SO1 - Trabalho como fonte de stress e desprazer, SO2 - Trabalho como fonte de descontrolo emocional, SO3 - Trabalho como fonte de compulsão e SO4 - Trabalho como fonte de comprometimento disfuncional.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Expõem-se no Quadro 53 os coeficientes de ajustamento do modelo estrutural, que nos permitem inspecionar a qualidade do ajustamento do modelo. Atendendo à qualidade do ajustamento do modelo estrutural, apurámos os seguintes valores: *CMIN/DF* (62) = 4.22, $p < .001$, *NFI* = .822, *CFI* = .859 e *RMSEA* = .082. Atendendo ao bom índice de *NFI* e, apesar do valor do *CFI* se situar ligeiramente abaixo de .90 (.859) e o do *RMSEA* 12 milésimas acima de .08, tomamos a decisão que o modelo possui um ajustamento aceitável.

Quadro 53 - Análise da Qualidade do Ajustamento do modelo em análise: indicadores de referência e valores obtidos na estimação do modelo estrutural exploratório

Índices de ajustamento	Indicadores de referência	Valores obtidos	Qualidade do ajustamento
<i>CMIN/DF</i>	Aceitável para erros de tipo I > 0.05 caso $N < 200$; irrelevante para $N > 500$ [Fonte: Bentler 1990, p. 243; Schumacker & Lomax, 1996, p. 125]	$\chi^2_{/62} = 4.22$ $p < .001$	Irrelevante
<i>RMSEA</i>	Ajustamento perfeito se <i>RMSEA</i> < 0.05 ; ajustamento aceitável se <i>RMSEA</i> < 0.08 [Fonte: Schumacker & Lomax, 1996, p. 121]	.086	Aceitável
<i>NFI</i> (<i>Normed of fit index</i>)	0 (ajustamento nulo) $\leq NFI < 1$ (ajustamento perfeito); bom ajustamento se <i>NFI</i> > 0.80 [Fonte: Schumacker & Lomax, 1996, p. 121]	.822	Bom
<i>CFI</i> (<i>Comparative fit index</i>)	0 (ajustamento nulo) $\leq CFI < 1$ (ajustamento perfeito); bom ajustamento se <i>CFI</i> > 0.90 [Fonte: Bentler, 1990, p. 244]	.859	Aceitável

No Quadro 54 apresentamos os Coeficientes de Regressão não Estandarizados (*b*), os Erros-padrão (*EPE*), os Rácios Críticos (*RC*) e os Coeficientes de Regressão Estandarizados (β / λ) para as variáveis observadas e construtos latentes do modelo estrutural exploratório proposto.

Conforme pode observar-se, os coeficientes de regressão referentes aos itens da escala variam de um mínimo de $\lambda = -.08$ e um máximo de $\lambda = .85$. O coeficiente de regressão referente ao SO4 - Trabalho como fonte de comprometimento disfuncional é o único que não é estatisticamente significativo (cf. níveis de significação estatística), indicando que no modelo estrutural em causa o Trabalho como fonte de comprometimento disfuncional não possui representatividade no conceito de Stress

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Organizacional, não mostrando nem a Inteligência Emocional nem o Capital Psicológico aptidões de prevenção ou atenuação deste fator. Relativamente ao fator SO3 - Trabalho como fonte de compulsão passa-se algo semelhante, embora o coeficiente de $\lambda = -.09$ tenha atingido o limiar de significação estatística. Assim, constatamos que a Inteligência Emocional e o Capital Psicológico possuem pouco impacto na prevenção ou redução do Trabalho como fonte de compulsão. Atendendo aos valores dos coeficientes de regressão estandardizados, constatamos que, entre o constructo Inteligência Emocional, a dimensão mais representativa consiste na Compreensão das Emoções Próprias (IE_F1), seguindo-se A Compreensão das Emoções dos Outros (IE_F6), o Autoencorajamento (IE_F3), a Empatia e Contágio Emocional (IE_F5) e, por último, o Autocontrolo perante as Críticas (IE_F2), com bastante menos representatividade.

Dentro do constructo Capital Psicológico, verificamos que os respetivos fatores contribuem de forma muito significativa e relativamente equitativa, já que todos os β são superiores a .70. Assim, por ordem decrescente encontramos a Esperança (CP_F2), a Autoeficácia (CP_F1), o Otimismo (CP_F4) e, por último, a Resiliência (CP_F3).

Quanto à variável latente Stress Organizacional, identificamos a seguinte ordem para os contributos positivos: SO2 - Trabalho como fonte de descontrolo emocional e SO1 - Trabalho como fonte de stress e desprazer. Conforme foi referido, o SO4 - Trabalho como fonte de comprometimento disfuncional não se mostra influente na atenuação feita pela Inteligência Emocional e pelo Capital Psicológico no indicador de Stress Organizacional. O mesmo ocorre, de certa forma com o fator SO3 - Trabalho como fonte de compulsão.

Atendendo ao efeito direto que a Inteligência Emocional possui no indicador de Capital Psicológico, verificamos que é bastante elevado, situando-se em $\beta = .70$ (49% de variabilidade explicada). Já a comparação entre a proteção fornecida pela Inteligência Emocional e pelo Capital Psicológico no Stress Organizacional, constatamos que o Capital Psicológico possui maior poder de atenuação ou proteção do referido stress ($\beta = -.89$ comparativamente a $\beta = -.52$). Assim sendo, constatamos que

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

tanto a Inteligência Emocional quanto o Capital Psicológico possuem efeitos preventivos ou atenuadores do Stress Organizacional, embora o Capital Psicológico mais do que a Inteligência Emocional. A Hipóteses H6 encontrou, portanto, suporte empírico no presente modelo: A inteligência emocional e o capital psicológico atuam enquanto fatores de proteção do Stress Organizacional.

Quadro 54 - Modelo Estrutural Confirmatório do Questionário PsyCap: Coeficientes de Regressão não Estandarizados (b), Erros-padrão (EPE), Rácios Críticos (RC), níveis de significação (sig) e Coeficientes de Regressão Estandarizados (β / λ)

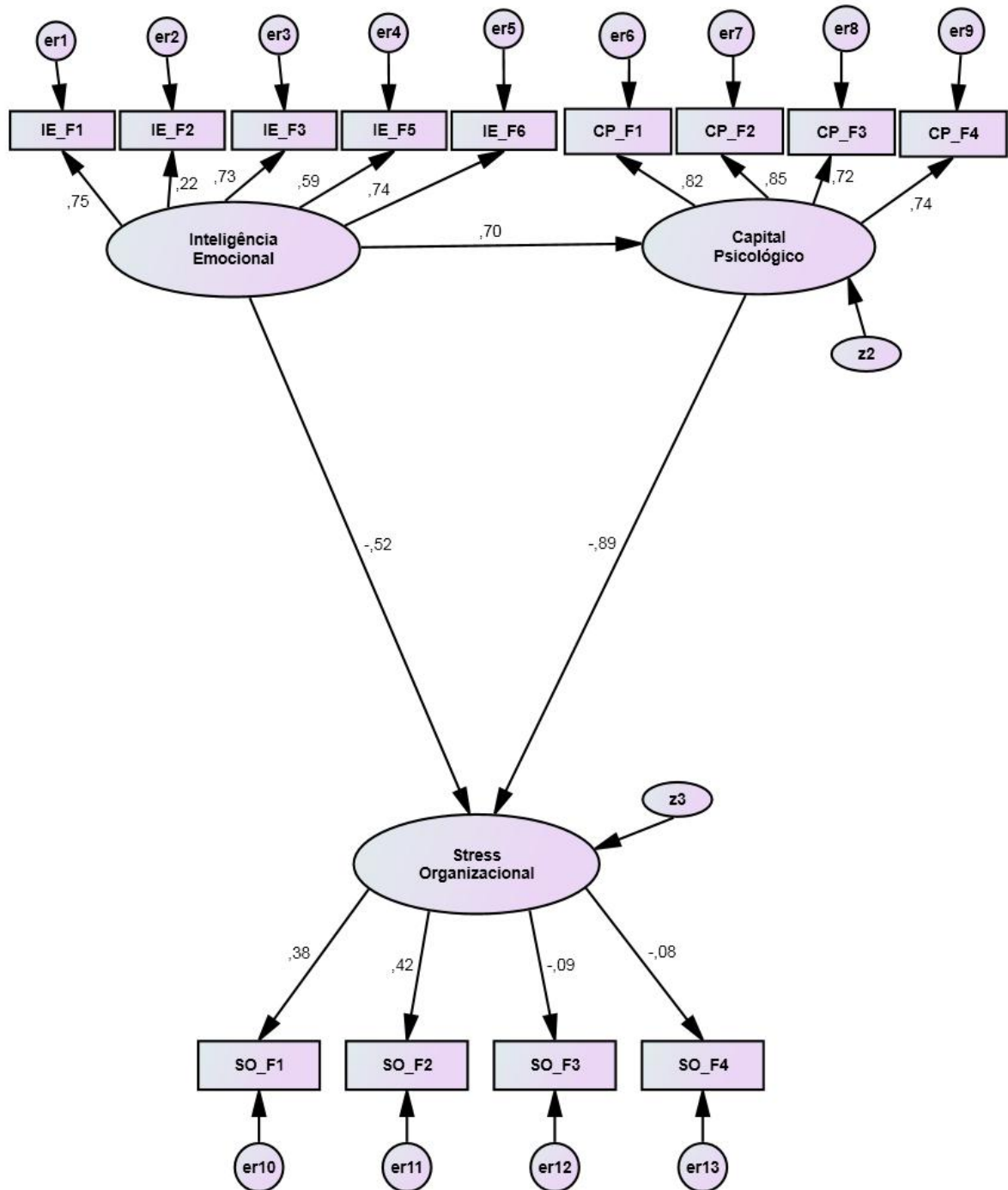
Constructos Latentes	Variáveis	B	EPE	RC	Sig.	β / λ
Inteligência Emocional	Capital Psicológico	,636	,067	9,543	***	,697
Inteligência Emocional	Stress Organizacional	-,333	,098	-3,393	***	-,523
Capital Psicológico	Stress Organizacional	-,619	,115	-5,407	***	-,888
Stress Organizacional	SO_F4 <i>SO4 - Trabalho como fonte de comprometimento disfuncional</i>	-,198	,118	-1,678	,093	-,076
	SO_F3 <i>SO3 - Trabalho como fonte de compulsão</i>	-,216	,109	-1,989	*	-,091
	SO_F2 <i>SO2 - Trabalho como fonte de descontrolo emocional</i>	1,058	,160	6,598	***	,423
	SO_F1 <i>SO1 - Trabalho como fonte de stress e disprazer</i>	1,000	-	-	-	,377
Inteligência Emocional	IE_F3 Autoencorajamento	,942	,082	11,476	***	,731
	IE_F6 Compreensão das Emoções dos Outros	,942	,081	11,648	***	,744
	IE_F5 Empatia e Contágio Emocional	,826	,089	9,311	***	,587
	IE_F2 Autocontrolo perante as Críticas	,339	,098	3,458	***	,219
	IE_F1 Compreensão das Emoções Próprias	1,000	-	-	-	,748
Capital Psicológico	CP_F2 Esperança	,948	,059	16,188	***	,849
	CP_F4 Otimismo	,766	,056	13,647	***	,740
	CP_F1 Autoeficácia	1,000	-	-	-	,822
	CP_F3 Resiliência	,753	,056	13,340	***	,724

* $p < .05$

*** $p < .001$

A representação gráfica do modelo estrutural estimado consta da Figura 24.

ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO



**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Figura 23 - Redução do Stress Organizacional pela determinação do Capital Psicológico via Inteligência Emocional: coeficientes de regressão para o modelo estrutural estimado.

Legenda: Inteligência Emocional - fatores IE1 - Compreensão das Emoções Próprias, IE2 - Autocontrolo perante as Críticas, IE3 - Autoencorajamento, IE5 - Empatia e Contágio Emocional e IE6 - Compreensão das Emoções dos Outros. Capital Psicológico - fatores CP1 - Autoeficácia, CP2 - Esperança, CP3 - Resiliência e CP4- Otimismo. Stress Organizacional - fatores SO1 - Trabalho como fonte de stress e desprazer, SO2 - Trabalho como fonte de descontrolo emocional, SO3 - Trabalho como fonte de compulsão e SO4 - Trabalho como fonte de comprometimento disfuncional.

SEGUNDA PARTE

CAPÍTULO 6

DISCUSSÃO E CONCLUSÕES

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

6 - DISCUSSÃO E CONCLUSÕES

O balanço final desta dissertação desenvolver-se-á em torno de três aspetos: 1) a avaliação da pertinência da realização da presente investigação, bem como das hipóteses de trabalho apresentadas e testadas; 2) a explanação dos resultados mais relevantes, provindos das análises efetuadas nos dois estudos empíricos, que nos permitem tomar conhecimento sobre os fatores promotores do stress em contexto laboral e os seus condicionantes, bem como o modo como a Inteligência Emocional e o Capital Psicológico poderão funcionar como fatores de redução e proteção do Stress Organizacional e 3) as repercussões e implicações práticas dos resultados obtidos, assim como as limitações do estudo e propostas de investigação futura.

A reflexão sobre os significados dos resultados obtidos integra-se no modo de apresentação da estrutura dos dois capítulos empíricos. Resumidamente, procederemos a uma síntese dos resultados específicos que possibilitam a corroboração das sete hipóteses de investigação, enquadrando-os, sempre que possível, à luz da literatura revista na primeira parte da dissertação.

6.1. Pertinência da realização da presente investigação

Adotamos como premissa que o trabalho é o primeiro responsável pela forma como se estrutura a sociedade em que vivemos e pela forma como se organizam os valores por que nos regemos. A deteção precoce das causas do stress nos trabalhadores, aliada ao desenvolvimento de fatores de proteção do mesmo, é necessária de modo a minorar ou evitar efeitos prejudiciais e mais complexos referentes tanto ao trabalho

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

como à saúde dos colaboradores organizacionais (Letvak & Buck, 2008; Li, Yang, Cheng, Siegrist, & Cho, 2005; Maslach, Shaufeli, & Leiter, 2001). Este é o contexto que originou o Estudo 1.

Por outro lado, atendendo à crescente complexidade e multiplicidade de exigências do panorama económico atual, as vantagens competitivas das organizações situar-se-ão, em nosso entender, em fatores diferenciadores que permitam criar excelência. O Estudo 2 procura encontrar e perceber resultados que possam contribuir para a enumeração dessas vantagens, especificamente relacionadas com o papel da Inteligência Emocional e do Capital Psicológico na dinâmica dos desempenhos individuais, atendendo às dimensões correlativas do stress organizacional.

Desenvolvendo um pouco a globalização da economia, a par dos rápidos avanços tecnológicos e das sucessivas mudanças que têm ocorrido no âmbito do trabalho têm conduzido os colaboradores a trabalhar em demasia e a manterem uma ligação quase permanente com o seu trabalho, acarretando níveis crescentes de stress na sua vertente negativa, conhecida por Distress (Selye, 1974), e que se encontra abundantemente descrita na literatura (Lomas, 2000). De facto, a elucidação da natureza do stress, dos processos pelos quais ele se vai estabelecendo no decurso das interações e dos fatores que influenciam a sua génese, têm vindo a constituir, desde longa data, objetos específicos de investigação nas diversas áreas das ciências sociais e humanas. Porém, e apesar dos esforços multidisciplinares e de carácter sistemático, continua a sentir-se necessidade de estudo dos fatores de proteção do referido Stress Organizacional, relacionando-o com outros e novos conceitos da Psicologia das Organizações, o que justifica a pertinência da realização da presente investigação. Atendendo a esses novos conceitos, debruçámo-nos sobre as relações entre a Inteligência Emocional e o Capital Psicológico dos indivíduos, no contexto do Stress Organizacional.

Face à crescente complexidade e multiplicidade de exigências do panorama económico atual, as vantagens competitivas das organizações (Cunha, Cabral-Cardoso, Campos, Cunha, & Rego, 2006) situam-se, em nosso entender, em fatores

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

diferenciadores que permitam criar excelência. O presente tema deste trabalho de investigação procurou encontrar e perceber resultados que possam contribuir para a enumeração dessas vantagens, especificamente relacionadas com o papel da Inteligência Emocional e do Capital Psicológico na dinâmica do Stress Organizacional. Estamos, pois, perante uma temática de investigação com implicações teóricas e práticas, suscetíveis de fazer emergir outras questões de investigação, outros estudos, outros contributos ao conhecimento científico. Em suma, consideramos que a presente investigação focaliza três temáticas muito pertinentes na atualidade, constituindo um contributo relevante, quer para a comunidade académica quer para o domínio organizacional.

6.2. Discussões e Conclusões do Estudo 1

Procurou-se no Estudo Empírico 1 um entendimento sobre os agentes indutores de stress e os seus efeitos nos colaboradores de uma instituição particular do Ensino Básico.

Ao longo da parte teórica, no Capítulo 1, procedeu-se à revisão do conceito de stress, abrangendo a sua definição operacional, as causas e os sintomas característicos. Seguidamente, delimitou-se a área de análise do stress: o trabalho. A delimitação conceptual abrangeu o enquadramento do stress em termos de alterações químicas corporais, passando pelo estudo das causas, sintomas e fases do stress, bem como de uma análise sobre os prejuízos do stress. Em seguida, dirigiu-se a pesquisa sobre o stress para o mundo laboral. A revisão do conceito de stress no trabalho e a amplitude do problema foram complementados com os fatores organizacionais indutores de stress referentes tanto aos colaboradores (género, idade, habilitações literárias, estado civil e

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

relação familiar) como aos requisitos do trabalho. A avaliação dos riscos de stress e os modos de prevenção no mundo do trabalho concluíram o Capítulo 1.

Em termos gerais, o stress pode ser definido como o somatório de respostas físicas e mentais causadas por determinados estímulos e que conduzem o indivíduo, por um lado, a superar determinadas exigências do meio ambiente e, por o outro, o desgaste físico e mental (Carvalho & Serafim, 1995). Tal como as suas causas, os sintomas do stress num indivíduo são variados, desde um estado de humor depressivo até aos ataques de pânico, passando por uma crescente irritabilidade e queixas psicossomáticas. Esta sintomatologia traz grandes implicações para a saúde do indivíduo, tanto ao nível de doenças coronárias como da saúde mental (Graziani, 2005; Labrador, 1992).

Os sintomas de stress, por conduzirem a uma falta de bem-estar, têm uma importante relação com o comprometimento do indivíduo para com a organização, podendo levar à diminuição do rendimento, motivação e satisfação com o trabalho, bem como ao absentismo (Dejours, 1992). Esta dissertação teve, pois, como objetivo reunir informação sobre o stress nos colaboradores da instituição inquirida, descrevendo algumas das características profissionais e individuais do pessoal docente e não docente inquirido, bem como a sua relação com o stress autopercebido.

No Estudo Empírico 1, explicitaram-se os objetivos do estudo e formularam-se três hipóteses de investigação: H1 – No local de trabalho as mulheres têm um grau superior de stress em comparação com os homens; H2 – Os trabalhadores com mais anos de experiência na empresa têm um grau inferior de stress do que os trabalhadores com menos anos de experiência na empresa; H3 – No local de trabalho os colaboradores mais jovens possuem um grau superior de stress em comparação com os trabalhadores mais idosos.

Na secção do método, procedeu-se à caracterização da amostra do Estudo 1, tendo-se verificado ser maioritariamente composta por docentes na ordem dos 45 anos, do sexo feminino e casados, possuindo 1 ou 2 filhos. Verificou-se também que a maioria possui a licenciatura e um tempo de serviço de aproximadamente 16 anos na instituição inquirida.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

A parte empírica integrou uma investigação não experimental, onde utilizámos um processo de amostragem por conveniência, constituída pelos funcionários docentes e não docentes da instituição de Ensino Básico inquirida. O instrumento foi desenvolvido para o contexto laboral por Karasek em 1985 e permitiu-nos identificar situações de risco, bem como fatores de stress na situação de trabalho.

O Questionário sobre o Stress no Local de Trabalho mostrou propriedades psicométricas adequadas, designadamente no que respeita à sua fiabilidade. O índice de consistência menor aplicou-se à subescala Discriminação de tarefas, ao passo que o mais elevado à subescala Apoio dos chefes e colegas.

Em termos dos resultados, verificámos que, no referente aos requisitos do trabalho, não se constata a existência de níveis de stress significativos (ou seja, acima do valor intermédio da escala) nos colaboradores da instituição particular de Ensino Básico inquirida. Nas subescalas autoridade decisória e discriminação de tarefas, apurámos escassas existências de stress. Na subescala apoio dos chefes e colegas, o risco de stress registado foi muito baixo, contrapondo o resultado da subescala condições de emprego, onde se verificou a existência de stress. Portanto, concluímos que as maiores fontes geradoras de stress dos colaboradores da instituição residem nas condições de emprego.

Concluimos também que quanto mais stress um colaborador sofre ao nível da autoridade decisória, menos stress manifesta em termos de requisitos no trabalho. Por outro lado, quanto mais stress se registar ao nível dos requisitos no trabalho, mais stress se evidencia em termos de discriminação de tarefas. De facto, o stress no ambiente de trabalho é uma manifestação física ou mental de tensão quando a experiência ou perceção de clima organizacional é desfavorável. Se o clima organizacional é a qualidade do ambiente que é percebida ou experimentada pelos participantes da empresa e que influencia o seu comportamento, estes também influenciam o clima organizacional.

Atendendo às diferenças de género, concluímos que na instituição inquirida as mulheres têm um grau superior de stress em comparação com os homens. Assim, a hipótese 1 apenas se verificou para a subescala condições de emprego. Este resultado

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

encontra-se em concordância com os dados de Letvak e Buck (2008), que concluíram que níveis de stress mais elevados são associados ao sexo feminino, em comparação com o masculino.

Verificámos que quanto mais anos de desempenho de funções na instituição, mais stress os colaboradores manifestam relativamente aos requisitos do trabalho desempenhado. A hipótese 2 – os trabalhadores com mais anos de experiência na empresa têm um grau inferior de stress do que os trabalhadores com menos anos de experiência na empresa – encontrou suporte empírico para esta subescala e, podemos concluir também, ao nível do apoio dos chefes e colegas.

No que toca à hipótese 3 – no local de trabalho os colaboradores mais jovens possuem um grau superior de stress em comparação com os trabalhadores mais idosos – concluímos que não encontra suporte empírico. Inversamente, constatámos ao nível dos requisitos do trabalho que quanto mais elevada é a idade, mais stress os colaboradores manifestam.

Quanto à influência das habilitações literárias, podemos concluir que os colaboradores com o Ensino Básico ou Secundário sofrem mais de stress no trabalho ao nível da discriminação de tarefas. Já nos bacharéis, licenciados ou com pós-graduação, os requisitos do trabalho são a maior fonte de stress. Constatámos, também, que quanto mais filhos os colaboradores da instituição têm mais manifestam stress ao nível dos requisitos do trabalho.

Em termos da influência da função desempenhada na instituição inquirida, concluímos que, comparativamente aos docentes, os colaboradores pertencentes aos serviços (auxiliares, motorista, cozinheira, psicóloga, entre outros) apresentam mais stress ao nível dos requisitos do trabalho. Por outro lado, os docentes apresentam mais stress em termos de discriminação de tarefas.

Discutindo os resultados, podemos considerar que o trabalho é um aspeto fundamental de todas as pessoas, acarretando este aspeto consequências paradoxais, tanto para a integridade física quanto para a saúde psíquica e para vida social dos trabalhadores (Mendes & Cruz, 2004).

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

O nível de stress no trabalho é determinado por uma série de características do ambiente de trabalho e da organização como um todo (Gomes et al., 1997a, 1997b). A maneira de trabalhar, as rotinas diárias, as normas, o estilo de gestão, os valores e a configuração do poder são elementos significativos da cultura e, em consequência, do clima organizacional (Freire, 1997). A identificação destes agentes de stress e a sua relação com a produtividade e com a saúde dos trabalhadores têm sido alvo das preocupações dos especialistas em stress no trabalho. Porém, dado que o reconhecimento de um determinado aspeto relacionado com o trabalho, como sendo um agente de stress depende da especificidade de cada trabalhador, bem como do seu grau de vulnerabilidade e das capacidades para lidar com as situações. A tarefa de se identificarem as fontes de stress laboral não é simples (Tamayo, Lima & Silva, 2004). Assim, o stress pode ser considerado como um mecanismo idiossincrático que ocorre nas pessoas para se adaptarem a exigências do meio externo ou para responderem a metas que elas próprias se comprometem (Ramos, 2001).

O stress organizacional também é fomentado pela insatisfação no trabalho, sobretudo se está relacionada com a perceção de esforços excessivos empregues no trabalho, que se consideram não ser devidamente recompensados, tanto a nível financeiro, como de perspectivas de promoção ou, mesmo, de reconhecimento pelos hierárquicos superiores (Li, Yang, Cheng, Siegrist, & Cho, 2005). Outros fatores também indicados como contributos para o incremento do stress no meio laboral referem-se ao baixo poder de decisão, ao trabalho extremamente monótono ou repentinamente variável, assim como às relações interpessoais com clientes exigentes ou difíceis. Neste sentido, mostrou-se de todo importante investigar fatores de proteção do stress organizacional, o que motivou a realização do Estudo 2, cujos resultados agora se resumem e discutem.

6.3. Discussões e Conclusões do Estudo 2

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 e o capital psicológico dos colaboradores acarretam para as organizações (Frederickson, 2003).

No seguimento da investigação realizada no ponto anterior, prosseguimos com um estudo sobre o papel da Inteligência Emocional e do Capital Psicológico na prevenção do Stress Organizacional. Assim, no *Capítulo II*, revimos o conceito de *inteligência emocional*; reforçámos o seu papel decisivo no desenvolvimento pessoal, ao nível dos modelos teóricos e a sua aplicação nas organizações, identificando-se os fatores que mais influenciam o desempenho pessoal dos sujeitos. No *Capítulo III* abordámos o Capital Psicológico e a sua pertinência na contextualização atual; partindo da investigação sobre psicologia positiva, que está na base do comportamento organizacional positivo, estabelecemos uma relação entre elevados graus de otimismo e de esperança e estados fisiológicos e psicológicos de bem-estar.

Vivemos uma época moderna, onde a sucessão dos factos externos ocorre com muita rapidez, obrigando o Homem a alterar o seu ritmo interno, encontrando, muitas vezes, dificuldades em resolver os seus conflitos. A pretensa necessidade de executar muitas tarefas impõe a urgência de as realizar cada vez mais em maior velocidade. A maioria das pessoas come à pressa, fala depressa, move-se rapidamente de um lado para o outro, muda frequentemente de automóvel, de casa, de trabalho... Se o stress se define na relação do homem com o mundo que o rodeia, ele pode manifestar-se em todas as áreas de vida: na vida pessoal e íntima, na vida familiar, na vida cívica e na vida profissional.

Este trabalho pretendeu alertar para o perigo do stress, em particular, na área do trabalho. Perceber como se pode prevenir, controlar e lidar com o stress, foram os

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

objetivos deste estudo, dadas as consequências nefastas que este apresenta aos níveis fisiológico, psicológico e social.

No Estudo Empírico 2, procedemos ao teste das seguintes hipóteses de investigação: H4: O Stress Organizacional correlaciona-se negativamente com a inteligência emocional e com o capital psicológico dos indivíduos; H5: A inteligência emocional e o capital psicológico estão positivamente correlacionados; H6: A inteligência emocional e o capital psicológico atuam enquanto fatores de proteção do Stress Organizacional.

O capítulo da metodologia do Estudo 2 introduz os objetivos e apresenta as hipóteses de investigação. À caracterização da amostra segue-se a apresentação do instrumento de recolha de dados, bem como a análise da sua fidedignidade, que apontou para uma boa consistência interna. A análise fatorial confirmatória confirmou a estrutura fatorial das medidas de Inteligência Emocional e de Capital Psicológico. Os procedimentos adotados na recolha da informação, salvaguardando as questões éticas, e o modo de tratamento estatístico dos dados encerram o capítulo da metodologia. Os resultados iniciam-se com a exposição das estatísticas descritivas do instrumento de medida utilizado, atendendo às subescalas constituintes e às suas interrelações.

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. Na verdade, por definição, o trabalho implica uma atividade geradora de stress e, nos tempos atuais, revela-se o palco principal das experiências de stress dos indivíduos. Torna-se fundamental para as organizações conhecerem as fontes de stress que afetam os seus colaboradores, devido às

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

repercussões negativas no estado de saúde física e mental dos trabalhadores, bem como na sua satisfação com o trabalho.

Não podemos, no entanto, esquecer que o stress sempre existiu, constituindo-se uma invariante da espécie humana, dando origem aos mais diversos estudos nas últimas décadas, grande parte centrados nas dimensões correlativas deste constructo (Kompier & Levi, 1995; Labrador, 1992; Lip & Tanganelli, 2002; Ramos, 2001; Serra, 2002), de onde ressaltamos as direcionadas ao stress organizacional. Lazarus, em 1966, concebe um modelo centrado nas transações entre a pessoa e o ambiente, tendo como objeto primordial de estudo as condições indutoras de stress e, particularmente, a forma como as pessoas as avaliam e lidam com essas condições. Aplicando a teoria da emoção, Lazarus propôs o Modelo Transacional de Stress que se focaliza nos processos de avaliação cognitiva e de coping (Ramos, 2001). Porém, segundo Custódio, “importa atender que o padrão de coping se encontra ligado a contextos particulares de stress e que algumas formas de coping são mais estáveis do que outras” (p. 33).

No Estudo empírico 2, concluímos que a relação entre o Stress Organizacional e a Inteligência Emocional é negativa, indicando que quanto maior é o stress sentido, menor é a inteligência emocional, tanto a nível da Compreensão das Emoções Próprias quanto do Autocontrole perante as Críticas, do Autoencorajamento, da Empatia e Contágio Emocional e da Compreensão das Emoções dos Outros.

Uma das necessidades da sociedade atual consiste em fomentar a inteligência emocional, de forma a valorizar as capacidades inerentes a cada indivíduo, para a obtenção de melhor compreensão e desenvolvimento, quer individual quer organizacional. O constructo de Inteligência Emocional (IE) é recente e apresenta como objeto de estudo a relação entre a inteligência e a emoção. A averiguação de que alguns colaboradores organizacionais lidavam mais eficazmente com as emoções do que outros, beneficiando os seus processos cognitivos, resultou na proposta do conceito de IE em 1990 por Salovey e Mayer, tornando-se mundialmente conhecido após a publicação do livro *Emotional intelligence*, em 1995, por Daniel Goleman (Van Dusseldorp, Van Meijel, & Derksen, 2010).

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Podemos dizer que a IE consiste na utilização inteligente das emoções, sendo um dos assuntos sobejamente discutidos na atualidade. Foi definido por Salovey e Mayer (1990) como a “aptidão de monitorizar sentimentos e emoções em si próprio e nos outros, diferenciá-los e usar essa informação para guiar os seus pensamentos e ações” (p. 189). Refere-se, assim, às capacidades 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 de comportamentos (Mayer, Salovey & Caruso, 2008; Rego, Souto, & Cunha, 2007).

Na presente investigação, analisámos o impacto de um conjunto de variáveis sociodemográficas e organizacionais na IE dos colaboradores de organizações nacionais. Procedemos à validação da Escala de Inteligência Emocional de Rego e colaboradores (2007), tendo-se confirmado a estrutura fatorial dos autores com bons índices de ajustamento. A escala mostrou também uma boa consistência interna para a escala global e para os fatores constituintes, atendendo ao reduzido número de itens em cada fator.

Concluímos que os colaboradores de organizações nacionais apresentam resultados mais elevados em IE relacionados com a empatia e contágio emocional, seguindo-se o autoencorajamento, a compreensão das emoções próprias e a compreensão das emoções dos outros. Apresentam mais dificuldades ao nível do autocontrolo perante as críticas e do autocontrolo emocional.

O género dos participantes mostrou-se influente no autocontrolo emocional, superior no sexo masculino. A idade dos participantes não mostrou influência na IE. Quanto aos anos de trabalho na organização, quanto mais tempo o colaborador trabalha na organização mais compreende as próprias emoções e as emoções dos outros. Já o vencimento auferido não apresenta qualquer associação com a IE, bem como a situação profissional dos colaboradores. Contrariamente, a dimensão da organização onde o colaborador trabalha apresenta relações positivas com a compreensão das emoções próprias e com o autocontrolo emocional.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Concluimos también que são os colaboradores com habilitações literárias superiores que possuem mais autocontrolo emocional, empatia e contágio emocional e mais compreendem as emoções dos outros. Também quem desempenha funções de chefia compreende melhor as próprias emoções, autoencoraja-se mais facilmente, possui mais empatia e contágio emocional e compreende melhor as emoções dos outros.

A IE tem um papel decisivo no desenvolvimento pessoal e, contrariamente ao QI, pode melhorar ao longo da vida. Depende da vontade de cada indivíduo cultivar a sua inteligência emocional, sendo que aumentar e aperfeiçoar as aptidões emocionais requer disponibilidade e anuência para reorganizar hábitos pessoais e formas de pensar e agir (Van Dusseldorp et al., 2010).

O conceito de IE espalhou-se rapidamente no contexto organizacional, tornando-se popular como uma característica desejável e um preditor de sucesso generalizado. Porém, apesar das organizações e instituições serem parte integrante dos objetivos da investigação da IE, a maior parte do trabalho desenvolvido até ao momento tem sido, sobretudo, a investigação e a teorização no âmbito das experiências emocionais e características positivas individuais. Recentemente, têm surgido pesquisas no âmbito organizacional e estudos com enquadramentos comunitários, culturais e sociais (Druskat & Wolff, 2001; Salovey & Mayer, 1990). Todavia, muito ainda há por investigar. Neste sentido, consideramos pertinente analisar as relações da IE com um conjunto de variáveis organizacionais e sociodemográficas em organizações portuguesas.

Nos últimos anos, tem-se vindo a dar uma maior importância aos recursos humanos e suas competências (Camara, 2001; Ferreira, Neves, & Caetano, 2011), dentro e fora das organizações, não se podendo negligenciar também o impacto que o Capital Psicológico dos colaboradores acarreta para as organizações, para além da Inteligência emocional.

No Estudo 2, quanto ao Capital Psicológico, constatámos que a maior pontuação corresponde à Autoeficácia e a menor ao Otimismo. Concluimos que este cenário de crise atual se repercute em níveis menores de otimismo entre as pessoas. Concluimos

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

também que o Trabalho como fonte de stress e desprazer não se encontra relacionado com o Autocontrolo 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.

A relação entre Stress Organizacional e Capital Psicológico mostrou-se também negativa: quanto mais stress organizacional menor a autoeficácia do colaborador, a sua esperança, resiliência e o seu otimismo. Porém, as relações são positivas com o Trabalho como fonte de compulsão: quanto mais o indivíduo sente o trabalho como fonte de compulsão maior é o seu capital psicológico para a empresa, devido à sua autoeficácia, esperança e resiliência, ou seja, capacidade de resistir perante as frustrações do trabalho. Verificámos também que o indivíduo que se compromete com o seu trabalho, embora de uma forma disfuncional para ele, mostra-se mais esperançoso e mais resiliente face ao seu trabalho e à sua vida. Encontrámos suporte empírico para a hipótese H4: O Stress Organizacional correlaciona-se negativamente com a inteligência emocional e com o capital psicológico dos indivíduos.

Considerando a influência das variáveis individuais e organizacionais no capital psicológico dos participantes, concluímos que o género não possui qualquer influência ao nível do capital psicológico dos colaboradores, manifestando homens e mulheres iguais autoeficácia, esperança, resiliência e otimismo. A idade e os anos de trabalho também não influenciam em nada o capital psicológico dos indivíduos. Quanto ao fator otimismo, ele é maior nos participantes com o Ensino Superior comparativamente aos que possuem habilitações académicas inferiores. Quanto à situação profissional, os empresários são os que se mostram mais autoeficazes e mais esperançosos, ao passo que os trabalhadores por conta de outrem e os trabalhadores-estudantes são os menos autoeficazes e menos esperançosos. Os trabalhadores por conta de outrem mostraram-se

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

também menos resilientes comparativamente aos empresários e aos profissionais liberais. Concluimos ainda que quem desempenha funções de chefia se autoperceciona como mais autoeficaz, mais esperançoso e mais resiliente, embora igualmente otimista comparativamente a quem não desempenha funções de chefia.

A Inteligência Emocional e o Capital Psicológico dos trabalhadores demonstraram uma relação positiva e de magnitude elevada, conferindo suporte empírico à H5: A inteligência emocional e o capital psicológico estão positivamente correlacionados.

Considerando as repercussões do stress organizacional nas variáveis sociodemográficas, concluimos que são as mulheres, comparativamente aos homens, que mostram maior stress relacionado com o descontrolo emocional em assuntos referentes ao trabalho. Verificámos também que à medida que engrandece a idade dos colaboradores amplia o seu comprometimento com o trabalho, embora de forma disfuncional. O trabalho é visto mais como fonte de stress e desprazer e de descontrolo emocional pelos colaboradores que possuem o Ensino Básico, comparativamente aos que possuem o Ensino Superior.

O vencimento auferido mostrou pouca influência no stress organizacional, embora os colaboradores que recebem mais de 2000 Euros tenham mostrado menos descontrolo emocional. Os Trabalhadores do Estado e os por conta de outrem vivem mais o Trabalho como fonte de stress e desprazer que os Empresários. Constatámos também que quanto mais antigo é o colaborador na empresa, mais o trabalho é encarado como fonte de comprometimento disfuncional. O Trabalho como fonte de stress e desprazer é maior nos colaboradores que não desempenham alguma função de chefia, ao passo que o Trabalho como fonte de comprometimento disfuncional é maior nos colaboradores que desempenham funções de chefia.

Concluimos, por último, que a inteligência emocional determina positivamente o capital psicológico dos indivíduos, tendo um efeito elevado. A comparação entre a proteção fornecida pela Inteligência Emocional e pelo Capital Psicológico no Stress Organizacional dá mais poder ao Capital Psicológico na atenuação ou proteção do

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

referido stress. Contudo, tanto a Inteligência Emocional quanto o Capital Psicológico possuem efeitos preventivos ou atenuadores do Stress Organizacional. A Hipótese H6 encontrou, também, suporte empírico: A inteligência emocional e o capital psicológico atuam enquanto fatores de proteção do Stress Organizacional.

Das duas abordagens anteriormente descritas (Capital Psicológico e Inteligência Emocional), resultou evidência empírica que relaciona positivamente o Capital Psicológico e a Inteligência Emocional com o desempenho, bem-estar e satisfação no trabalho. Nestas circunstâncias, concluímos que se esperam menores níveis de stress e uma melhoria da “saúde organizacional”, aliados a uma resposta mais adaptativa às necessidades de mudança nas organizações.

Para Chambel (2005), no âmbito organizacional, é já antiga a constatação de que o ambiente de trabalho pode prejudicar a saúde dos indivíduos. Consequentemente, a análise do stress organizacional é uma das temáticas que desperta mais interesse, associada também às repercussões negativas, do ponto de vista económico, que as situações de stress trazem para as organizações. Para Chambel (2005), o stress organizacional pode ser definido do seguinte modo: “quando as exigências da situação excedem os recursos, desejos ou capacidades do indivíduo, isto é, há uma falha no fit entre a pessoa e as exigências colocadas pela organização na qual trabalha” (p.106).

Conforme foi referido na revisão da literatura, um stress de grandes dimensões pode atingir um nível destrutivo, levando à depressão do trabalhador e à forte diminuição da sua produtividade na organização, estendendo-se, inclusive, à vida fora do local de trabalho (Mendes & Cruz, 2004). Face à importância do stress em meio laboral, é fundamental recorrer a estratégias que o consigam reduzir, diminuindo-se assim os efeitos disruptivos do stress em meio laboral. Entre as estratégias de redução do stress laboral encontram-se o apoio familiar ou dos amigos, bem como dos colegas de trabalho. A prática de exercício físico e o incentivo à busca de outros interesses fora do local de trabalho são também de recomendar, integradas numa boa gestão do tempo.

Ao longo da presente dissertação, afirmámos que o stress é uma das grandes ameaças das organizações modernas. Todavia, conforme acabámos de referir, muito

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

pode ser feito para o evitar. O stress é um desafio capital da vida. É-o porque viver implica enfrentar, superar e vencer todo o possível espectro de situações de stress, com vista ao usufruto de uma existência com qualidade de vida, plena de bem-estar e felicidade. Estas situações são desafios da própria vida à nossa capacidade de resistência e renovação pessoal. O stress é também um desafio capital da vida, porque nos envolvemos quotidianamente em contrariedades e adversidades, exigências e constrangimentos, novidades e incertezas, riscos e oportunidades, todos devemos impondo-nos o desafio de os enfrentar e elaborar, de os superar, de os “digerir” (Cardoso, 1997).

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.

O desafio, em cada organização, será o de conseguir transformar potenciais riscos para o bem-estar, equilíbrio, integridade e saúde em oportunidades de fomentar e desenvolver dimensões de bem-estar (Paschoal & Tamayo, 2004). Ao nível do trabalho e das organizações, o desafio é o mesmo: 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.

6.4. Limites do estudo e propostas de investigação

Para terminar, propomo-nos apresentar as possíveis limitações ao nosso estudo e indicar algumas propostas de investigação futura. A principal limitação, em nosso entender, 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. O respeito pela privacidade dos sujeitos é outra das vantagens. Porém, uma das grandes desvantagens do inquérito por questionário autoadministrado refere-se à validade das conclusões alcançadas, designadamente referentes ao estabelecimento de condições que visem garantir a validade interna da investigação (Alferes, 1997). Citando Alferes (1997),

nas investigações por inquérito só em condições muito especiais é possível afirmar de modo inequívoco a corroboração de hipóteses teóricas que explicitem relações de causalidade entre os respetivos termos (...). Dito de outro modo, e se quisermos ser rigorosos, as hipóteses e previsões numa investigação por inquérito limitam-se, na maioria dos casos, ao simples enunciado de relações de covariação. (...) a tónica é colocada na identificação de padrões de associação entre duas ou mais variáveis (1997, pp. 103-104).

Outra das desvantagens do inquérito, tal como foi administrado, prende-se com a constituição da amostra. Dado que a resposta ao questionário era voluntária, existe a possibilidade de apenas os docentes de EF, mais interessados pelos alunos com NEE, terem respondido ao questionário. Assim, quando extrapolamos os resultados desta

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

investigação a todos os docentes de EF, corremos o risco de proceder a uma generalização excessiva.

Apesar das limitações deste estudo, consideramos que podemos encará-lo como uma mais-valia para a comunidade científica e para os docentes de EF que trabalham com alunos com NEE. Assim, a presente investigação apresenta repercussões práticas, que consideramos relevantes e que podem melhorar a atividade docente e a relação com os alunos com NEE, nas aulas de EF.

Como propostas de investigação futura, refira-se a realização de estudos comparativos entre os docentes de EF, e os docentes de outras disciplinas, a fim de averiguar e comparar atitudes face aos alunos com NEE. Outro estudo interessante seria o de testar programas específicos de intervenção em alunos com NEE nas aulas de EF, comparando os progressos desses alunos com os de um grupo de controlo.

REFERÊNCIAS

BIBLIOGRÁFICAS

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO

Referências bibliográficas

Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho (2000). *Terceiro inquérito europeu sobre as condições de trabalho*. Luxemburgo. Acedido em 21, março, 2011, em, <http://www.eurofound.ie/publications/EF0121.htm>.

Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho (2002). *Stresse relacionado com o trabalho*. Belgium: ISSN 1681-2166. Acedido em 21, março, 2011, em, <http://osha.europa.eu/pt/publications/factsheets/22>.

Akhtar, N., & Tomasello, M. (1996). Twenty-four month old children learn words for absent objects and actions. *British Journal of Developmental Psychology*, 14, 79-93.

Akhtar, S. (2005). Primeiros relacionamentos e sua internalização in E. S. Person, A. M. Cooper; G. O. Gabbard (Eds.). *Compêndio de psicanálise*. Brasil: Artmed.

Akhtar, S., & Blum, H. (2005). *The language of emotions: Development, psychopathology and technique*. Maryland. Jason Aronson.

Alberoni, F. (2001). *A esperança*. Lisboa: Bertrand Editora.

Alferes, V. R. (1997). *Investigação científica em psicologia. Teoria e prática*. Coimbra: Almedina.

Anaut, M. (2005). *A resiliência – ultrapassar os traumatismos*. Lisboa: Climepsi Editores.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Antoniou, A. S., Davidson, M. J., & Cooper, C. L. (2003). Occupational stress, job satisfaction and health state in male and female junior hospital in Greece. *Journal of Managerial Psychology*, *18*(6), 592-621.

Antoniou, A. S., Polychroni, F., & Vlachakis, A. N. (2006). Gender and age differences in occupational stress and professional burnout between primary and high-school teachers in Greece. *Journal of Managerial Psychology*, *21*(7), 682-690.

Ashkanasy, N. M., & Ashton-James, C. E. (2005). Emotion in organizations: A neglected topic in I/O psychology, but with a bright future. In G. P. Hodgkinson e J. K. Ford (Eds.) *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, *20*, 221-268.

Augusto, J. M., Pulido-Martos, M., & López-Zafra, E. (2011). Does perceived emotional intelligence and optimism/pessimism predict psychological well-being? *Journal of Happiness Studies*, *12*(3), 463-474. doi 10.1007/s10902-010-9209-7.

Avaliação Psicológica: Formas e Contextos (Vol. V). Braga: APPORT – Associação dos Psicólogos Portugueses.

Avey, J. B., Luthans, F., & Youssef C. (2010). The additive value of positive psychological capital in predicting work attitudes and behaviors. *Journal of Management*, *36*(2), 430-452.

Avey, J. B., Wernsing, T. S., & Luthans, F. (2008). Can positive employees help positive organization change? Impact of psychological capital and emotions

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

on relevant attitudes and behaviors. *Journal of Applied Behavioral Science*, 44 (1), 48-70. doi 10.1177/0021886307311470.

Avey, J., Luthans, F. Smith, R., & Palmer, N. (2010). Impact of positive psychological capital on employee well-being over time. *Management department faculty publications*. Acedido em 24, março, 2011, em, <http://digitalcommons.unl.edu/managementfacpub/55>.

Avey, J. B. Luthans, F., & Jensen, S. M. (2009). Psychological capital: A positive resource for combating employee stress and turnover. *Human Resource Management*, 48 (5), 677- 693.

Avey, J. B., Patera, J. L., & West, B. J. (2006). Positive psychological capital: A new lens to view absenteeism. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 13, 42-60.

Avey, J. B., Nimnicht, J. L., & Pigeon, G. N. (2010). The interactive effects of psychological capital and organizational Identity on employee organizational citizenship and deviance behaviors. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 17, 380-391.

Avey, J. B., Hughes, L. W., Norman, S. M., & Luthans, K. W. (2008). Using positivity, transformational leadership and empowerment to combat employee negativity. *Leadersh Organ Development Journal*, 29 (2), 110-126.

Ayres, K. V., Cavalcanti, G. A., & Brasileiro, M. C. E. (2000). *Stress organizacional: O caso das empresas de base tecnológica incubadas da região nordeste*. Acedido em, 15, fevereiro, 2011, em,

ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO

[http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/BDS.nsf/7601D62A13F8478A03256FC10063CDB4/\\$File/NT000A501A.pdf](http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/BDS.nsf/7601D62A13F8478A03256FC10063CDB4/$File/NT000A501A.pdf)

- Bachman, J., Stein, S., Campbell, K., & Sitarenios, G. (2000). Emotional intelligence in the collection of debt. *International Journal of Selection and Assessment*, 8 (3), 176-182.
- Bailey, T., Eng, W., Frisch, M., & Snyder, C. (2007). Hope and optimism as related to life satisfaction. *The Journal of Positive Psychology*, 2 (3), 168 -175.
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought & action – A social cognitive theory*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Bandura, A. (1995). Exercise of personal and collective efficacy in changing societies. In Bandura, Albert (Eds). *Self-Efficacy in Changing Societies* (pp.1-45). New York: Cambridge University Press.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman
- Bandura, A. (1999). A social cognitive theory of personality. In Pervin, L., John, O. (Eds). *Handbook of personality*. (2ªed., pp. 154-196). New York: Guilford.
- Barling, J., Slater, F., & Kelloway, E.K. (2000). Transformational leadership and emotional intelligence: an exploratory study. *Leadership and Organization Development*, 21 (3), 157-161.
- BarOn, R. (1996). *Emotional quotient inventory*. New York: Multi-Health Systems.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

- Bar-On, R. (1997). *The emotional quotient inventory (EQ-i): a test of emotional intelligence*. Toronto: Multi-Health Systems.
- Bar-On, R. (2000). Emotional and social intelligence: insights from the emotional quotient inventory. In R. Bar-On & J.D.A. Parker (Eds). *Handbook of emotional intelligence* (pp. 363-388). San Francisco: Jossey-Bass..
- Bar-On, R. (2004). The Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): rationale, description and summary of psychometric properties. In G. Geher (Eds). *Measuring emotional intelligence: common ground and controversy*. (pp. 111-142). NY: Nova Science Publishers.
- Bar-On, R. (2005). The impact of emotional intelligence on subjective wellbeing. *Perspectives in Education*, 23, 41-61.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence. *Psicothema*, 18, 13-25.
- Bar-On, R., Tranel, D., Denburg, N., & Bechara, A. (2003). Exploring the neurological substrate of emotional and social intelligence. *Brain*, 126, 1790-1800.
- Barrett, L. F., & Salovey, P. (Eds). (2002). *The wisdom in feeling: Psychological processes in emotional intelligence*. New York: Guilford Press.
- Barros, J. (2004). *Psicologia positiva*. Porto: ASA.
- Bauer, S. (2002). *Da ansiedade à depressão: Da psicofarmacologia à psicoterapia*. São Paulo: Livro Pleno.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

- Beehr, T. (2000). An organizational psychology: Meta model of occupational stress. In C. Cooper (Eds). *Theories of organizational stress* (pp. 6-27). Manchester: Oxford University Press.
- Bentler, P. (1980). Multivariate analysis with latent variables: Causal modeling. *Annual Review of Psychology*, 31, 419-456.
- Bentler, P. (1990). *Quantitative methods in psychology: Comparative fit indexes in structural models*. *Psychological Bulletin*, 107, 238-246.
- Bentler, P., & Weeks, G. (1980). Linear structural equations with latent variables. *Psychometria*, 45, 289-308.
- Bethell-Fox, C.E. (1997). Selección y contratación basada en competências. In: Ordóñez M. *Psicología del Trabajo y Gestión de Recursos Humanos* (pp. 75-94). Barcelona: Gestión.
- Bisquerra, A. (2005). *Metodología de la Investigación Educativa*. Madrid: La Muralla.
- Bisquerra, R. (2000). *Educación emocional y bienestar*. Barcelona: Praxis.
- Bollen, K. A. (1989). *Structural equations with latent variables*. New York: Wiley.
- Bono, J. E., & Judge, T. A. (2003). Self-concordance at work: Toward understanding the motivational effects of transformational leaders. *Academy of Management Journal*, 46, 554-571.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

- Boyatzis, R. (2006). Using tipping points of emotional intelligence and cognitive competencies to predict financial performance of leaders. *Psicothema*, 18, 124-131.
- Boyatzis, R., Goleman, D., & Rhee, K. (2000). Clustering competence in emotional intelligence: insights from the emotional competence inventory (ECI). In R. Bar-On & J. D. A. Parker (Eds). *Handbook of emotional intelligence*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Boyatzis, R. E. (2000). Developing emotional intelligence. In C. Cherniss, and D. Goleman (Eds). *The Emotionally Intelligent Workplace*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Brackett, M., & Salovey, P. (2006). Measuring emotional intelligence with the Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT). *Psicothema*, 18, 34-41.
- Brackett, M. A., & Mayer, J. D. (2003). Convergent, discriminant, and incremental validity of competing measures of emotional intelligence. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 29 (9), 1-12.
- Brackett, M. A., Rivers, S. E., Shiffman, S., Lerner, N., & Salovey, P. (2006). Relating emotional abilities to social functioning: A comparison of self-report and performance measures of emotional intelligence. *Journal of Personality and Social Psychology*, 91(4), 780-795.
- Brackett, M., Mayer, J. D., & Warner, R. (2004). Emotional intelligence and its relation to everyday behavior. *Personality and Individual Differences*, 36, 1387-1402.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

- Bridges, S., & Harrison, J. K. (2003). Employee perceptions of stakeholder focus and commitment to the organization. *Journal of Managerial Issues, 14* (4), 498-509.
- Brody, N. (2004). What cognitive intelligence is and what emotional intelligence is not. *Psychological Inquiry, 60*, 234-238.
- Brooks, K., & Nafukho, F. M. (2006). Human resources development, social capital, emotional intelligence: Any link to productivity? *Journal of European Industrial Training, 30* (2/3), 117-128.
- Buchanan, G. M., & Seligman, M. E. P. (Eds.) (1995). *Explanatory style*. Hillsdale, New Jersey: Erlbaum.
- Bueno, J. M. H., & Primi, R. (2003). *Escala para avaliação do desempenho de alunos de psicologia no estágio em psicodiagnóstico*. VI Congresso Nacional de Psicologia Escolar e Educacional, Anais, Salvador: BA.
- Bueno, J. M. H. (2003). Inteligência emocional: Um estudo de validade sobre a capacidade de perceber emoções. *Psicologia: Reflexão e Crítica, 16*(2), 279-291.
- Butcher, J. (1968). *La inteligencia humana*. Madrid: Marova.
- Byrne, B. M. (2001). *Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts, applications and programming*. Mahwah, New Jersey: Erlbaum.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

- Cameron, K. S., Dutton, J. E., & Quin, R. E. (Eds.). (2003). *Positive organizational scholarship: Foundations of a new discipline*. San Francisco: Berrett-Koehler.
- Cameron, K., Bright, D., & Caza, A. (2004). Exploring the relationships between organizational virtuousness and performance. *American Behavioral Scientist*, 47, 766-790.
- Carlile, P. (2002). *Transferring, translating and transforming: An integrative framework for managing knowledge across boundaries*. Sloan School of Management Massachusetts Institute of Technology: Cambridge.
- Carmeli, A., & Josman, Z. (2006). The relationship among emotional intelligence, task performance, and organisational citizenship behaviours. *Human Performance*, 19(4), 403-419.
- Carmo, H., & Ferreira, M. M. (1998). *Metodologia da investigação: Guia para a autoaprendizagem*. Lisboa: Universidade Aberta.
- Carochinho, J. B. (2009). *Trabalho e novas formas de organização do trabalho: Para além do hedonismo e da eudaimonia*. Dissertação de Doutoramento Universidade de Santiago de Compostela.
- Carochinho, J. A. (SD). Stress ocupacional: Breves considerações sobre a validade fatorial da escala fontes de pressão no emprego do OSI. *Avaliação Psicológica: Formas e Contextos V*.
- Cartwright, S., & Cooper, C. L. (1997). *Managing work stress*. Thousand Oaks: Prentice-Hall.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

- Caruso, D. R., & Salovey, P. (2004). *The emotionally intelligent manager: how to develop and use the four key emotional skills of leadership*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Carvalho, A., & Serafim, O. (1995). *Estress no trabalho: Administração de recursos humanos II* (Cap.IV) São Paulo: Editora Pioneira.
- Carver, C. S., & Scheier, M. F. (1981). *Attention and self-regulation: A control theory approach to human behavior*. New York: Springer-Verlag.
- Carver, C. S., & Scheier, M. F. (1998). *On the self-regulation of behavior*. New York: Cambridge University Press.
- Carver, C. S., & Scheier, M. F. (2003). *Perspetives on personality*. Needham
- Carver, C. S., & Scheier, M. F. (2003). Optimism. In Lopez S., & Snyder, C. (Eds). *Positive Psychology assesement: a handbook of models and measures*. Washington D.C. American Psychological Association.
- Carver, C. S., & Scheier, M. F. (2000). (4.^a ed). *Perspetives on personality*. Boston: Allyn e Bacon.
- Cattell, R. B. (1978). *Scientific use of fator analysis in behavioral and life sciences*.
- Cavanaugh, M. A., Boswell, W. R., Roehling, M. V., & Boudreau, J. W. (2000). An empirical examination of self-reported work stress among U.S. managers. *Journal of Applied Psychology*, 85, 65-74.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

- Chabot, P. (2000). *Cultive a sua Inteligência Emocional* (1.^a ed.). Cascais: Editora Pergaminho.
- Chambel, M. (2005). Stress e bem-estar nas organizações. In M. Pinto & S. Silva (Eds). *Stress e bem-estar: Modelos e domínios de aplicação* (pp.105-132). Lisboa: Climepsi.
- Chapin, F. S. (1942). Preliminary standardization of a social impact scale. *American Sociological Review*, 7, 214-225.
- Chaudhry, A., & Usman, A. (2011). An investigation of the relationship between employees' emotional intelligence and performance. *African Journal of Business Management*, 5 (9), 3556-3562.
- Cherniss, C. (1989). 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.
- Cooper, C. L., Dewe, P. J., & O'Driscoll, M. P. (2001). *Organizational stress: A review and critique of theory, research, and applications*. Foundations for organizational science a Sage Publications Series. London.
- Cooper, C., Sloan, S., & Williams, S. (1989). *Occupational Stress Indicator: Management Guide*. Windsor: NFER-NELSON.
- Cooper, C. L., & Marshall, J. (1982). Fontes ocupacionais de "stress": Uma revisão da literatura relacionada com doenças das coronárias e com saúde mental. *Análise Psicológica*, 2 (2/3), 153-170.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

- Cooperrider, D. L. (1999). Positive image, opositive action: the affirmative basis of
- Cooperrider, D. L., & Whitney, D. (1990). *Appreciative inquiry: Collaboration for change*. San Francisco, CA: Berrett-Koehler Publishers, Inc.
- Cooperrider, D. L., & Whitney, D. (2000). A positive revolution in change: Appreciative inquiry. In Cooperrider, D.L., Sorenson, P. F., Whitney, D., & Yeager, T. F. (Eds). *Appreciative Inquiry* (pp.3-28). Champaign, IL: Stipes Publishing.
- Coutu, D. L. (2002). How resilience works. *Harvard Business Review*, 80 (3) 46–55.
- Cox, T., Griffiths, A., & González, E.R., (2000). *Research on work-related stress*. European Agency for Safety and Health at Work.
- Cunha, M. P., Rego, A., & Cunha, R. C. (2007). *Organizações positivas*. Lisboa: D. Quixote.
- Cunha, M. P., Rego, A., Cunha, R. C., & Cabral-Cardoso, C. (2006). (5.ªed.). *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão*. Lisboa: RH Editora.
- Cury, C. (1997). O conselho nacional de educação e a gestão democrática. In: Oliveira, Dalila Andrade (Org.). *Gestão democrática da educação: desafios contemporâneos* (pp. 199-206). Petrópolis.
- Custódio, S. M. (2010). *Stress, suporte social, optimism e saúde em estudantes de enfermagem e ensino clínico*. Tese de Doutoramento apresentada à Universidade de Aveiro, Departamento de Ciências da Educação.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

- Daus, C. S., & Ashkanasy, N. M. (2005). The case for the ability-based model of emotional intelligence in organizational behaviour. *Journal of Organizational Behavior, 26*, (4), 453-466.
- Davies, M., Stankov, L., & Roberts, R. D. (1998). Emotional intelligence: In search of an elusive construct. *Journal of Personality and Social Psychology, 75* (4), 989-1015.
- Day, A. L., & Carroll, S. A. (2004). Using an ability-based measure of emotional intelligence to predict individual performance, group performance, and group citizenship behaviours. *Personality and Individual Differences, 36*, 1443-1458.
- De Noble, A. F., Jung, D., & Ehrlich, S. B. (1999). Entrepreneurial self-efficacy: the development of a measure and its relationship to entrepreneurial action. In: Reynolds, P., et al. (Eds.). *Frontiers of Entrepreneurship Research*. Babson College: Babson Park, MA.
- Dejours, C. (1992). *A loucura do trabalho*. São Paulo: Edições Cortes-Obore.
- Di Fabio, A., & Palazzeschi, L. (2008). Emotional intelligence: New perspectives in career decision making. *Risorsa Uomo. Rivista di Psicologia del Lavoro e dell'Organizzazione, 14* (4), 459-471.
- Diener, E., Scollon, C. N., & Lucas, R. E. (2003). The involving concept of subjective well being: The multifaceted nature of happiness. *Advances in Cell Aging and Gerontology, 15*, 187-219.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

- Dolan, S. L., Garcia, S., & Piñol, M. D. (2005). *Autoestima, estrés y trabajo*. Lisboa: McGrawHill.
- Doll, E. A. (1935). A generic scale of social maturity. *American Journal of Orthopsychiatry*, 5, 180-188.
- Dulewicz, V., Higgs, M., & Slaski, M. (2003). Measuring emotional intelligence: Content, construct and criterion-related validity. *Journal of Managerial Psychology*, 18(5), 405-420.
- Easterbrook, J. A. (1959). The effect of emotion on cue utilization and the organization of behavior. *Psychological Review*, 66, 183-201.
- Echeverría, B. (2002). *Gestión de la competencia de acción profesional*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Elías, M. J., Tobías, S. E., & Friedlander, B. S. (1999). *Emotionally intelligent parenting: how to raise a self-disciplined, responsible and socially skilled child*. New York: Harmony Random House.
- Extremera, N., & Fernandez-Berrocal, P. (2006). Emotional intelligence as predictor of mental, social and physical health in university students. *The Spanish Journal of Psychology*, 9 (1), 45-51.
- Fernández-Berrocal, P., & Extremera, N. (2008). La investigación de la inteligencia emocional en España. *Boletín de Psicología*, 93, 21-39.
- Fernández-Berrocal, P., & Extremera, N. (2006). Emotional intelligence: A theoretical and empirical review of its first 15 years of history. *Psicothema*, 18, 7-12.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Ferreira, J. M. C., Neves, J., & Caetano, A. (2001). *Manual de piscossociologia das organizações*. Lisboa: McGrawHill.

Fever, L. (1987). *O stress do executivo*. Coimbra: Edições Cetop.

Fink, A. (1995). *How to ask survey questions*. London: Sage

Fotinos-Ventouratos, R., & Cooper, C. L. (2005). The role of gender and social class in work stress. *Journal of Managerial psychology*, 20 (1), 14-23.

Fournier, M., Ridder, D., & Bensing, J. (1999). Optimism and adaptation to multiple sclerosis: What does optimism mean? *Journal of Behavioral Medicine*, 22 (4), 303-331.

Fournier, M., Ridder, D., & Bensing, J. (2002). Optimism and adaptation to chronic disease: The role of optimism in relation to self-care options of type I diabetes mellitus, rheumatoid arthritis and multiple sclerosis. *British Journal of Health Psychology*, 7, 409-432.

Freire, J. (1997). *Variações sobre o tema trabalho*. Porto: Edições Afrontamento.

Gable, S., & Haidt, J. (2005). What (and why) Is positive psychology? *The Educational Publishing Foundation*, 9 (2), 103-110.

Gardner, H. (1983). *Multiple intelligences: the theory in practice*. New York: Basic Books Inc.

Gardner, H. (1994). *Estruturas da mente: a teoria das Inteligências múltiplas*. Artmed.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

- Geher, G. (2004). *Measuring emotional intelligence: common ground and controversy*. Hauppauge. New York: Nova Science Publishers.
- George, J. M. (2000). Emotions and leadership: the role of emotional intelligence. *Human Relations*, Vol. 53 (8), 1027-1055.
- Gignac, G. E. (2009). Psychometrics and the measurement of emotional intelligence. *Assessing Emotional Intelligence*, The Springer Series on Human Exceptionality, 67-84.
- Glomb, T. M., & Tews, M. J. (2004). Emotional labor: A conceptualization and scale development. *Journal of Vocational Behavior*, 64, 1-23.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (1998). *Trabalhar com inteligência emocional*. Lisboa: Temas e Debates. Atividades 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.
- Goleman, D., Boyatzis, R., & Mckee, A. (2002). *Os novos líderes: A inteligência emocional nas organizações*. Lisboa: Gradiva.
- 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.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

- Gomes, A. R., Melo, B., & Cruz, J. F. (1997b). *Stress ocupacional, saúde e absentismo: Estudo com quadros médio e superior de uma empresa têxtil*. Dissertação de Mestrado: Universidade do Minho.
- Gooty, J., Gavin, M., Johnson, P. D., Frazier, M. L., & Snow, D. B. (2009). In the eyes of the beholder: Transformational leadership, positive psychological capital, and performance. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 15, 353-367.
- Gottfredson, L. (2003). Dissecting practical intelligence theory: Its claims and evidence. *Intelligence*, 31, 343–397.
- Gottman, J., & Declaire, J. (1999). *Inteligência emocional e a arte de educar nossos filhos*. São Paulo: Editora Objetiva Ltda.
- Graça, L. (2002). *A saúde dos trabalhadores portugueses*. Lisboa: Universidade Nova de Lisboa. (Textos, T 1316).
- Graziani, P. (2005). *Ansiedade e perturbações da ansiedade* (1.ª ed.). Lisboa: Climepsi Editores.
- Greenberg, J. S. (2002) *Administração do stress* (6ª ed.). São Paulo: Editora Manole.
- Grewal, D., & Salovey, P. (2005). Feeling smart: the science of emotional intelligence. *American Scientist*, 93, 330-339.
- Griffin, B., & Hesketh, B. (2005). Counseling for work adjustment. In S.D. Brown & R.W. Lent (Eds). *Career development and counseling: Putting theory and research to work*. (pp. 483-505). New Jersey: Wiley.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

- Guerra, M. P., & Lima, L. (2005). *Intervenção psicológica em grupos em contextos de saúde*. Lisboa: Climepsi.
- Hackman, J. R. (2009). The perils of positivity. *Journal of Organizational Behavior*, 30(2), 309-319.
- Hair, J., Anderson, R., Thatam, R., & Black, W. (2004). *Análisis multivariante* (5.^a ed.). New York: Prentice-Hall.
- Hespanhol, A. (2005). Burnout e stress ocupacional. *Revista Portuguesa de Psicossomática*, 7(1/2), janeiro/dezembro.
- Hoorens, V. (1996). Self-favoring biases for positive and negative characteristics: Independent phenomena? *Journal of Social and Clinical Psychology*, 15, 53-67.
- Hoorens, V. (1996). Sufficient grounds for optimism? The relationship between perceived controllability and optimistic bias, *Journal of Social and Clinical Psychology*, 15(1), 9-52.
- Hoyle, R. (1995). *Structural equation modeling: Concepts, issues, and applications*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Hughes, M., & Terrell, J. (2009). *A inteligência emocional de uma equipa compreendendo e desenvolvendo os comportamentos de sucesso*. John Wiley & Sons, Inc.
- Humphrey, R. H., Pollack, J., M., & Hawver, T. (2008). Leading with emotional labor. *Journal of Managerial Psychology*, 23 (2), 151-168.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

- Huy, Q. (1999). Emotional capability, emotional intelligence, and radical change. *Academy of Management Review*, 24, 325-345.
- Iordanoglou, D. (2007). The teacher as leader: The relationship between emotional intelligence leadership effectiveness, commitment and satisfaction. *Journal of Leadership Studies*, 1 (3), 57–66.
- Irigoin M., & Vargas F. (2002). *Competencia laboral: Manual de conceptos, métodos y aplicaciones en el Setor Salud*. OPS/OMS, CINTERFOR/OIT.
- Izard, C., Fine, S., Schultz, D., Mostow, A., Ackerman, B., & Youngstrom, E. (2001). Emotion knowledge as a predictor of social behavior and academic competence in children at risk. *Psychological Science*, 12 (1), 18-23.
- Jensen, S. M., & Luthans, F. (2006). Relationship between entrepreneurs' psychological capital and their authentic leadership. *Journal of Managerial Issues*, 18(2), 254-273.
- Johnson, B. T., Mullen, B., & Salas, E. (1995). Comparison of three major metaanalytic approaches. *Journal of Applied Psychology*, 80(1), 94-106.
- Jürges, H. (2003). Age, cohort, and the slump in job satisfaction among West German workers. *Labour*, 17(4), 489-518.
- Kafetsios, N., & Vassiou (2011). A multilevel analysis of relationships between leaders' and subordinates' emotional intelligence and emotional outcomes. *Journal of Applied Social Psychology*, 41 (5), 1119-1142.

ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO

Kaplan, H. I., Sadock, B. J., & Grebb, J. A. (1997). *Compêndio de psiquiatria: Ciências do comportamento e psiquiatria clínica* (7ª ed.). São Paulo: Artmed.

Keefer, K. V., Parker, J. D. A., & Wood, L. M. (2009). *Multiyear impact of emotional intelligence on post-secondary success*. Annual convention of the Canadian Psychological Association. Montreal, Quebec.

Kelloway, E. (2011). The Stress (of an) Epidemic. *Stress and Health*, 8(2), 91-97.

Kirkcaldy, B., Brown, J., & Cooper, C. L. (1998). The demogaphics of occupational stress among police superintendents. *Journal of Managerial Psychology*, 13(2), 90-101.

Klaczynski, P. A., Gordon, David H., & Fauth, J. (1997). Goal-oriented critical reasoning and individual differences in critical reasoning biases. *Journal of Educational Psychology*, 89 (3), 470-485.

Kline, R. B. (2005). *Principles and practice of structural equation modeling* (2ª ed). New York: The Guilford Press.

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.

Kreitner, R., & Kinicki, A. (2004). *Organizational Behavior*. Burr Ridge: McGraw-Hill.

Labrador, F. J. (1992). *O stress*. Lisboa: Edições Temas da atualidade.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

- Lam, L. T., & Kirby, S. L. (2002). Is emotional intelligence an advantage? An exploration of the impact of emotional and general intelligence on individual performance. *Journal of Social Psychology, 142*(1), 133-143.
- Larrauri, B. G. (2006). *Programa para mejorar el sentido del humor. Porque la vida con buen humor merece la pena!* Madrid: Ediciones Pirámide.
- Larson, M. D., & Luthans, F. (2004). *Beyond human and social capital: The additive value of psychological capital on employee attitudes*. Gallup Leadership Institute: University of Nebraska-Lincoln.
- Larson, M., & Luthans, F. (2006). The potential added value of psychological capital in predicting work attitudes. *Journal of Leadership and Organization Studies, 13*, 44-61.
- Latour, B. (1992) One more turn after the social turn, in E. McMullin (Ed.), *The social dimension of Science* (pp. 272-294). Indiana: University of Notre Dame Press.
- Lazarus, R. S. (1966). *Psychological stress and the coping process*. New York: McGraw-Hill.
- Lazarus, R. S. (2003). Does the positive psychology movement have legs? *Psychological Inquiry, 14*, 93-109.
- Letvak, S., & Buck, R. (2008). Factors influencing work productivity and intent to stay in nursing. *Nursing Economic, 26* (3), 159-165.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

- Li, J., Yang, W., Cheng, Y., Siegrist, J., & Cho, S. I. (2005). Effort–reward imbalance at work and job dissatisfaction in Chinese healthcare workers: A validation study. *Int Archives of Occupational Environmental Health*, 78, 198-204.
- Limonero, J. T., Tomás-Sábado, J., Fernández-Castro, J., & Gómez-Benito, J. (2004). Influencia de la inteligencia emocional percibida en el estrés laboral de enfermería. *Ansiedad y Estrés*, 10 (1), 29-41.
- 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.
- Liptak, J. J. (2005). Using emotional intelligence to help college students succeed in the workplace. *Journal of Employment Counseling*, 42, 172-180.
- Lizeretti, N. P., & Rodríguez, A. (2011). La inteligencia emocional en salud mental: Una revisión. *Ansiedad y Estrés*, 17, 233-253.
- Locke, E. A. (2005). Why emotional intelligence is an invalid concept. *Journal of Organizational Behavior*, 26 (4), 425-431.
- Loehlin, J. C. (1997). *Latent variable models*. Mahwah. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Lomas, B. (2000). *Easy step by step guide to stress & time management*. Rowmark.
- Lopes, M. P., & Cunha, M. P. (2005). Mindpower: O valor do capital psicológico positivo. *RH Magazine*, 41, 30-41.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

- Lopes, M. P., Cunha, M. P., & Palma, P. J. (2006). *Positive psychological capital: Distinguishing profiles and their impact on organizational climate*. ISPA OB/03.
- Lopes, P. N., Salovey, P., Côté, S., & Beers, M. (2005). Emotion regulation abilities and the quality of social interaction. *Emotion, 5* (1), 113-118.
- Lopez, S. J., Snyder, C. R., & Pedrotti, J. T. (2003). Hope: Many definitions, many measures. In S. J. Lopez, & C. R. Snyder (Eds.), *Positive Psychological Assessment: A handbook of models and measures* (pp.91-107). Washington DC: American Psychological Association.
- Ludermir, A. (2000). *Inserção produtiva, género e saúde mental*. Acedido em, 3 dezembro, 2012, em, http://www.scielos.org/scielo.php?script=sci_arttex&pid.
- Lundén T. (2003). *On the boundary. On human beings at the end of territory*. Södertörn: University College.
- Luthans, F., & Youssef, C. M. (2007). Emerging positive organizational behavior. *Leadership Institute Faculty Publications*. Acedido em 15, março, 2012, em, <http://digitalcommons.unl.edu/leadershipfacpub/8>.
- Luthans, F. (2002). Positive organizational behavior: Developing and managing psychological strengths. *Academy of Management Executive, 16*, 57-72.
- Luthans, F. (2002). The need for and meaning of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior, 23*, 695–706.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

- Luthans, F. Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S.M. (2008). The mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate – Employee performance relationship. *Journal of Organizational Behavior*, 29, 219-238.
- Luthans, F. Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2006). *Psychological capital: developing the human competitive edge*. Oxford: Oxford University Press.
- Luthans, F., & Avolio, B. J. (2008). The 'point' of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 29, 219-238.
- Luthans, F., & Youssef, C. (2004). Human, social, and now positive psychological capital management: Investing in people for competitive advantage. *Organizational Dynamics*, 33 (2), 143-160.
- Luthans, F., 2007. *Organizational behavior* (8.^a Ed). Boston: McGraw-Hill.
- Luthans, F., Avey, J., Avolio, B., Norman, S., & Combs, G. (2006). Psychological capital development: Toward a micro-intervention. *Journal of Organizational Behavior*, 27, 387-393.
- Luthans, F., Avey, J. B., & Patera, J. L. (2008). Experimental analysis of a web-based micro-intervention on the learning and development of positive psychological states. *Academy of Management Learning and Education*, 7, 209-221.
- Luthans, F., Avey, J. B., Clapp-Smith, R., & Li, W. (2008). More evidence on the value of Chinese workers' psychological capital: A potentially unlimited competitive resource? *The International Journal of Human Resource Management*, 19, 818-827.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

- Luthans, F., Avolio, B., Walumba, F., & Li, W. (2005). The psychological capital of Chinese workers: Exploring the relationship with performance. *Management and Organization Review*, 1 (2), 247-269.
- Luthans, F., James, Avey, J., & Avolio, B., Peterson, S. (2010). The development and resulting performance impact of positive psychological capital. *Human Resource Development Quarterly*, 21, 1.
- Luthans, F., Norman, S. M., Avolio, B. J., & Avey, J. B. (2008). The mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate - employee performance relationship. *Journal of Organizational Behavior. Contexts of Positive Organizational Behavior*, 29 (2), 219-238.
- Luthans, F., Vogelgesang, G. F., & Lester, P. B. (2006). Developing the psychological capacity of resiliency. *Human Resource Development Review*, 5 (1), 25-44.
- Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological capital*. New York: Oxford University Press.
- Luthans, F., & Avolio, B. J. (2009). The point of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 30, 291-307.
- Luthar, S. S. (Ed.). (2003). *Resilience and vulnerability: Adaptation in the context of childhood adversities*. Cambridge: University Press.
- Machado, M. P. (2008). *Capital psicológico positivo e criatividade dos colaboradores: Um estudo exploratório em organizações de I&TD*. Dissertação de Mestrado: Universidade de Aveiro.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

- Maddlux, J. E. (2005). Self-efficacy. In S. J. Lopez & C. R. Snyder (Eds). *Handbook of positive psychology* (pp.277-287). Oxford: Oxford University Press.
- Madhavan, R., & Grover, R. (1998). From embedded knowledge to embodied knowledge: New product development as knowledge management. *Journal of Marketing*, 62 (4), 1-12.
- Markman, G. D., & Gartner, W. B. (2002). Is growth profitable? A study of Inc. 500 fast growth companies. *Entrepreneurship Theory & Practice Fall*, 65-75.
- Markman, G. D., Baron R. A., & Balkin, D. B. (2005). Are perseverance and self-efficacy costless? Assessing entrepreneurs' regretful thinking. *Journal of Organizational Behavior*, 26 (1), 1-19.
- Maroco, J. (2003). *Análise estatística com utilização do SPSS*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Marques P., Lima, A., & Silva, L. (2003). Stresse profissional em professores portugueses: incidência, preditores e reação de burnout. *Psychologica*, 33, 181-194.
- Martin, D., & Boeck, K. (1997). *O que é a inteligência emocional*. Lisboa: Editora Pergaminho.
- Martinez, L., Ferreira, A., Sousa, L., & Cunha, J. (2006). A esperança é a última a morrer? Capital psicológico positivo e presentismo. *Comportamento Organizacional e Gestão*, 13 (1), 37-54.

ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO

- Martins, A., Ramalho, N., & Morin, E. (2010). A comprehensive meta-analysis of the relationship between emotional intelligence and health. *Personality and Individual Differences, 49*, 554-564.
- Marujo, H., & Neto, L. M. (2004). *Otimismo e esperança na educação: Fontes inspiradoras para uma escola criativa*. Lisboa: Editorial Presença.
- Marujo, H., & Neto, L. M. (2007). *Álbuns de Família: Escutar todas as Vozes*. Ponta Delgada: Instituto de Ação Social.
- Marujo, H. (2004). O verdadeiro sexo dos anjos. In M. Silva (Eds). *Dizer Deus - Imagens e Linguagens. Os textos da fé na leitura das mulheres*. Algés: Gótica
- Marujo, H. A., Neto, L. M., Caetano, A., & Rivero, C. (2007). Revolução positiva: Psicologia positiva e práticas apreciativas em contextos organizacionais. *Comportamento Organizacional e Gestão, 13 (1)*, 115-136.
- Marujo, H., & Neto, L. M. (2001). Psicologia positiva nas escolas: metodologias apreciativas na construção da disciplina. *Atas do XI Colóquio AFIRSE: "Violência e Indisciplina na escola"*. Lisboa.
- Marujo, H., Neto, L. M., Caetano, A., & Rivero, C. (2007). *Revolução Positiva: Psicologia Positiva e Práticas Apreciativas em contextos organizacionais. Comportamento Organizacional e Gestão, 13 (1)*, 115-136.
- Marujo, H. A., & Neto, L. M. (2003). *Educar para o otimismo*. Lisboa: Ed. Presença
- Maslach, C., Shaufeli, W.B., & Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Review Psychology, 52*, 397-422.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

- Masten, A. S. (2001). Ordinary magic: Resilience processes in development. *American Psychologist, 56*, 227-238.
- Masten, A. S., & Reed, M. G. (2002). Resilience in development. In S. R. Snyder & S. J. Lopez (Eds). *The handbook of positive psychology*. England: Oxford University Press.
- Masten, A. S., & Reed, M. G. (2005). Resilience in development in S. R. Snyder S. J. Lopez (Eds). *The handbook of positive psychology*. England: Oxford University Press.
- Matthews, G., Roberts, R. D., & Zeidner, M. (2004). Seven myths about emotional intelligence. *Psychological Inquiry, 15*, 179-196.
- Matthews, G., Zeidner, M., & Roberts, R. D. (2002). *Emotional intelligence: Science and myth*. Cambridge: Ma Mit Press.
- Mayer, J. D., DiPaolo, M. T., & Salovey, P. (1990). Perceiving affective content in ambiguous visual stimuli: A component of emotional intelligence. *Journal of Personality Assessment, 54*, 772-781.
- Mayer, J. D., Roberts, R., & Barsade, S. G. (2008). Human abilities: Emotional intelligence. *Annual Review of Psychology, 59*, 507-536.
- Mayer, J. D., & Geher, G. (1996). Emotional intelligence and the identification of emotion. *Intelligence, 22*, 89-113.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). Emotional intelligence: theory, findings and implications. *Psychological Inquiry*, 60, 197-215.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2000). Models of emotional intelligence. In Sternberg R. J. (Eds). *Handbook of Intelligence*. New York: Cambridge.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence?. In Salovey, P., & Sluyter, D. (Eds). *Emotional development and emotional intelligence: educational applications*. New York: Basic Books.
- McGrath, J. E. (1976). Stress and behaviour in organizations. In M. D. Dunnette (Eds.). *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp.1351-1395). Chicago: Rand McNally.
- Méda, D. (1999). *O trabalho: Um valor em vias de extinção*. Lisboa: Fim de Século Edições.
- Mendes, A. M., & Cruz, R. M. (2004). Trabalho e saúde no contexto organizacional: Vicissitudes teóricas. In A. Tamayo, A. V. Silva, A. M. Mendes, D. Lima, E. M. L. Assmar, J. I. Abrahão, & V. Santos. *Cultura e saúde nas organizações* (pp. 39-55). São Paul: Artmed Editora.
- Mendes, N., & Fonseca, V. (1982). *Escola, Escola, Quem És Tú?*. Porto Alegre: Artes Médicas, 1.
- Michiel, K., & Levi, L. (1995). *O Stress no trabalho: Causas, efeitos e prevenção*. Luxemburgo: Publicações Oficiais das Comunidades Europeias.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

- Mónico, L. S. (2010). *Religiosidade e optimismo: Crenças e modos de implicação comportamental*. Coimbra: Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação [Dissertação de Doutoramento em Psicologia (especialidade em Psicologia Social) – 2010/10/12].
- Moraes, L. F. R., Ferreira, S. A., & Rocha, D. B. (2000). *Diagnóstico de qualidade de vida e estresse no trabalho da policia militar do estado de minas gerais*. Belo Horizonte: NEACO/CEPEAD/FACE/UFMG.
- Moss, F. A., & Hunt, T. (1927). Are you socially intelligent? *Scientific American*, 137, 108-110.
- Mullen, B., Muellerleile, P., & Bryant, B. (2001). Cumulative meta-analysis: a consideration of indicators of sufficiency and stability. *Personality Social Psychology Bull*, 27, 1450–1462.
- Neto, L., & Marujo, H. (2007). Propostas estratégicas da psicologia positiva para a prevenção e regulação do stress. *Análise Psicológica*, 4 (XXV), 585-593.
- Neto, L. M., & Marujo, H. (2001). *Otimismo e inteligência emocional*. Lisboa: Editorial Presença.
- Neto, L., Marujo, H., & Perloiro, M. F. (1999). *Educar para o otimismo: guia para educadores e pais*. Lisboa: Editorial Presença.
- Norman, S. M., Avolio, B. J., & Luthans, F. (2010). The impact of positivity and transparency on trust in leaders and their perceived effectiveness. *Leadership Quarterly*, 21, 350–364.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory*. New York: McGraw-Hill.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

- Oliveira, C. B. (2006). Reinventar as organizações: um desafio inadiável. *Dirigir*, outubro/novembro.
- Oliveira, J. (2004). *Psicologia positiva*. Porto: Edições ASA.
- Organ, D. W., & Greene, C. N. (1981). The effects of formalization on professional involvement: A compensatory process approach. *Administrative Science Quarterly*, 26 (2), 237-252.
- Page, L. F., & Donohue, R. (2004). Positive psychological capital: A preliminary exploration of the construct. Monash University: Business and Economics Working Paper, 51/04.
- Palací, F. J., & Peiró, J. M. (1985). *La incorporación a la empresa*. Valência: Promolibro.
- Palací, F. J., & Moriano, J. A. (2003). *El nuevo mercado laboral: estrategias de inserción y desarrollo profesional*. Madrid: UNED.
- Palací, F.J., & Topa, G. (coord.). (2002). *La persona en la empresa: iniciativas de integración y desarrollo*. Madrid: UNED.
- Palma, P. J., Cunha, M. P., & Lopes, M. P. (2007). Comportamento organizacional positivo e empreendedorismo: Uma influência mutuamente vantajosa. *Comportamento Organizacional e Gestão*, 13 (1), 93-114.
- Park, N., & Peterson, C. (2007). Methodological issues in positive psychology and the assessment of character strengths. In A. D. Ong, & M. van Dulmen (Eds.).

ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO

Handbook of methods in positive psychology (pp.292-305). Oxford: Oxford University Press.

Parker, I. (1992). *Discourse Dynamics: Critical analysis for social and individual psychology*. London: Routledge.

Parker, I. (1998). *Social constructionism, discourse and realism*. London: Sage Publications.

Parker, S. K. (1998). Enhancing the role breath self-efficacy: The roles of job enrichment and other organizational interventions. *Journal of Applied Psychology*, 83 (6), 835-852.

Paschoal, P., & Tamayo, A. (2004). *Cultura e saúde nas organizações*. Porto Alegre: Artmed.

Peale, N. V. (2007). *Power of Positive Thinking*. Ballantine Books.

Peeters, G., Cammaert, M., & Czapinski, J. (1997). Unrealistic Optimism and Positive-Negative Asymmetry: A conceptual and Cross-cultural Study of Interrelationships between Optimism, Pessimism, and Realism. *International Journal of Psychology*, 32 (1), 23-34.

Penner, L. A., Dovidio, J. F., Piliavin, J. A., & Schroeder, D. A. (2005). Prosocial behavior: Multilevel perspectives. *Annual Review of Psychology*, 56, 365-392.

Pereda, S., & Berocal, F. (2001). *Técnicas de gestión de recursos humanos por competencias*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

- Pereda, S., & Berrocal, F. (1999) *Gestión de Recursos Humanos por Competencias*. Espanha: Editorial Centro de Estudios Ramón Areces, S.A.
- Pereda, S., Berrocal, F., & Sanz, P. (2003). Los perfiles de exigencias en la ocupación del profesional de recursos humanos. *Psicología desde el Caribe*, 12, 13-38.
- Pereira, A. (2004) *Guia Prático de Utilização do SPSS: Análise de dados para ciências sociais e psicologia* (5ª ed.). Lisboa: Edições Sílabo.
- Pérez, J. C., Petrides, K. V., & Furnham, A. (2005). Measuring trait emotional intelligence. In R. Schulze & R.D. Roberts.(Eds). *International handbook of emotional intelligence*. Cambridge: MA Hogrefe & Huber.
- Pestana, M. H., & Gageiro, J. N. (2000). *Análise de dados para ciências sociais: A complementaridade do SPSS* (2ª ed). Lisboa: Edições Sílabo.
- Peterson, C., & Chang, E. C. (2003). Optimism and flourishing. In C. L. M. Keyes and J. Haidt (Eds.). *Flourishing: Positive psychology and the life well-lived* (pp. 57-79). Washington: American Psychological Association.
- Peterson, C. (2000). The future of optimism. *American Psychologist*, 55, 44-55.
- Peterson, C. (2006). *A primer in positive psychology*. Oxford: Oxford University Press.
- Peterson, C., & Seligman, M. E. P. (2003). Character strengths before and after September. *Psychological Science*, 14, 381-384.
- Peterson, S. J., Walumbwa F. O., Byron, K., & Myrowitz, J. (2009). CEO positive psychological traits, transformational leadership, and firm performance in

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

high-technology start-up and established firms. *Journal of Management*, 35 (2), 348-368.

Peterson, S. J., & Luthans, F. (2002) The positive impact and development of hopeful leaders. *Leadership and Organization Development Journal*, 24 (1), 26-31.

Petrides, K. V., Furnham, A., & Frederickson, N. (2004). Estimates of emotional and psychometric intelligence: Evidence for gender-based stereotypes. *Journal of Social Psychology*, 144, 149-162.

Petrides, K. V., Pita, R., & Kokkinaki, F. (2007). The location of trait emotional intelligence in personality factor space. *British Journal of Psychology*, 98, 273-289.

Petrides, K. V., & Furnham, A. (2001). A. Trait emotional intelligence: Psychometric investigation with reference to established trait taxonomies. *European Journal of Personality*, 15, 425-448.

Pires, C. L. (2003). *Manual de psicopatologia: Uma abordagem biopsicossocial*. Leiria: Editora Diferença.

Rabinowitz, H. K. (2004). Working together--that's innovation. *Annual International Medical*, 20,140(8), 660-661.

Radcliffe, N. M., & Klein, W. M. P. (2002). Dispositional, unrealistic, and comparative optimism: Differential relations with knowledge and processing of risk information and beliefs about personal risk. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 28, 836-846.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

- Ramos, M. (2001). *Desafiar o desafio: Prevenção do stress no trabalho*. Lisboa: Editora RH.
- Rego, A., Souto, S., & Cunha, M. P. (2007). Espiritualidade nas organizações, positividade e desempenho. *Comportamento Organizacional e Gestão*, 13 (1), 7-36.
- Rego, A., Sousa, F., Cunha, M. P., Correia, A., & Saur-Amaral, I. (2007). Leader self reported emotional intelligence and perceived employee creativity: Na exploratory study. *Creativity and Innovation Management*, 16(3), 250-264.
- Reis, E. (1999). *Estatística aplicada*. Edições Sílabo: Lisboa.
- Reis, E. (2000). *Estatística descritiva*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Repetto, E., & Pérez, J.C. (2003). Orientación y desarrollo de los recursos humanos en la pequeña y mediana empresa Madrid: UNED, Guía Didáctica.
- Revista Veja (1997). *À beira de um ataque de nervos*, 8. Acedido em, 22, março, 2011, em <http://www.faac.unesp.br/pesquisa/nos/alegria/estresse/sintomas.htm>.
- Rey, L., & Extremera, N. (2012). Examining the psychometric properties of the utrecht work engagement scale in two spanish multi-occupational samples. *International Journal of Selection and Assessment*, 20 (1), 105-110.
- Ribeiro, J. (1999). *Investigação e avaliação em psicologia e Saúde*. Lisboa: Climepsi Editores.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

- Robbins, S. P. (2005). *Comportamento organizacional* (11ªed). São Paulo: Pearson Prentice-Hall.
- Rogers, C. R. (1959). A theory of therapy, personality, and interpersonal relationships as developed in the client-centered framework. In S. Koch (Eds). *Psychology: A study of a science formulations of the person in the social context* (Vol 3, pp. 184-256). New York: McGraw Hill.
- Rosental, C., & Frémontier-Muhphy, C. (2002). *Introdução aos métodos quantitativos em ciências sociais e humanas*. Lisboa: Instituto Jean Piaget.
- Rosenthal, R., DiMatteo, M.R. (2001). Meta-analysis: Recent developments in quantitative methods for literature reviews. *Annual Revision psychology*, 52, 59-82.
- Rutter, M. (1993). Resilience: some conceptual considerations. *Journal of adolescent health*, 14, 626-631.
- Saarni, C. (1990). Emotional competence: How emotions and relationships become integrated. In R. A. Thompson (Eds.). *Socioemotional development. Nebraska symposium on motivation*. (Vol 36). Lincoln, NE: University of Nebraska Press.
- Saarni, C. (1999). *The development of emotional competence*. Nova Iorque: Guilford Press.
- Sala, F. (2002). *Emotional Competence Inventory (ECI): Technical manual*. Boston: Hay/Mcber Group.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

- Salovey, P., & Mayer, J.D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211.
- Salovey, P., Bedell, B. T., Detweiller, J. B., & Mayer, J. D. (1999). Coping intelligently: Emotional intelligence and the Coping Process. In C. R. Snyder (Eds.), *Coping: The Psychology of what Works* (pp. 141-164). New York: Oxford University Press.
- Salovey, P., Mayer, J. D., Goldman, S. L., Turvey, C., & Palfai, T. P. (1995). Emotional attention, clarity and repair: Exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale. in J.W. Pennebaker (Eds). *Emotion, disclosure and health* . (pp. 125-154). Washington: American Psychological Association.
- Sánchez, J. C., Lanero, A., Villanueva, J. J., D'Almeida, O., & Yurrebaso, A. (2007). Por qué son los hombres más emprendedores que las mujeres? In Guillén C. & R. Guil. *X Congreso Nacional de Psicología Social: Un Encuentro de Perspectivas*. (Vol. 2, pp. 1594-1604). España: Universidad de Cádiz.
- Scheier, M. F., & Carver, C. S. (2003). Self-regulatory processes and responses to health threats: Effects of optimism on well-being. In J. Suls & K. Wallston (Eds.), *Social psychological foundations of health* (pp. 395-428). Oxford UK: Blackwell.
- Scheier, M. F., & Carver, C. S. (1985). Optimism, coping, and health: Assessment and implications of generalized outcome expectancies. *Health Psychology*, 4, 219-247.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Schneider, K. J., & May, R. (1985). *The Psychology of Existence*. New York: McGraw-Hill.

Schneider, S. I. (2001). In search of realistic optimism. *American Psychologist*, *56*, 250-263.

Schulze, R., & Roberts, R. D. (2005). *Emotional intelligence: an international handbook*. Hogrefe: Huber Pub.

Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (1996). *A beginner's guide to structural equation modeling*. In Mahwah, N. J., Lawrence Erlbaum Associates, & Hatcher, L. *A step-by-step approach to using the SAS system for factor analysis and structural equation modelling*. Cary NC: SAS Institute.

Schunk, D. H. (1991). *Self-efficacy and academic motivation*. *Educational Psychologist*, *26*, 207-231.

Schutte, N. S., Malouff, J. M., Bobik, C., Coston, T. D., Greeson, C., & Jedlicka, C. (2001). Emotional intelligence and interpersonal relations. *Journal of Social Psychology*, *141* (4), 523-536.

Schutte, N. S., Malouff, J. M., Thorsteinsson, E. B., Bhullar, N., & Rooke, S.E., (2007). A meta-analytic investigation of the relationship between emotional intelligence and health. *Personality and Individual Differences*, *42*, 921-933.

Schwarzer, R. (1994). Optimism, vulnerability, and self-beliefs as health-related cognitions: A systematic overview. *Psychology & Health*, *9*, 161-180.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

- Schwarzer, R. (1999). Self-regulatory processes in the adoption and maintenance of health behaviors: The role of optimism, goals, and threats. *Journal of Health Psychology, 4*(2), 115-127.
- Schweizer, K., & Schneider, R. (1997). Social optimism as generalized expectancy for a positive outcome. *Personality and Individual Differences, 22* (3), 317-325.
- Seligman, M. (1991). *Learned optimism*. New York. Knopf.
- Seligman, M. (1993). *What you can change and what you can't*. New York: Knopf.
- Seligman, M. E. P., Steen, T., Park, N., & Peterson, C. (2005). Positive psychology progress: Empirical validation of interventions. *American Psychologist, 60*(5), 410-421.
- Seligman, M. E. P., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist, 55*, 5-14.
- Seligman, M. E. P. (1998). *Learned optimism: How to change Your mind and your life* (2^a Ed.). New York: Pocket Books.
- Seligman, M. E. P., Ernst, R. M., Gillham, J., Reivich, K., & Linkins, M. (2009). Positive education: Positive psychology and classroom interventions. *Oxford Review of Education, 35*, 293-311.
- Selye, H. (1965). *Stress: A tensão da vida*. São Paulo: Ibrasa.
- Serra, A. V. (2002). *O stress na vida de todos os dias*. Coimbra: Gráfica de Coimbra.
- Selye, H. (1974). *Stress without distress*. New York: New American Library.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

- Shapiro, L. E. (1997). *How to raise a child with a higher EQ*. New York: Harper Collins.
- Sheldon, K. M. (2004). Integrity (honesty/authenticity). In C. Peterson & M. E. P. Seligman (Eds.). *Character strengths and virtues*. (pp. 249-272). New York: Oxford University.
- Sheldon, K.M., & King, L. (2001). Why positive psychology is necessary? *American Psychologist*, *56*, 216-217.
- Siegel, S. (1975). *Estatística não-paramétrica para as ciências do comportamento*. Brasil: MacGraw-Hill.
- Siqueira, M. M. M., Barbosa, N. C., & Alves, M. T. (1999). Construção e validação fatorial de uma medida de inteligência emocional. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, *15*, 143-152.
- Snyder, C. R., & Lopez, S. J. (2005). The future of positive psychology. In S. J. Lopez & C. R. Snyder (Eds.), *Handbook of positive psychology* (pp. 687-699). Oxford University Press.
- Snyder, C. R. (1994). *The psychology of hope: You can get there from here*.
- Snyder, C. R. (1995). Conceptualizing, measuring and nurturing hope. *Journal of Counselling and Development*, *73*(3), 355-360.
- Snyder, C. R. (2002). Hope theory: Rainbows in the mind. *Psychological Inquiry*, *13*, 249-275.

ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO

- Snyder, C. R., Harris, C., Anderson, J. R., Holleran, S. A., Irving, L. M., Sigmon, S. T., Yoshinobu, L., Gibb, J., Langelle, C., & Harney, P. (1991). The will and the ways: Development and validation of an individual differences measure of hope. *Journal of Personality and Social Psychology*, 60 (4), 570-585.
- Snyder, C. R., Rand, K. L., & Sigmon, D. R. (2005). Hope Theory. In S. J. Lopez & C. R. Snyder (Eds.), *Handbook of positive psychology* (pp. 257-276). Oxford University Press.
- Snyder, C. R., Sympson, S. C., Ybasco, F. C., Borders, T. F., Babyak, M. A., & Higgins, R. L. (1996). Development and validation of the State Hope Scale. *Journal of Personality and Social Psychology*, 70, 321–335.
- Snyder, C. R., & Lopez, S. J.. (2009) *Psicologia Positiva: uma abordagem científica e prática das qualidades humanas*. Porto Alegre: Artmed.
- Snyder, C.R. (1995). *The psychology of hope: You can get there from here*. New York: Free Press.
- Snyder, R., & Lopez, S. J. (2009). *Psicologia Positiva: uma abordagem científica e prática das qualidades humanas*. Porto Alegre: Artmed.
- Snyder, R., Sympson, S. C., Ybasco, F. C., Borders, T. F., Babyak, M. A., & Higgins, R. L. (1996). Development and validation of the State Hope Scale. *Journal of Personality and Social Psychology*, 70 (2), 321-335.
- Sousa, M. F. N. (2009). *A Liderança autêntica e a criatividade dos colaboradores*. Tese de Doutorado. Vila Real: Universidade de Trás-os-Montes.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

- Spain, J. S., Eaton, L. G., & Funder, D. C. (2000). Perspectives on personality: The relative accuracy of self versus others for the prediction of emotion and behavior. *Journal of Personality*, 68 (5), 837-867.
- Spence, J. T., & Robbins, A. S. (1992). Workaholism: Definition Measurement and preliminary results. *Journal of Personality Assessment*, 58 (1), 160-178.
- Spencer, J. (2002). *Who Moved My Cheese? For Teens: an a-mazing way to change and win!* New York: G.P. Putnam's Sons.
- Stajkovic, A., & Luthans, F. (1998). Self-efficacy and work-related performance: A Meta analysis. *Psychological Bulletin*, 124, 240–261.
- Sternberg, R. J. (2002). Intelligence: The triarchic theory of intelligence. In J. W. Guthrie (Eds.), *Encyclopedia of education* (pp. 447-479). New York: Macmillan.
- Sweetman, D., Avey, J. B., Luthans, F., & Luthans, B. C. (2010). Relationship between positive psychological capital and creative performance. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 28(1), 4-13. doi. 10.1002/CJAS.175.
- Talavera, E. R., & Pérez-González, J. C. (2007). Formação em competências sócio-emocionais através de estágios em empresas. *Revista Europeia de Formação Profissional*. Acedido em, 25, maio, 2012, em, http://www.cedefop.europa.eu/etv/Upload/Information_resources/Bookshop/468/40_pt_repetto.pdf.
- Tamayo, A. (2004). *Cultura e saúde nas organizações*. Porto Alegre: Artmed.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

- Tamayo, A., Lima, D., & Silva, A. V. (2004). Clima organizacional e estresse no trabalho. In A. Tamayo, A. V. Silva, A. M. Mendes, D. Lima, E. M. L. Assmar, J. I. Abrahão, & V. Santos (2004). *Cultura e saúde nas organizações* (pp. 77-101). São Paulo: Artmed Editora.
- Tardif, T. Z., & Sternberg, R. J. (1998). What do we know about creativity? In R. J. Sternberg, (Eds.). *The nature of creativity – Contemporary psychological perspectives*. (pp. 429-440). Cambridge: Cambridge University Press.
- Taylor, C. (1989). *Sources of the Self: The Making of the Modern Identity is a work of philosophy*. Harvard: Harvard University Press.
- Thorndike, E. L. (1920). Intelligence and its uses. *Harper's Magazine*, 140.
- Tiger, L. (1979). *Optimism: the biology of hope*. New York: Simon & Schuster.
- Trechera, J. (2000). *Introducción a la psicología del trabajo*. Bilbao: Desclee de Brouwer.
- Trigo, T. R., Teng, C. T., & Hallak, J. E. (2007). Síndrome de burnout ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos, *Revista Psiquiatria Clínica*, 34 (5), 223-233.
- Vakola, M, Tsaousis, I., & Nikolaou, I. (2004). The role of emotional intelligence and personality variables on attitudes toward organisational change. *Journal of Managerial Psychology*, 19, 88-110.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

- Vale, V. (2009). Do tecer ao remendar: os fios da competência socioemocional. In *Exedra*, 2. Coimbra: Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Coimbra.
- Van-Dusseldorp, L., Van-Meijel, B., & Derksen, J. (2010). Emotional intelligence of mental health nurses. *Journal of Clinical Nursing*, 20, (3-4), 555–562.
doi: 10.1111/j.1365-2702.2009.03120.x.
- Van Rooy, D. L., & Viswesvaran, C. (2004). Emotional intelligence: A meta-analytic investigation of predictive validity and nomological net. *Journal of Vocational Behavior*, 65, 71-95.
- Van Rooy, D. L., Viswesvaran, C., & Pluta, P. (2005). An evaluation of construct validity: What is this thing called emotional intelligence? *Human Performance*, 18, 445, 462.
- Vaz-Serra, A. (2000). Stress psicológico. *Psiquiatria clínica*, 21 (4), 261-278.
- Wagnild, G. M., & Young, H. M. (1993). Development and psychometric evaluation of the resilience scale. *Journal of Nursing Measurement*, 1, 165-178.
- Walsh, J. P. (2003). Social issues and management: Our lost cause found. *Journal of Management*, 29, 859–881.
- Walumbwa, F., Peterson, S., Avolio, B., & Hartnel, C. (2010). An investigation of the Relationships among leader and follower psychological capital, service climate and job performance. *Personnel Psychology*, 63 (4), 937–963.
- Watson, D. (2000). *Mood and temperament*. New York: Guild.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

- Watson, D. (2002). Positive affectivity: The disposition to experience pleasurable emotional states. In C.R. Snyder & S.J. Lopez (Eds.). *Handbook of positive psychology* (pp. 106–119). New York: Oxford University Press.
- Wechsler, D. (1939). *The measurement of adult intelligence*. Baltimore: Williams & Wilkins.
- Wechsler, D. (1940). Nonintellective factors in general intelligence. *Psychological Bulletin*, 37.
- Wechsler, D. (1958). *The measurement and appraisal of adult intelligence* (4^a ed.). Baltimore: The Williams & Wilkins Company.
- Weekley, J. A., Ployhart, R. E., & Harold, C. M. (2004). Personality and situational judgment tests across applicant and incumbent contexts: An examination of validity, measurement, and subgroup differences. *Human Performance*, 17, 433-461.
- Weekley, J., & Ployhart, R. E. (2006). *Situational judgment tests: Theory, measurement, and practice*. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum.
- Weinstein, N. (1980). Unrealistic optimism about future life events. *Journal of Personality and Social Psychology*, 39(5), 806-820.
- Weisinger, H. (1997). *Inteligência Emocional no Trabalho*. Rio de Janeiro: Objetiva.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

- West, B. J., Patera, J. L., & Carsten, M. K. (2009). Team level positivity: Investigating positive psychological capacities and team level outcomes. *Journal of Organizational Behavior, 30*, 249-267.
- Wickert, L. F. (1999). O adoecer psíquico do desempregado. *Psicologia: Ciência e profissão, 19(1)*, 55-66.
- Woodworth, R. (1920). *Personal Data Sheet*. Chicago: Stoelting.
- Woodworth, R. (1952). *Edward Lee Thorndike. 1874-1949*. Washington: National Academy of Sciences.
- Woyciekoski, C. & Hutz, S.C. (2009). Inteligencia emocional: Teoria, pesquisa, medida, aplicacao e controversias. *Psicologia: Reflexão e Crítica, 22 (1)*, 1-11.
- Wright, T. A., & Quick, J. C. (2009). The emerging positive agenda in organizations: greater than a trickle, but not yet a deluge. *Journal of Organizational, 30*, 147-159.
- Wu, A. M. S., Tang, C. S., & Kwok, T. C. Y. (2004). Self-efficacy, health locus of control, and psychological distress in elderly chinese women with chronic illnesses. *Aging and Mental Health, 8 (1)*, 21-28.
- Youssef, C., & Luthans, F. (2007). Positive organizational behavior in the workplace: The impact of hope, optimism, and resilience. *Journal of Management, 33 (5)*, 774-800.

ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO

Youssef, C. M. (2004). *Resiliency development of organizations, leaders and employees: Multilevel theory building and individual-level, path-analytical empirical testing*. Dissertação de Doutorado. Lincoln: University of Nebraska.

Yunes, M. A. (2003). Psicologia positiva e resiliência: o foco no indivíduo e na família. *Psicologia em Estudo*, *8*, 75-84.

Zeidner, M., Roberts, R. D., & Matthews, G. (2002). Can emotional intelligence be schooled? A Critical Review. *Educational Psychologist*, *37*, 215-231.

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

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.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

ANEXOS

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Anexo A – Questionário QSLT

O presente questionário destina-se a recolher dados para a realização de uma tese. O seu objetivo é o de identificar o grau de stress existente no seu local de trabalho.

É importante, que as suas respostas retratem efetivamente, aquilo que pensa, e não aquilo que lhe parece mais conveniente.

O questionário é confidencial, pelo que se solicita que não se identifique em parte alguma do instrumento.

As respostas serão tratadas estatisticamente, não individualmente e os dados obtidos serão, apenas, utilizados para investigação académica.

Por favor entregue o questionário depois de preenchido.

A sua colaboração é muito importante.

Muito obrigado!

Hugo Manuel Lucas

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Responda a cada pergunta marcando a resposta que melhor se aplique à sua situação de trabalho.

1. Sexo: M F 2. Idade: _____ anos

3. Há quanto tempo trabalha nesta organização? _____ Anos

4. Habilitações literárias: (assinale, com uma cruz, apenas as concluídas)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 4º ano | <input type="checkbox"/> 6º ano |
| <input type="checkbox"/> 9º Ano | <input type="checkbox"/> 12º Ano ou Equivalente |
| <input type="checkbox"/> Curso pós-graduação | <input type="checkbox"/> Bacharelato |
| <input type="checkbox"/> Mestrado | <input type="checkbox"/> Licenciatura |
| <input type="checkbox"/> Doutoramento | |

5. Estado civil : Solteiro(a) Casado(a) Viúv(a) Outro

6. Número de filhos. 0 1 a Mais do que 2

7. Qual é a função que desempenha?

Especificar: _____

Requisitos do trabalho

Sim Não

8. O seu trabalho requer muita rapidez?		
9. O seu trabalho é muito árduo?		
10. É solicitado a trabalhar excessivamente?		
11. Tem tempo suficiente para realizar as suas tarefas?		
12. É objeto de pedidos conflituosos por parte de outros?		
13. O seu trabalho necessita de longos períodos de concentração intensa?		
14. As suas tarefas são interrompidas frequentemente antes de serem completadas, necessitando de atenção posterior?		
15. O volume e ritmo do seu trabalho são muito elevados?		
16. A espera de trabalho proveniente de outras pessoas ou secções prejudica o ritmo do seu trabalho?		

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Autoridade decisória

Sim Não

17. O seu trabalho permite-lhe tomar muitas decisões individuais?		
18. No âmbito das suas tarefas, tem pouca liberdade de escolher o modo de trabalhar?		
19. Tem bastante responsabilidade relativamente ao seu trabalho?		
20. Pode determinar a ordem das suas tarefas?		
21. Pode determinar o modo de realizar determinada tarefa?		
22. Pode facilmente deixar o local de trabalho por um período breve?		
23. Pode interromper o seu trabalho, se necessário?		
24. Pode determinar o seu próprio ritmo de trabalho?		

Descriminação de tarefas

Sim Não

25. O seu trabalho necessita que aprenda coisas novas?		
26. O seu trabalho é muito repetitivo?		
27. O seu trabalho necessita de um espírito criativo?		
28. O seu trabalho necessita de um nível elevado de destreza?		
29. Realiza uma série de tarefas diferentes no seu trabalho?		
30. Tem a oportunidade de desenvolver as suas próprias aptidões?		

Condições de emprego

Sim Não

31. Pode determinar a altura em que começa e para de trabalhar?		
32. Pode determinar quando necessita de uma pausa?		
33. Tem conhecimento do seu local de trabalho com mais de um mês de antecedência?		
34. Pode tirar dias de férias quando deseja?		
35. O seu trabalho é seguro?		
36. As suas perspetivas para o desenvolvimento de carreira e de promoção são boas?		
37. Tem conhecimento das suas novas tarefas com mais de um mês de antecedência?		
38. A atmosfera do local de trabalho é boa?		
39. Os seus colegas irritam-se frequentemente?		
40. Se necessário, pode pedir assistência a um ou mais colegas?		
41. A gestão quotidiana do seu trabalho é eficaz?		
42. A sua opinião é tomada suficientemente em conta na gestão quotidiana do seu trabalho?		

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

43. O seu chefe tem uma ideia precisa do seu trabalho?		
44. É suficientemente apoiado no seu trabalho pelo seu chefe?		
45. Está suficientemente informado sobre o desenvolvimento da empresa?		

Pontuação e interpretação:

Os totais são calculados para cada um dos módulos. Se necessário, estes podem ser divididos de acordo com a secção ou posto.

Deste modo, é possível comparar as várias secções ou postos entre si e com a média da empresa.

É, igualmente, possível comparar:

- Ø Homens e mulheres
- Ø Grupos etários, por exemplo, jovens trabalhadores e trabalhadores mais idosos
- Ø Trabalhadores com mais ou menos anos de experiência na empresa
- Ø Trabalhadores com vários níveis de educação/formação

Como calcular os resultados:

Total relativo aos requisitos do trabalho:

- Perguntas: 8, 9, 13, 14, 15, 16 sim = 1, não = 0
- Pergunta : 11 sim = 0, não = 1
- Total: conte todos os “1” (mínimo: 0, máximo: 9).

Quanto mais elevado for o total, maior é o risco de stress.

Total relativo à autoridade decisória:

- Perguntas: 17, 19, 20, 21, 22, 23, 24 sim = 1, não = 0
- Pergunta: 18 sim = 0, não = 1
- Total: conte todos os “1” (mínimo: 0, máximo: 8)

Quanto mais baixo for o total, maior é o risco de stress.

Total relativo à discriminação de tarefas:

- Perguntas: 25, 27, 28, 29, 30 sim = 1, não = 0
- Pergunta: 26 sim = 0, não = 1
- Total: conte todos os “1” (mínimo: 0, máximo: 6)

Quanto mais baixo for o total, maior é o risco de stress.

Total relativo às condições de emprego:

- Perguntas: 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37 sim = 1, não = 0
- Total: conte todos os “1” (mínimo: 0, máximo: 7)

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Quanto mais baixo for o total, maior é o risco de stress.

Total relativo ao apoio dos chefes e colegas:

- Perguntas: 38, 40, 41, 42, 43, 44, 45 sim = 1, não = 0
- Pergunta: 39 sim = 0, não = 1
- Total: conte todos os “1” (mínimo: 0, máximo: 8)

Quanto mais baixo for o total, maior é o risco de stress.

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Anexo B - QUESTIONÁRIO SIECP

*O presente questionário insere-se num projeto de Doutoramento em Psicologia na Universidade da Extremadura (Espanha) e destina-se à elaboração da tese.
O questionário é anónimo e confidencial e não existem respostas certas ou erradas.
A sua colaboração é muito importante. O nosso sincero agradecimento por disponibilizar alguns minutos para responder às questões que se seguem!*

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

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

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Seguidamente, encontram-se afirmações que descrevem o modo como pode pensar acerca de si NESTE MOMENTO. Por favor, leia atentamente e rodeie com um círculo o grau de concordância com cada questão, na escala de 1 a 6 que lhe é apresentada.

1	2	3	4	5	6	
Discordo fortemente	Discordo	Discordo um pouco	Concordo um pouco.	Concordo	Concordo fortemente	
1. Sinto-me confiante quando procuro uma solução para um problema de longo prazo.	1	2	3	4	5	6
2. Sinto-me confiante ao representar a minha área de trabalho em reuniões com a gestão da organização.	1	2	3	4	5	6
3. Sinto-me confiante ao contribuir para as discussões sobre a estratégia da organização.	1	2	3	4	5	6
4. Sinto-me capaz de ajudar a definir objetivos para a minha área de trabalho.	1	2	3	4	5	6
5. Sinto-me confiante ao estabelecer contacto com pessoas fora da empresa (por exemplo, clientes e fornecedores) para discutir problemas.	1	2	3	4	5	6
6. Sinto-me confiante a apresentar informação a um grupo de colegas.	1	2	3	4	5	6
7. Se me encontrasse numa situação difícil no trabalho, conseguiria pensar em muitas formas de sair dela.	1	2	3	4	5	6
8. Atualmente, procuro alcançar os meus objetivos com grande energia.	1	2	3	4	5	6
9. Para qualquer problema, existem muitas formas de resolvê-lo.	1	2	3	4	5	6
10. Neste momento, vejo-me como uma pessoa bem sucedida no trabalho.	1	2	3	4	5	6
11. Consigo pensar em muitas formas de alcançar os meus objetivos no trabalho.	1	2	3	4	5	6
12. Neste momento, estou a alcançar os objetivos profissionais que defini para mim próprio(a).	1	2	3	4	5	6
13. Quando tenho uma contrariedade no trabalho, tenho dificuldade em recuperar e seguir em frente.	1	2	3	4	5	6
14. De um modo ou de outro, em geral consigo gerir bem as dificuldades no trabalho.	1	2	3	4	5	6
15. No trabalho, se for necessário, sou capaz de ficar “por minha conta e risco”.	1	2	3	4	5	6
16. Em geral, ultrapasso com facilidade as coisas mais stressantes no trabalho.	1	2	3	4	5	6
17. Consigo ultrapassar os momentos difíceis no trabalho, pois já passei anteriormente por dificuldades.	1	2	3	4	5	6
18. Sinto que consigo lidar com muitas coisas ao mesmo tempo no trabalho.	1	2	3	4	5	6
19. Quando as coisas estão incertas para mim no trabalho, habitualmente espero o melhor.	1	2	3	4	5	6
20. Se algo de mal me pode acontecer no trabalho, isso acontecer-me-á.	1	2	3	4	5	6
21. No meu trabalho, olho sempre para o lado positivo das coisas.	1	2	3	4	5	6
22. No trabalho, sou otimista acerca do que acontecerá no futuro.	1	2	3	4	5	6
23. No trabalho, as coisas nunca me correm como gostaria.	1	2	3	4	5	6
24. Trabalho com a convicção de que todo o contratempo tem um lado positivo.	1	2	3	4	5	6

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Tendo como base a empresa/organização onde trabalha, leia atentamente e rodeie com um círculo o grau de concordância com cada questão, na escala de 1 a 7 que lhe é apresentada.

1	2	3	4	5	6						
Esta afirmação é completamente falsa	Esta afirmação é maioritariamente falsa	Esta afirmação é algo falsa	Esta afirmação é algo verdadeira	Essa afirmação é maioritariamente verdadeira							
1. Reajo com calma quando estou sob tensão					1	2	3	4	5	6	7
2. Fico irritado quando me criticam – mesmo sabendo que as outras pessoas têm razão					1	2	3	4	5	6	7
3. Consigo permanecer calmo mesmo quando os outros ficam zangados					1	2	3	4	5	6	7
4. Sinto Alegria no meu trabalho.					1	2	3	4	5	6	7
5. Na maior parte dos dias, é com prazer que venho para o trabalho.					1	2	3	4	5	6	7
6. A minha organização respeita a minha "vida interior".					1	2	3	4	5	6	7
7. A minha organização ajuda-me a que eu viva em paz comigo mesmo.					1	2	3	4	5	6	7
8. Gosto mais do meu trabalho do que a maioria das pessoas.					1	2	3	4	5	6	7
9. Sinto-me culpado quando falto ao trabalho.					1	2	3	4	5	6	7
10. Muitas vezes desejava não estar tão comprometido com o meu trabalho.					1	2	3	4	5	6	7
11. Sinto-me obrigado a trabalhar arduamente, mesmo quando o trabalho não é agradável.					1	2	3	4	5	6	7
12. Dou por mim a pensar em trabalho frequentemente, mesmo quando quero afastar-me um pouco.					1	2	3	4	5	6	7
13. Frequentemente sinto que há algo dentro de mim que me leva a trabalhar arduamente.					1	2	3	4	5	6	7
14. Pareço ter uma compulsão interior para trabalhar arduamente.					1	2	3	4	5	6	7

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

Complete os espaços ou coloque um X no quadrado respetivo X

1. **Género:** Masculino
 Feminino

2. **Idade:** _____ anos

3. **Qual o seu nível de escolaridade?**
 - Ensino básico (até ao 9º ano de escolaridade)
 - Ensino secundário
 - Ensino superior

4. **Qual a(s) sua(s) situação(ões) profissional(ais)** (pode assinalar mais de uma situação):
 - Empresário
 - Profissional liberal
 - Trabalhador do Estado
 - Trabalhador por conta de outrem
 - Trabalhador-estudante

5. **Há quantos anos trabalha nesta organização?** _____ anos

6. **Desempenha alguma função de chefia?** Sim Não

7. **Qual a dimensão da organização onde trabalha?**
 - Até 10 colaboradores
 - Entre 11 e 50 colaboradores
 - Entre 51 e 200 colaboradores
 - Mais de 200 colaboradores

8. **Indique, por favor, o seu vencimento líquido mensal:**
 - Até 500€
 - Entre 501€e 1000€
 - Entre 1001€e 1500€
 - Entre 1501€e 2000€
 - Superior a 2000€

Obrigado pela colaboração!

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**

**ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE PROTECCIÓN:
EL CASO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL E EL CAPITAL PSICOLÓGICO**