



LISBON
SCHOOL OF
ECONOMICS &
MANAGEMENT
UNIVERSIDADE DE LISBOA

MESTRADO
GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E A DEMOGRAFIA NAS
ORGANIZAÇÕES- um estudo de caso

ANA RAQUEL ROBALOGRILLO



LISBON
SCHOOL OF
ECONOMICS &
MANAGEMENT
UNIVERSIDADE DE LISBOA

MESTRADO
GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E A DEMOGRAFIA NAS
ORGANIZAÇÕES- um estudo de caso

ANA RAQUEL ROBALO GRILO

Orientador: Professor Doutor Paulo Lopes Henriques

2017



Agradecimentos

Aos meus pais pelo amor e apoio incondicional, sem os quais este percurso jamais teria sido possível. Obrigada por tudo aquilo de que abdicaram em detrimento do um futuro melhor para mim. São o maior pilar da minha vida.

Aos meus amigos, do coração, pelos conselhos em alturas de maior cansaço e desânimo.

Ao Professor Doutor Paulo Lopes Henriques, pelas instruções metodológicas, sugestões e tempo dispensado. Uma orientação fundamental à concretização deste trabalho.

Aos colaboradores que prestavelmente preencheram o inquérito que levou a bom porto a realização deste estudo.

Um bem-haja a todos.



Lista de abreviaturas e acrónimos

I.E.	Inteligência emocional
E- QI	Emotional Quotient Inventory
ESI	Model of Social and Emotional Intelligence
MSCEIT	Mayer, Salovey, Caruso Intelligence Test
SEIS	Schutte Emotional Intelligence Scale
SSRIT	Schutte Self-Report Inventory Test
SPSS	Statistical package for Social Sciences



Lista de Tabelas

Tabela 1	Modelos de Inteligência Emocional.....	15
Tabela 2	Variáveis da Escala de Schutte.....	18
Tabela 3	Caraterização sociodemográfica da amostra.....	19
Tabela 4	Dimensões da IE.....	20
Tabela 5	Média dimensões de IE, por género.....	20
Tabela 6	Média dimensões de IE, por estado civil.....	21
Tabela 7	Média dimensões de IE, pessoas com e sem filhos.....	21
Tabela 8	Teste Normalidade dimensões de IE.....	22
Tabela 9	Teste normalidade dimensões de IE, habilitações literárias.....	23
Tabela 10	Consistência das dimensões de IE.....	25
Tabela 11	Estatística descritiva das dimensões de IE.....	25
Tabela 12	Correlações dimensões de IE.....	26
Tabela 13	Dimensões de IE , por género.....	26
Tabela 14	Inteligência emocional: estado civil.....	27
Tabela 15	Dimensões de IE, pessoas com filhos.....	27
Tabela 16	Dimensões de IE, habilitações	28
Tabela 17	Correlações, dimensões de IE com idade.....	28
Tabela 18	Correlações, dimensões de IE com experiência profissional.....	29



Lista de Figuras

Figura 1	Competências.....	19
----------	-------------------	----



Resumo

O conceito de inteligências múltiplas de Gardner (1993) levou a comunidade científica a repensar as formas de avaliar as capacidades cognitivas dos seres humanos. Nos anos noventa do séc. XX surge o conceito de Inteligência Emocional, que pretende identificar um novo tipo de inteligência, ligada com capacidades de identificar emoções e usá-las de forma produtiva. Pretendia-se avaliar capacidades de liderança e de desempenho profissional com a utilização da medida de Inteligência Emocional(IE) como inteligência autónoma.

O trabalho de Goleman (1996) chamou a atenção dos media para esta questão, mas foram Mayer & Salovey (1993) os primeiros investigadores a abordar a questão da Inteligência Emocional, como uma nova forma de inteligência autónoma das capacidades cognitivas. O avanço do conhecimento científico acerca da Inteligência Emocional tem proporcionado mais informação sobre esta dimensão, em ligação com as capacidades cognitivas, mas continua em discussão qual a melhor escala de medida para avaliar as capacidades de IE, uma vez que se considera que as escalas de autorrelato são insuficientes para medir estas capacidades.

Realizámos um estudo empírico, com 113 participantes (masculinos e femininos) numa empresa de serviços utilizando a escala de autorrelato de Schutte *et al.* (1989) e verificamos que é necessário complementar estas investigações com a escala de desempenho, para conseguir credibilidade científica na medida das capacidades de Inteligência Emocional, por forma a que estas possam assumir capacidade preditora de desempenho profissional.

Palavras-chave: inteligência emocional, competências intrapessoais, desempenho profissional



Abstract

Gardner's concept of multiple intelligences made the scientific community to rethink, the different ways to evaluate the human being cognitive capacities. During the nineties, in the 20 th century, the emotional intelligence concept came out, as a procedure to identify a new type of intelligence, connected to the capacity to identify emotions and use it in a productive way. The goal was to evaluate leadership capacities and work performance, using EI measurement as an independent intelligence.

Goleman's work (1996) called the media attention for this issue, but Mayer & Salovey (1993) were the first researchers to address the Emotional Intelligence as a new form of intelligence, autonomous from cognitive capacities

The advance in scientific research about Emotional Intelligence gave us more information about this dimension, connected with cognitive capacities, but the discussion still occurs when it comes to the best measurement scale to be used in order to evaluate EI capacities, once the self-report scale are considered insufficient to measure these capacities.

We made an empiric study with 113 participants (male and female) in a technology services company using Schutte *et al.* (1989) self -report scale and we verified that it's necessary to complement the investigation with a performance scale, to achieve scientific credibility in EI measurement, to succeed finding predictor variables for professional performance.

Key-words: emotional intelligence; intrapersonal competences, performance



INDICE

Agradecimentos.....	i
Lista de Abreviaturas e acrónimos.....	ii
Lista de Tabelas.....	iii
Lista de Figuras.....	iv
Resumo.....	v
Abstract.....	vi
Introdução.....	1
CAPÍTULO I- Revisão da Literatura.....	3
1.1. - Modelos teóricos de Inteligência Emocional	6
1.2. – As diferenças entre os principais modelos.....	7
1.2.1. – Modelo Bar-On.....	7
1.2.2. – Modelo Goleman.....	8
1.2.3. – Modelo Salovey e Mayer	8
CAPÍTULO II- Inteligência emocional no local de trabalho.....	10
2.1. - Gestão de recursos humanos como gestão estratégica.....	10
2.2. - Gestão do conhecimento na organização.....	10
2.3 - O crescimento individual e a equipa.....	11
2.4. - As escalas de medida.....	12
2.5. - Inteligência emocional e desempenho no trabalho.....	14
2.5.1. – Modelo compensatório de Côté e Miners.....	14
CAPÍTULO III – Metodologia.....	17
3.1. – Escolha das variáveis.....	17
3.2. - Amostra.....	17
3.3. – Escolha de instrumentos de recolha de dados.....	17
3.4. - Análise estatística.....	18
3.5. – Caracterização da amostra.....	19
CAPÍTULO IV - Análise e discussão dos resultados.....	25
CAPÍTULO V- Conclusões.....	30
Referências bibliográficas.....	32



Apêndices.....	38
-----------------------	-----------



Introdução

A abordagem do conceito de Inteligência Emocional é importante em termos científicos (Salovey e Mayer, 1990), uma vez que surge como uma metodologia de estudo das interações entre emoções e inteligência, e como tal apresenta uma nova forma de abordagem de análise e pesquisa sobre a inteligência humana, formas de a avaliar e quais as possibilidades de operacionalizar este conhecimento. No entanto as tentativas de estudo científico da inteligência humana remontam já à segunda metade do séc. XIX particularmente com Galton (1870).

Ligar a inteligência e a emoção, em vez de ter a atitude redutora de medir a inteligência dos seres humanos com base apenas em Quociente de Inteligência, só foi possível a partir de um avanço científico considerável (Thorndike, 1910; Spearman, 1927; Wechsler, 1930), tendo em conta que foi necessário conhecer melhor as funções do cérebro, e ao mesmo tempo verificar quais os diferentes tipos de inteligência, em que parte do cérebro se encontram e como podem ser acionadas e desenvolvidas (Damásio, 1998, 2000, 2009). A partir de 1960 podemos verificar uma emergência de estudos sobre os processos cognitivos, liderados por Piaget (1972) Dollard e Miller (1977). Nos anos oitenta do séc. XX Gardner (1983) introduz o conceito de inteligências múltiplas.

Apesar do considerável desenvolvimento científico realizado nos últimos cinquenta anos nesta área de investigação, circunscrevemos o nosso campo de investigação à Inteligência Emocional no campo demográfico organizacional, ao desenvolvimento do conceito e sua aplicação na área da Gestão de Recursos Humanos. O avanço na investigação na área de gestão das organizações também proporcionou conhecimento, assume-se a complexidade das organizações, onde são necessários diferentes tipos de aptidões (Santos, 2004), com vista à realização de diferentes tipos de objetivos (Bontis, 2002) e que por isso a existência de capacidades de trabalho diferenciadas são úteis em termos organizacionais, devendo então uma boa gestão ser capaz de utilizar da melhor forma as capacidades de cada indivíduo (Choo, 2000).

Naturalmente que esta visão atual é resultado de avanço científico e por isso parece-nos importante verificar como chegamos a este ponto de desenvolvimento do conceito de Inteligência Emocional (Goleman, 1993), sendo que não deixaremos de parte o conceito de Inteligência Social, uma vez que hoje se reconhece que todos os indivíduos necessitam



ter um conjunto de competências transversais, que são úteis ao próprio enquanto cidadão, assim como a toda a sociedade e como tal às empresas (Bar-On, 1997).

Com base nestes pressupostos a nossa investigação é composta por um primeiro capítulo, onde abordamos a revisão da literatura acerca da Inteligência Emocional (I.E.) e os modelos teóricos mais comuns acerca deste conceito, um segundo capítulo onde verificamos os impactos e benefícios da I.E. no desempenho dos colaboradores e nas organizações. No terceiro capítulo fazemos referência à metodologia utilizada na investigação, mencionamos os participantes que constituem a nossa amostra, e explicitamos os instrumentos de medida estatísticos que utilizamos, e a recolha dos dados. No capítulo seguinte, o quarto, fazemos a análise e discussão dos resultados obtidos. O último capítulo destina-se a verificar as conclusões e a sugerir estudos futuros.

CAPÍTULO I- Revisão da literatura

O interesse atual acerca do conceito de Inteligência Emocional (I.E.) inicia-se com a obra de Goleman (1993), que desperta o interesse dos gestores de recursos humanos e líderes das organizações, acerca da importância deste conceito como ferramenta para a gestão. No séc. XX verificamos a existência da Teoria das Inteligências Múltiplas (Gardner, 1983) decompostas em aptidões de lógica-matemática, linguística, musical, espacial, corporal-cinestésica, intrapessoal e interpessoal.

Na prática o que o avanço científico vai permitindo perceber é a forma como é possível verificar a razão pela qual os indivíduos se distinguem uns dos outros, na medida em que naturalmente parecem mais capacitados para o exercício de certas funções e tarefas e assim pretende-se verificar como é possível identificar previamente estas diferenças de capacidades, saber porque razão elas surgem e verificar em que medida estão relacionadas com uma certa forma de funcionamento do nosso cérebro.(Damásio, 2000; Bontis, 2001; Bracket et al. 2006). Este tipo de diagnóstico obrigaria a que se criassem baterias de testes, que verificassem a existência prévia de capacidades específicas (Goleman, Boyatzis & McKee, 2013).

Mayer, Salovey, Caruso & Sitarenios (2001) introduzem no estudo a variável da capacidade de raciocínio abstrato, pois defendiam que esta capacidade seria resultado de introdução de informação, que iria acionar as diferentes inteligências e desta forma seria possível ultrapassar a perspectiva de um tipo de capacidade meramente genética, pois o acesso à informação constituía-se como fator relevante. Esta posição retomava uma perspectiva anterior de Thorndike (1936) que considerava relevante a Inteligência Social, como capacidade de perceber estados emocionais tanto próprios como alheios, uma visão construtivista da inteligência, e que chamava a atenção para a possibilidade de decodificar informações num contexto social, tendo como objetivo desenvolver estratégias comportamentais, com o objetivo de desenvolver ações específicas relacionadas com grupos ou de natureza social em geral.

Também Sternberg (1997) referia que a ausência de capacidades sociais, poderia constituir-se como limitação face às necessidades de interação, com a sociedade em geral e com o meio envolvente. Na nossa investigação interessa-nos particularmente as interações em contexto de trabalho.

Uma vez identificada a necessidade de interação com o meio social é necessário esclarecer, porque motivo alguns indivíduos estão mais aptos do que outros, para desempenharem funções ou capacidades em diferentes ambientes (Brackett *et al.* 2006). Neste sentido é necessário esclarecer o fator emocional, isto é, na interação com o ambiente social, porque razão alguns indivíduos parecem mais aptos na interação com os restantes participantes do seu meio envolvente, que pode ser de trabalho ou outro, que necessite interação com objetivos específicos. Quando referimos o fator emocional, torna-se de imediato esclarecer o que significa o conceito de emoção. Campos, Campos & Barrett (1989) defendem que as emoções desempenham um papel relevante nas relações entre as pessoas e o ambiente externo no qual interagem, variáveis como inteligência, a motivação, aspetos específicos de personalidade, sendo que estas variáveis em conjunto com reações biológicas iriam ter resultados em termos do bem-estar subjetivo do sujeito.¹ (Watson & Clark, 1993; Diener, 1984; Biswas-Diner & Diener, 2001; Galinha & Pais-Ribeiro, 2005)

As competências emocionais são por esta razão importantes nas interações com o meio, sendo estas o *input* para funções comunicativas e sociais. Quando ocorre uma interação de nível positivo entre indivíduos tal é o resultado, que a informação envolvida no processo tenha sido manipulada de forma emocionalmente inteligente (Lopes, Brackett, Nezlek, Schutz & Salovey, 2004). Mencionando os contributos de Salovey & Mayer (1990) seria necessário conseguir monitorizar emoções individuais, no sentido de orientar conscientemente os pensamentos e as ações.

A partir de 1997 surgem investigações de Goleman, em que o Conceito de Inteligência Emocional começa a ser divulgado de forma mediática. Pretende o investigador, que se demonstre a capacidade de avaliar e expressar emoções, de perceber sentimentos e saber geri-los para facilitar o raciocínio, a capacidade de compreender conhecimento emocional e a possibilidade de compreender as próprias emoções, para promover a evolução intelectual e emocional de forma individual (Mayer & Salovey, 1993). Tendo em consideração este pressuposto as informações emocionais, deveriam ser avaliadas a partir de quatro variáveis :- perceção das emoções em profundidade; capacidade de resolver problemas com criatividade; compreensão das próprias emoções; controlo emocional com objetivo de evolução pessoal.

¹Bem-estar subjetivo- o conceito de bem-estar subjetivo tem sido amplamente discutido na literatura, tendo em vista a escolha das variáveis que o compõem. Determinação, inspiração e dinamismos (afetos positivos) culpa, vergonha, tensão (afetos negativos).

Para Mayer e Salovey (1997) a capacidade de perceber as próprias emoções é uma capacidade básica, que revela competência. Esta capacidade serviria para influenciar o processo cognitivo, pois pessoas com estas capacidades, seriam capazes de canalizar emoções positivas em processos de construção cognitiva, e por isso a aprendizagem estaria associada a sensação prazerosa.

O facto de o indivíduo ser capaz de compreender as próprias emoções, significa que é capaz de codificar, entender o seu significado e avaliar as causas e as consequências. Uma vez que o indivíduo é capaz de compreender as emoções também pode geri-las, isto é, aprender a manipulá-las de acordo com objetivos específicos, incluindo a possibilidade de gerir melhor as situações de *stress*. Acresce ainda, que se o indivíduo for capaz de regular o próprio sistema emocional, será mais eficiente a gerir emoções daqueles que fazem parte do seu meio envolvente e neste caso a sua capacidade de liderança estará justificada, pois também pode gerir melhor os níveis de satisfação daqueles que façam parte do seu meio (Salovey e Mayer,1997; Choo & Bontis, 2002; Harms & Credé, 2010).

Em consequência podemos dizer que a Inteligência Emocional será resultado de uma capacidade de desempenho, de conseguir executar um conjunto de capacidades e ainda de ser capaz de introduzir melhorias nesse desempenho ao longo da vida. (Bar-On,2006).

Quando Goleman (1997) apresentou o seu modelo afirmou que, a I.E., teria como pressuposto a autoconsciência, o autocontrolo, a empatia, a sociabilidade, o empenho, a persistência e a capacidade de automotivação. Um indivíduo com estas capacidades, teria um contributo particular, em qualquer estrutura organizacional, pois demonstra capacidades de conhecimento de características próprias, mas também a capacidade de saber gerir, para atingir objetivos específicos no meio envolvente em que se encontra inserido.(Goleman,1997, 2013)

Goleman (1997: 254) refere que o mal-estar emocional das pessoas, é uma das características da nossa época, pois se encontram cada vez mais casos de retraimento social, problemas de ansiedade ou de falta de concentração, fenómenos individuais e coletivos de violência, sendo que na opinião do autor, uma pedagogia emocional, deveria fazer parte dos currículos escolares desde muito cedo, por forma a que todos pudessem aprender a lidar melhor com as suas emoções. Mais à frente no seu livro refere:

“Uma das razões porque dominam tão mal esta aptidão básica é, evidentemente o facto de nós, como sociedade, não nos termos dado ao trabalho de assegurar que todas as crianças aprendiam minimamente a lidar com a ira e a resolver conflitos de uma forma positiva- como não nos demos ao trabalho de ensinar-

lhes empatia, controlo de impulsos, ou qualquer uma das outras formas fundamentais de competência emocional “ (Goleman,1997: 308, 309).

O desenvolvimento da investigação na área da IE permitiu também avançar o estudo, em termos de capacidade de liderança, sendo que o conceito não se circunscreve apenas à ocupação de cargo de topo na estrutura empresarial, mas antes a um conjunto de capacidades, que podem ser usadas nas estruturas intermédias da empresa (Fernandez-Berrocal, Extremera & Pacheco, 2002).

Goleman, Boyatzis & Mackee (2002) mencionam que a capacidade de ser líder, também significa ser capaz de transmitir emoções e que a intensidade com que estas são transmitidas pode ser contagiante, no sentido de motivar os colaboradores, para que dêem o melhor das suas capacidades à organização. Acrescentam ainda que o líder emocionalmente inteligente é capaz de captar emoções e expressá-las para o grupo. A autoconsciência e a autoavaliação são também importantes para o líder e que estas capacidades podem ser aprendidas e desenvolvidas ao longo da vida (Goleman, 2003).

Na comunidade científica, no entanto, nem todos partilham desta visão pois como Zeidner, Matthews & Roberts (2004) afirmam a medição destas capacidades, utiliza muitas vezes escalas de autorrelato, em que é fácil enviesar resultados (Podsakoff *et al.*, 2003), quando o inquirido procura aceitação social dos seus pares. Zeidner *et al.* (2008) afirmam que o constructo da IE não é claro, pois há dificuldade em determinar se é cognitivo ou não cognitivo.

A falta de unanimidade na comunidade científica surge também, no que respeita às escalas de medida da IE, pois alguns investigadores (Podsakoff *et al.*,2003; Lopes *et al.*, 2006) continuam a criticar as escalas de medida de IE, quando estas não utilizam critérios estritamente psicométricos e não conseguem definir exatamente quais as situações específicas de enviesamento e os intervalos de confiança , que podem ser utilizados a este nível, para que os resultados possam ser considerados como consistentes. Outros investigadores criticam também (Sternberg, 2000) este tipo de análise, uma vez que se distancia da análise de traços de personalidade, pois esta abordagem consegue resultados mais concretos.

1.1. Modelos teóricos de Inteligência Emocional

No âmbito da nossa investigação interessam-nos particularmente os modelos teóricos, com maior impacto no campo organizacional, e na construção da vantagem competitiva da organização com base na gestão estratégica dos recursos humanos.

Embora se tenha produzido vasta literatura aplicada à escola e modelos de aprendizagem de estudantes, bem como sobre comportamentos disruptivos de adolescentes e de outros grupos sociais, na nossa investigação iremos focar-nos nas implicações dos resultados da investigação em termos organizacionais.

Tabela 1- Modelos de Inteligência Emocional

Modelo	Caraterísticas
Mayer e Salovey (1995) TMMS	Avalia competências emocionais e adaptativas de acordo com -Avaliação e expressão de emoções -Regulação de emoções -Utilização das emoções de forma adaptativa
Bar-On (1997)	Avalia fatores de -Inteligência intrapessoal -Inteligência interpessoal -Adaptação -Gestão de stress -Humor geral
Oriolo e Cooper (2001)	Avalia: -Atitudes, -Competências -Consciência emocional -Componentes da envolvente social do indivíduo
Goleman (2002)	Avalia competências de: -Autoconhecimento -Autoregulação -Motivação
Fernandez-Berrocal, Extremera e Pacheco (2002)	Adaptação do modelo de Salovey e Mayer para medir capacidades de gestores intermédios

Em todos os modelos se verifica, que o seu objetivo fundamental consiste em identificar e discriminar as emoções individuais, a capacidade de manipular e regular as emoções próprias e a capacidade de as utilizar de forma adaptativa (Trujillo Flores & Tovar, 2005).

1.2. - As diferenças entre os principais modelos

1.2.1. – Modelo Bar-On

No modelo Bar-On as capacidades de inteligência emocional e inteligência social encontram-se ligadas, num conjunto de capacidades interpessoais e intrapessoais (Bar-On, 2006). Para este investigador as capacidades podem ser aperfeiçoadas ao longo da vida e a compreensão de modo eficaz do próprio e de terceiros leva a relacionamentos eficazes e capacidade de vencer obstáculos (Cardoso, 2011: 20).

O conceito de Inteligência Emocional-Social demonstra um conjunto de capacidades, a saber:

- Capacidades intrapessoais- capacidade de autoconhecimento e de gestão de emoções positivas e negativas. Forma de comunicação positiva, perante todo o tipo de situações;
- Capacidades interpessoais- capacidade de expressar empatia, de exercer responsabilidade social e de estabelecer relações de forma prazerosa;
- Gestão do stress- capacidade de reagir a situações complexas e de responsabilidade pessoal e social;
- Adaptabilidade- capacidade de gerir situações e gerir emocionalmente e de forma positiva a complexidade da vida;
- Forma positiva de encarar a vida – capacidade de extrair das situações elementos positivos.

1.2.2. - Modelo Goleman

Goleman (1995) realça que o indivíduo adulto exerce quatro capacidades fundamentais: autoconhecimento, sendo capaz de distinguir os aspetos positivos e negativos da sua personalidade; a capacidade de gerir as emoções que resulta do autoconhecimento; a consciência de que vive em sociedade, logo necessita harmonizar a forma de se relacionar com os outros, e a habilidade social de gerir de forma harmoniosa os relacionamentos. O autoconhecimento significa conhecer o seu eu a nível das emoções que sente, de forma instintiva e essa capacidade ajuda a ponderar os processos de tomada de decisão. A capacidade de gerir emoções resulta em capacidade de controlo pessoal e de gestão dos impulsos. A consciência social proporciona a empatia e uma capacidade de leitura não-verbal de comportamentos de terceiros, permitindo perceção dos sentimentos alheios. As habilidades sociais tornam o indivíduo mais capaz de exercer liderança.

1.2.3. - Modelos Salovey & Mayer

Para além da capacidade de avaliar e expressar emoções e de as avaliar, com o objetivo de produzir resultados positivos nos relacionamentos, a capacidade de gerir a informação emocional, permite aprofundar o modelo cognitivo, de forma mais rápida de que o pensamento racional. A capacidade de conhecer as próprias emoções permite ao indivíduo, aprofundar o seu modelo de raciocínio, pois compreender as emoções, permite regular a capacidade cognitiva para as questões importantes. Uma vez que a emoção antecede o pensamento, a atenção pode ser direcionada de forma mais ou menos correta. Ao conhecer os seus estados emocionais, associados a situações específicas, o indivíduo pode aprender a focar-se em questões importantes e a assumir uma atitude mais positiva perante obstáculos, acentuando assim a sua capacidade de concretização e de liderança. Em situações específicas, onde é necessário acentuar o pensamento criativo, o lado emocional, com autocontrolo, pode ser de extrema utilidade, produzindo inovação.

Quando o pensamento racional é mais necessário, o autoconhecimento, ajuda a direcionar o raciocínio para esses objetivos.

As competências emocionais a nível geral compreendem um vasto conjunto de capacidades tais como: -autoconhecimento emocional, autocontrolo, autoconfiança, capacidade de orientação para resultados específicos, espírito de iniciativa e adaptabilidade. Todas estas competências podem ser utilizadas em benefício da organização, pois permitem uma rentabilização do trabalho em equipa, a capacidade de gerir conflitos, uma melhor capacidade de comunicação e uma melhor orientação para resultados concretos (Whitener, 2001). Por estes motivos a gestão dos recursos humanos, que contempla a necessidade de gestão emocional dos recursos, tem um papel importante na gestão estratégica (Luoma, 2000; Choo & Bontis, 2002; Ferreira et al. 2010) uma vez que os ambientes de negócios instáveis e complexos, levantam questões às organizações a nível operacional, e por essa razão a capacidade de liderança para utilizar o conhecimento da organização, em direção a objetivos específicos, deve ser concretizada com rápida reação às alterações do mercado sendo a adaptabilidade e uma boa gestão das emoções um conjunto de competências, que contribuem cada vez mais para resultados positivos.

A rápida adaptabilidade em cenários instáveis, permitem ao líder dirigir a ação para os objetivos e a capacidade de liderança permite-lhe influenciar equipas, para que os consigam concretizar. Esta perspetiva permite avaliar não só as competências exclusivamente técnicas dos indivíduos e visualizar as interações possíveis, que são importantes em ambientes de trabalho (Harms & Credé, 2010). Pelos motivos apontados compreende-se o interesse do estudo da Inteligência Emocional em contexto de trabalho, pois este conhecimento permite adequar as capacidades individuais, às necessidades específicas das organizações.

A IE pode desempenhar papel de relevante na capacidade individual de gestão de *stress* (Neal *et al.* 2002), contribuindo para melhorar a capacidade de resposta a situações de *stress* ocupacional e contribuindo para uma maior adaptabilidade dos trabalhadores a novos contextos de trabalho.

CAPÍTULO II- A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO LOCAL DE TRABALHO

2.1. - Gestão de recursos humanos como gestão estratégica

A gestão estratégica de recursos humanos, pressupõe que a empresa tenha traçado objetivos e metas e as decisões sobre o caminho a iniciar, e necessita também de uma orientação acerca da melhor forma de utilizar os recursos de capital intelectual e social.

A organização necessita definir um conjunto de práticas, em que o planeamento geral inclui também o planeamento dos Recursos Humanos (Way & Johnson, 2005). A gestão de recursos humanos com qualidade, tem como principal objetivo tirar o melhor partido das competências dos seus trabalhadores, assim como suscitar o envolvimento e a motivação dos mesmos (McWilliams, Siegel & Wright, 2006), proporcionando melhorias de competitividade, boa gestão do stress e adaptabilidade em ambientes de negócios complexos.

2.2. - A gestão do conhecimento na organização

Num contexto mundial de instabilidade e rápidas alterações, a empresa tem de possuir capacidade de resposta rápida aos estímulos exteriores e a competitividade das empresas, passa também por defender a sua posição no mercado através da gestão do conhecimento (Tidd & Bessant, 2015). Se considerarmos que as competências emocionais dos indivíduos, são também competências de trabalho e que as emoções são adaptativas e funcionais, então poderemos analisar as competências emocionais como fator importante para guiar o raciocínio e o processamento da informação, relacionados com o processo de trabalho.

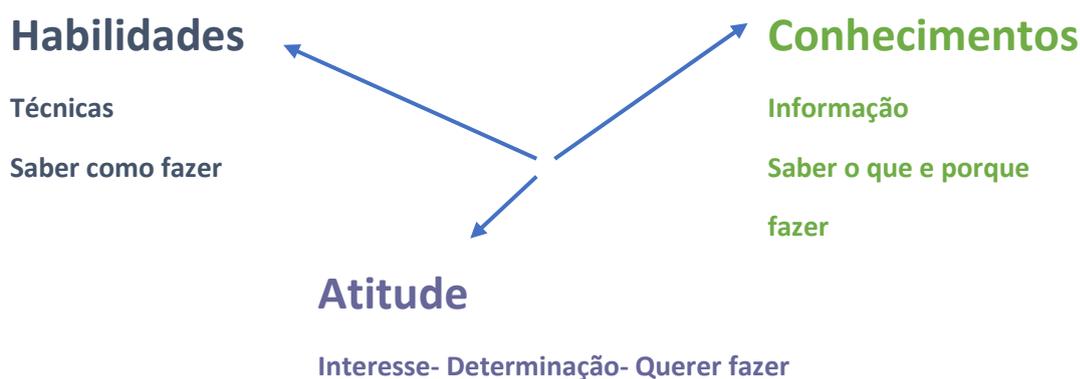
A gestão estratégica dos Recursos Humanos permite utilizar a GRH como um processo de negociação permanente e de interpretação da estratégia geral da organização (Keating, 2002). Neste sentido as competências individuais são utilizadas em processos e estruturas, em que o conhecimento individual é utilizado para criar valor para a organização. Este tipo de gestão de RH, não faz apenas gestão de pessoal e é capaz de elaborar políticas consistentes, mantendo constantemente a capacidade de verificar processos alternativos (Velo, 2007:28) o que constitui uma vantagem para o modelo organizacional, através da capacidade de adaptação a novas necessidades.

Com necessidade de respostas rápidas e com um nível de competitividade crescente (Goleman *et al.*, 2013; Bar-On, 2006) é natural que surjam sentimentos e emoções, que acabam por provocar impacto no bom funcionamento da organização e interferir com os níveis de performance. Partindo do pressuposto que a emoção precede a ação, uma gestão emocional competente, permite tomadas de decisão com mais qualidade, embora saibamos que neste processo não está em causa apenas o autoconhecimento, mas também a informação do exterior. Se considerarmos que a IE se operacionaliza em quatro fases: perceção emocional, integração emocional, compreensão emocional e gestão emocional, no local de trabalho ao serem operacionalizadas estas fases, é possível não só um desenvolvimento pessoal mais rápido, mas também uma melhor integração do trabalho de equipa, com vista a alcançar objetivos pré-determinados.

2.3. - O crescimento individual e a equipa

O bom funcionamento da organização necessita que os conhecimentos individuais, sejam utilizados no coletivo e por isso as interações entre colaboradores e o modelo de comunicação utilizado têm efeito sobre a performance global da empresa. Prahalad (1997) afirma que é possível identificar, pelo menos, oito mudanças significativas no mundo: globalização, desregulamentação, volatilidade, convergência, fronteiras menos definidas entre os setores de atividade, prevalência de padrões, fim da intermediação e nova consciência ecológica. Para enfrentar a mudança os colaboradores necessitam de um conjunto de competências, entre as quais as atitudes no contexto organizacional.

Figura 1- Competências



No processo de interação surgem as mais diversas emoções e por essa razão o constructo Inteligência Emocional começou a ser objeto de pesquisa, uma vez que pretende verificar as condições de capacidade de gestão emocional, de compreensão das próprias emoções e a forma de conduzir as emoções alheias, com vista a manter a organização produtiva e competitiva. Conforme menciona Damásio (1999: 72) as

emoções são reações químicas e neurais complexas, que formam um padrão e nas organizações, seja pelo processo de trabalho, seja pelo stress e é necessário compreender os processos emocionais, como estes se desenvolvem, para permitir um processo de tomada de decisão adequado e uma capacidade de interação entre colaboradores, que tenha a melhor qualidade possível.

A capacidade que diferencia o líder é exatamente a possibilidade de ter um elevado controlo emocional (Nadler, 2011, Goleman *et al.* 2013), a capacidade de interagir motivando a equipa e ainda a capacidade de motivação individual, que ajuda a desenvolver e ou desocultar as capacidades dos membros da sua equipa. Embora nem todos os tipos de liderança se exerçam pela positiva, o líder inspirador é aquele que consegue dirigir a equipa na direção da concretização dos objetivos, mantendo o nível de motivação elevado.

Luthans, Avolio, Norman e Combs (2006) consideram a existência de relação positiva entre resiliência e performance no local de trabalho. Waller (2001) trata a resiliência organizacional como um processo contínuo de adaptação (assimilação e acomodação) entre indivíduos e seus ambientes, condição que apela ao estudo desse fenómeno numa abordagem contextualizada, considerando a interação constante entre o ser humano e o seu meio e negando a existência de resiliência como um fator biológico.

Se considerarmos a existência inevitável de tensões positivas e negativas a nível organizacional (Galinha & Pais- Ribeiro, 2005) e a forma como estas podem ser analisadas, então a Inteligência Emocional dos indivíduos e as formas de a desenvolver podem contribuir para a gestão estratégica dos Recursos Humanos, como processo de promover a adaptabilidade da organização a contextos de mudança.

2.4. - Escalas de medida

Se considerarmos a IE como uma competência de trabalho, para além das competências estritamente técnicas dos indivíduos, então surge uma nova questão que se relaciona com o tipo de escala que devemos utilizar para medir este constructo e como a devemos construir, para que lhe seja conferida validade científica. Brackett *et al.* (2006) resolveram avaliar a capacidade das diferentes escalas de medida, de extraírem a informação fidedigna, acerca de uma amostra. A dúvida surge relativamente à cientificidade de algumas escalas, entre as quais as que recorrem mais a medidas de desempenho e aquelas que utilizam o autorrelato.

Mayer, Slovey & Caruso (2002) fazem uma perfeita distinção entre IE, traços de personalidade e temperamento e por essa razão apontam que a distinção de capacidades, que podem ser medidas através de testes de desempenho e por isso a escala MSCEIT - *Mayer, Salovey, Caruso Intelligence Test*, parece ser a mais adequada para o efeito. Goleman (1998) utiliza um modelo misto em que existem três classes de construtos - avaliação emocional, competências e traços de personalidade. Por sua vez Bar-On (2004) elaborou um Inventário de Coeficiente Emocional, em que a autoavaliação surge para determinar níveis de bem-estar, depressão e neuroticismo.

Lopes, Salovey & Strauss (2003) mencionam que de todos os testes, o MSCEIT é aquele que é menos suscetível de apresentar menos níveis de distorção, o que corrobora a opinião de Brackett *et al.* (2006) acerca da fiabilidade de cada uma das escalas anteriormente mencionadas. Podsakoff *et al.* (2003) analisam a questão do nível de variância encontrado nas escalas usadas nas áreas comportamentais e pretendem apresentar formas de escolha de escala e respetivos procedimentos estatísticos, que possam minimizar os fatores de enviesamento dos resultados. Estes investigadores mencionam Côté & Buckley (1987) que encontraram variâncias de 22,5% em medidas de desempenho laboral e 40,7% em medidas de atitudes (Podsakoff *et al.*, 2003, p. 880). Estes autores atribuem os desvios nos resultados das escalas, não só a questões relacionadas com a escolha das variáveis, mas também a outras situações, tais como a necessidade dos inquiridos sentirem que as suas respostas são consistentes, entre os diferentes items, o facto de surgirem correlações ilusórias, as questões ligadas com a necessidade de aprovação social e ainda o facto de poderem registar-se ligações privilegiadas entre o inquiridor e o inquirido, ou ainda com o facto de que em questionários onde surgem questões com respostas fechadas (Sim/Não) haver a tendência de resposta de acordo com estereótipos, sem contextualizar a resposta. O que Podsakoff *et al.* (2003) realçam sobretudo, é que nestes estudos a variável preditora ou independente surge no mesmo contexto das variáveis dependentes, pelo que o tipo de erro a que se chega, poder ter um valor bastante considerável.

A proposta de Podsakoff *et al.* (2003) é de que todas as variáveis devem ser testadas relativamente a um único fator como determinante das covariâncias, e apontam como a forma mais fácil de evitar desvios a de testar elementos do constructo, em vez da totalidade do construto. Perante as chamadas de atenção de Podsakoff *et al.* (2003) e uma vez que todos os dados, que iremos trabalhar pertencem à mesma fonte pretendemos

analisar a importância das variáveis idade, género, estado civil, número de filhos, habilitações académicas e experiência profissional na sua eventual correlação com a inteligência emocional, medida através das dimensões- percepção das emoções, gestão das emoções próprias, gestão das emoções alheias e utilização das emoções.

Brackett e Mayer (2003) mencionam uma convergência pouco robusta entre as escalas de Inteligência Emocional de desempenho, como o MSCEIT, e as escalas de Inteligência Emocional de autorrelato, como o SEIS- Schutte Emotional Intelligence Scale e o E-QI, com uma correlação de 0,18 entre o MSCEIT- Mayer, Salovey, Caruso Intelligence Test e o SSRIT- Schutte Self-Report Inventory Test e de 0,21 entre o MSCEIT e o E-QI- Emotional Quotient Inventory. Porém, apesar das dificuldades identificadas relativamente às medidas de fenómenos psíquicos das escalas de autoavaliação, os dois tipos de escalas de Inteligência Emocional (o de desempenho e o de autorrelato) formam constructos distintos, e não configurações diferentes para avaliar o mesmo constructo.

Pelos motivos apontados a escolha da escala de medida e a adequação aos objetivos concretos de cada investigação, surge como uma decisão fundamental no design da investigação, caso se pretenda verificar quais as variáveis predictoras de desempenho profissional ou apenas verificar o nível de IE dos colaboradores de uma empresa, nas suas diferentes dimensões. As críticas às escalas de medida de atitudes surgem por parte da comunidade científica, que defende que sendo a inteligência uma capacidade cognitiva, esta deva ser medida através de escalas de desempenho e não através da opinião que o inquirido revela acerca de si próprio, uma vez que é possível detetar relatos tendenciosos (Podsakoff et al. 2003).

A investigação realizada por Mayer, Salovey et al. (1990, 1996, 1997, 2000) pretendeu demonstrar que a inteligência emocional era como um tipo de inteligência independente das inteligências múltiplas já aceites na comunidade científica e por essa razão deveria ser possível usar instrumentos de medição com a mesma qualidade.

2.5. – Inteligência emocional e desempenho no trabalho

2.5.1. - O modelo compensatório de Côté e Miners

A investigação de Goleman (1997,1998, 2013) procurou utilizar as escalas de medida da IE, para obter resultados que pudessem conduzir à descoberta das capacidades de liderança em ambiente de trabalho. A investigação não ficou apenas centrada nas capacidades de liderança e evoluiu no sentido de avaliar como as dimensões de IE

poderiam ser preditoras de capacidades de desempenho (Ashkanasy e Daus, 2002, Caruso e Salovey, 2004). Procurou-se verificar em que medida o desempenho dos colaboradores, não dependia apenas de habilidades e conhecimentos, mas que no contexto das habilidades se deveria igualmente integrar as habilidades emocionais (Côté & Miners, 2006)

As críticas da capacidade preditora de capacidades surgem normalmente quando a metodologia de trabalho não é considerada científica (Austin, 2004; Landy, 2005, Locke 2005) quando se utilizam apenas escalas de autorrelato, uma vez que alguns investigadores consideram que a procura de aprovação social dos intervenientes pode contribuir para deturpar os resultados pois poderão ser dadas em função daquilo que os inquiridos pretendem construir enquanto imagem pessoal, que seja socialmente aceitável pelos seus pares ou pelos superiores hierárquicos. Outros investigadores também consideraram que a falta de inteligência cognitiva, poderia ser compensada, por valores elevados de inteligência emocional (Viswesvaran e Ones, 2002).

A validade das diferentes escalas psicométricas continua a ser objeto de debate (Primi, 2006; Espinoza-Venegas, 2015), pois a definição de IE , como uma inteligência diversa da cognitiva é aceite pela comunidade científica, mas as características da IE enquanto capacidade independente obrigam a uma escala de medição específica, que possa trabalhar com análise fatorial para isolar as variáveis específicas a ter em conta enquanto elementos de IE, diferentes daqueles que fazem parte da inteligência cognitiva.

Sem colocar em causa a importância da avaliação da IE dos colaboradores, alguns investigadores chamam a atenção que a capacidade preditora do desempenho profissional, não pode ser avaliada apenas pelas escalas de desempenho e autorrelato (MSCEIT) e que a necessidade de combinar os resultados dos testes de IE, com os testes gerais de inteligência (teste g) continuam a ser importantes para produzir resultados cientificamente válidos (Côté e Miners, 2005). Em síntese o que se pretende avaliar é se existe uma correlação positiva entre a IE e a inteligência cognitiva e quais as melhores escalas de medida de IE, que possam isolar todos os fatores preditores de desempenho profissional.

Côté e Miners (2005 : 3) pretenderam encontrar um modelo em que a inteligência cognitiva e a IE se completassem e as respetivas escalas de medida pudessem contribuir em conjunto para retirar os fatores que são preditores de desempenho profissional. Nesta avaliação as habilidades emocionais não são concebidas como traços de personalidade,

tal como preconizado por Mayer e Salovey (1997). Considera-se ainda a capacidade de desenvolvimento da inteligência emocional através da experiência e da aprendizagem. Mayer et al. (2003) citados por Côté e Miners (2005: 4) apresentavam conclusões de que indivíduos mais velhos apresentam valores superiores de IE.

Côté e Miners (2005) insistem em que a inteligência cognitiva e a IE deverão estar associadas de forma positiva, pois ambas fazem parte da inteligência geral. Por outro lado a existência de correlações positivas ou negativas entre a inteligência cognitiva e a IE, podem ser justificadas por ambientes culturais diferentes, pois de acordo com estes investigadores a sociabilização da criança em ambientes familiares , onde é hábito que se discutam emoções, pode contribuir largamente para aumentar as capacidades de IE de cada individuo. A investigação mais recente menciona que no ambiente familiar a discussão sobre emoções cabe normalmente aos elementos femininos (Bracket et al. 2004 Bretherton, Lambert, & Golby, 2005; Denham et al., 2010) e que por isso as mulheres estão culturalmente mais habilitadas em termos de IE (Extremera *et al.* 2006).

Com base na revisão da literatura propomos as seguintes hipóteses de investigação:

Hipótese 1 – Há diferenças significativas na utilização das dimensões da inteligência emocional em função do género.

Hipótese 2 – Há diferenças significativas na utilização das dimensões da inteligência emocional em função do estado civil.

Hipótese 3 – Há diferenças significativas na utilização das dimensões da inteligência emocional em função de ter filhos.

Hipótese 4 – Há diferenças significativas na utilização das dimensões da inteligência emocional em função das habilitações académicas.

Hipótese 5 – Há uma relação significativa entre as dimensões da inteligência emocional e a idade.

Hipótese 6 – Há uma relação significativa entre as dimensões da inteligência emocional e a experiência profissional.

Hipótese 7- Há uma relação significativa entre as dimensões da inteligência emocional e a consciência organizacional

CAPÍTULO III - METODOLOGIA

O início de qualquer investigação pressupõe que seja contruído o design da mesma, bem como a escolha da metodologia adequada, para que os resultados do trabalho sejam considerados como consistentes. No nosso trabalho optámos pela metodologia de estudo de caso, de acordo com Yin (1985) uma vez que iremos abordar um modelo empresarial com caraterísticas específicas.

3.1. - Escolha das variáveis

As competências intrapessoais e interpessoais podem ser avaliadas através de variáveis (Bar-On,2006). Na nossa investigação optámos por operacionalizar competências intrapessoais tais como-percepção de emoções, gestão de emoções próprias, gestão de emoções dos outros, e utilização de emoções.

3.2. -Amostra

A empresa em estudo é uma consultora, que opera no âmbito dos Sistemas de Informação para diversos clientes nas áreas da Banca, Seguros, Telecomunicações, Indústria, Farmacêutica e Energia. Fundada em Portugal no ano de 2005, nestemomento está já presente em 10 países. A estrutura da organização tem unidades técnicas especializadas com competências para assumir implementação, entrega e manutenção de projetos nas áreas da tecnologia, ciência e inovação. Conta neste momento com sensível mente 350 colaboradores (dos quais 290 consultores), numero que se encontra em constante atualização uma vez que, a área do IT é uma área com bastante rotatividade. Trata-se de uma amostra de conveniência de 113 trabalhadores da empresa, que corresponde a 32% dos trabalhadores da empresa, e que por essa razão achamos ser consistente.

3.3. - Escolha de instrumentos para recolha de dados

O inquérito por questionário utilizado apresenta as perguntas que permitem uma caraterização sociodemográfica dos inquiridos, às quais se juntaram 33 itens constantes da Escala de Schutte *et al.* (1989), uma escala de autorrelato.

É utilizada uma escala de Likert com a pontuação

-1 = Não me identifico de todo; 2 = Não me identifico até certo ponto;

3 = Não tenho opinião formada; 4 = Identifico-me até certo ponto;

5 = Identifico-me totalmente

A escala de autorrelato de Schutte *et al.* (1989) é uma escala de medida composta por 33 perguntas (APÊNDICE A), que pretendem avaliar as competências intrapessoais e interpessoais dos inquiridos. Esta escala pretende avaliar as seguintes variáveis:

Tabela 2- Variáveis da Escala de Schutte

Variável	Item do questionário	Fonte
Perceção das emoções (autoconhecimento)	2,6,7,8,10,20,23,33	Escala de Schutte et al. (1989)
Gestão das emoções próprias (autoavaliação)	4,15,16, 22	
Gestão das emoções dos outros (gestão das relações)	5, 18, 24	
Utilização das emoções (liderança)	1,3,9,14,25,26,27	

Através da resposta aos diferentes itens pretende-se medir em que medida o inquirido tem perceção dos seus estados emocionais no local de trabalho e qual a sua capacidade de gerir as próprias emoções, uma vez que segundo Damásio (2010) elas precedem o procedimento cognitivo. Para além destas capacidades pretende-se verificar como o inquirido utiliza as suas próprias emoções para liderar processos de interação e que capacidades possui para gerir as emoções dos seus pares .

As questões que estão relacionadas com cada variável não são colocadas propositadamente por ordem, para evitar que os inquiridos respondam de forma que considerem a mais correta. A caracterização de todas as questões encontra-se no APENDICE B.

Com as variáveis que caracterizam a competência intrapessoal pretende-se avaliar a ideia que o inquirido faz de si próprio-autoavaliação e a forma como é capaz de gerir as suas emoções e as emoções dos que lhe estão próximos.

O inquérito de Schutte *et al.* (1998), é composto por 33 itens, e pretende medir a Inteligência Emocional geral. Os inquiridos devem esclarecer se concordam ou não com as afirmações e devem proceder à sua classificação através de uma escala de cinco

pontos. O questionário deve ser respondido em cerca de 5 a 10 minutos no máximo. É necessário responder a todas as questões de seguida, embora as capacidades que se pretendem avaliar não se encontrem por ordem, para evitar enviesamentos.

Esta escala é basicamente uma escala de caracterização pessoal dos inquiridos.

3.4. - Análise estatística

Os dados do inquérito serão tratados recorrendo a software SPSS 24, de acordo com Maroco (2007). A análise estatística envolveu medidas de estatística descritiva (frequências absolutas e relativas, médias e respetivos desvios-padrão) e estatística inferencial. O nível de significância para aceitar ou rejeitar a hipótese nula foi fixado em $p \text{ value} \leq 0,05$. Usou-se o coeficiente de consistência interna Alfa de Cronbach, o coeficiente de correlação de Pearson, o teste t de Student para amostras independentes (quando se comparou dois grupos em variáveis dependentes de tipo quantitativo). Os pressupostos do teste t de Student, nomeadamente o pressuposto de normalidade de distribuição e o pressuposto de homogeneidade de variâncias foram analisados com os testes de Shapiro-Wilk e teste de Levene. Quando estes pressupostos não se encontravam satisfeitos foram substituídos pelos testes não-paramétricos alternativos, designadamente o teste de Mann-Whitney ou Kruskal-Wallis. Nesta situação, para facilidade de interpretação apresentou-se nas estatísticas descritivas os valores das médias. A análise estatística foi efetuada com o SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versão 24.0 para Windows. Todas as operações estatísticas realizadas se encontram em APENDICE C.

3.5. -Caracterização da amostra

Colaboraram no estudo 113 trabalhadores. Na Tabela 3 é possível verificar a caracterização sociodemográfica da amostra.

Tabela 3- Caracterização sociodemográfica da amostra

Variáveis	Idades
Género	77% Masculino; 23% Feminino
Idade	38,1% 26-30 anos (Média-31,9 anos Min-22 Máx-54
Estado civil	67% solteiros, 21% casados, 11% união de facto
Número de filhos	0 filhos- 78,8%; 1 filho-14,2% ; 2 filhos -6,2%
Hab. Académicas	66% licenciados; 24% Mestrado 5% Ensino Profissional; 5% Ensino Secundário
Experiência profissional	47,8% ≤ 5 anos; Média 8 anos; Min 1, Máx 35
Área de residência	57,5% Lisboa;

Após a caracterização sociodemográfica da amostra passamos à análise das dimensões da Inteligência Emocional, onde os valores alcançados se aproximam do valor 4 (Identifico-me até certo ponto) que podemos verificar na Tabela 4 .

Tabela 4 - Dimensões de Inteligência Emocional

	Mean	Std. Deviation	N
Percepcao_emocoes	3,5473	,46479	112
Emocoes_proprias	3,7639	,50360	112
Emocoes_outros	3,7243	,56456	112
Utilizacao_emocoes	3,8155	,60626	112

Verificamos também na Tabela 5 as médias e desvio padrão das diferentes dimensões de IE, por género.

Tabela 5 - Média dimensões de IE, por género

	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	Mean	Standard Deviation	Mean	Standard Deviation
Percepcao_emocoes	3,52	,47	3,63	,44
Emocoes_proprias	3,74	,53	3,84	,38
Emocoes_outros	3,65	,58	3,99	,41
Utilizacao_emocoes	3,77	,63	3,97	,50

Tabela 6- Média dimensões de IE, por estado civil

	Estado_civil							
	Solteiro		Casado		União de facto		Divorciado	
	Mean	Standard Deviation	Mean	Standard Deviation	Mean	Standard Deviation	Mean	Standard Deviation
Perceção_emocoes	3.52	.36	3.65	.69	3.44	.48	3.90	
Emocoes_proprias	3.72	.45	3.82	.71	3.85	.21	4.33	
Emocoes_outros	3.66	.53	3.82	.73	3.95	.33	4.00	
Utilizacao_emocoes	3.79	.54	3.73	.77	4.07	.55	4.83	

Na tabela 6 verificamos as médias das dimensões de IE, por estado civil

Tabela 7- Média das dimensões de IE, pessoas com e sem filhos

	Filhos			
	Não		Sim	
	Mean	Standard Deviation	Mean	Standard Deviation
Percepcao_emocoes	3,48	,47	3,77	,37
Emocoes_proprias	3,70	,52	3,98	,36
Emocoes_outros	3,64	,58	4,01	,39
Utilizacao_emocoes	3,77	,59	3,94	,62

Na tabela 7 apresentamos a média e desvio padrão das dimensões de IE, para inquiridos com e sem filhos

Tabela 8- Teste Normalidade dimensões de IE

	Filhos	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Percepcao_emocoes	Não	,112	87	,009	,886	87	,000
	Sim	,141	24	,200*	,955	24	,348
Emocoes_proprias	Não	,148	87	,000	,863	87	,000
	Sim	,155	24	,142	,925	24	,077
Emocoes_outros	Não	,109	87	,012	,930	87	,000
	Sim	,136	24	,200*	,936	24	,136
Utilizacao_emocoes	Não	,132	87	,001	,916	87	,000
	Sim	,123	24	,200*	,947	24	,231

*. This is a lower bound of the true significance.
a. Lilliefors Significance Correction

Na Tabela 8 podemos observar os resultados referentes ao teste de normalidade da distribuição nas dimensões de IE, para pessoas com e sem filhos.

Tabela 9 – Teste normalidade dimensões de IE, habilitações literárias

	Hab	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro
		Statistic	df	Sig.	Statistic
Percepcao_emocoes	12º ou menos	,242	12	,050	,738
	Licenciatura	,084	73	,200*	,989
	Mestrado	,132	27	,200*	,941
Emocoes_proprias	12º ou menos	,281	12	,009	,693
	Licenciatura	,135	73	,002	,947
	Mestrado	,194	27	,010	,935
Emocoes_outros	12º ou menos	,306	12	,003	,634
	Licenciatura	,117	73	,015	,976
	Mestrado	,151	27	,118	,939
Utilizacao_emocoes	12º ou menos	,355	12	,000	,685
	Licenciatura	,132	73	,003	,966
	Mestrado	,125	27	,200*	,954

Tests of Normality		
	Hab	Shapiro-...
		Sig.
Percepcao_emocoes	12º ou menos	,002
	Licenciatura	,777
	Mestrado	,132
Emocoes_proprias	12º ou menos	,001
	Licenciatura	,004
	Mestrado	,091
Emocoes_outros	12º ou menos	,000
	Licenciatura	,167
	Mestrado	,117
Utilizacao_emocoes	12º ou menos	,001
	Licenciatura	,046
	Mestrado	,269

*. This is a lower bound of the true significance.
a. Lilliefors Significance Correction

Na Tabela 9 é possível verificar os valores da distribuição das dimensões de IE, relacionadas com as habilitações literárias.

CAPÍTULO IV- ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Os valores de consistência interna das dimensões da escala de inteligência emocional, avaliadas com o coeficiente Alfa de Cronbach, variaram entre um mínimo de .626 (fraco mas aceitável) na dimensão *Gestão das próprias emoções* a um máximo de .719 (razoável) na dimensão *Perceber as emoções*. A categorização destes valores segue o referenciado em Hill (2005). Estes valores validam o questionário enquanto instrumento de investigação.

Tabela 10 – Consistência interna das dimensões de IE

	Cronbach's Alpha	N of Items
Perceção das emoções	.626	10
Gerir as emoções próprias	.710	9
Gestão das emoções (outros)	.709	8
Utilização das emoções	.719	6

As estatísticas descritivas dos valores obtidos pelos sujeitos nas dimensões da IE podem ser apreciadas na tabela número 10. Assim, a dimensão da inteligência emocional mais utilizada é a utilização das emoções (média = 3.81) enquanto a menos valorizada foi perceção das emoções (3.54).

Tabela 11 – Estatísticas descritivas das dimensões

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão
Perceção das emoções	113	1,00	4,50	3,54	0,46
Gerir as emoções próprias	113	1,00	4,44	3,76	0,50
Gestão das emoções (outros)	112	1,00	4,75	3,72	0,56
Utilização das emoções	113	1,00	5,00	3,81	0,60

Os coeficientes de correlação entre as dimensões da IE são estatisticamente significativos, positivos e moderados. A correlação mais elevada ocorre entre as dimensões *Perceção das emoções* e *Gerir as emoções próprias* ($r = .663$).

Tabela 12 – Correlações

	Perceção das emoções	Gerir as emoções próprias	Gestão das emoções (outros)	Utilização das emoções
Perceção das emoções	1			
Gerir as emoções próprias	,663***	1		
Gestão das emoções (outros)	,588***	,605***	1	
Utilização das emoções	,346***	,484***	,477***	1

* $p < 0,05$ ** $p < 0,01$ *** $p < 0,001$

Discussão das hipóteses

Hipótese 1 – Há diferenças significativas na utilização das dimensões da inteligência emocional em função do género.

Encontrámos as seguintes diferenças estatisticamente significativas:

Tabela 13 – Dimensões de Inteligência emocional, por género

	Masculino		Feminino		Sig.
	M	DP	M	DP	
Perceção das emoções	3,52	,47	3,63	,44	.285
Gerir as emoções próprias	3,74	,53	3,84	,38	.390
Gestão das emoções (outros)	3,65	,58	3,99	,41	.007**
Utilização das emoções	3,77	,63	3,97	,50	.152

* $p \leq .05$ ** $p \leq .01$ *** $p \leq .001$

Gestão das emoções (outros), $t(110) = -2.773$, $p = .007$, as mulheres obtêm valores significativamente mais elevados do que os homens nesta dimensão (3.99 vs 3.65). Confirma-se, assim, a hipótese enunciada, que corrobora a investigação de Extremera *et al.*, 2006, Baron-Cohen, 2004; Lambert & Golby, 2005; Denham *et al.* 2010.

Hipótese 2 – Há diferenças significativas na utilização das dimensões da inteligência emocional em função do estado civil

Encontrámos as seguintes diferenças estatisticamente significativas:

Tabela 14 – Inteligência emocional: estado civil

	Solteiro		Casado		União de fato		Sig.
	M	DP	M	DP	M	DP	
Percepção das emoções	3,52	,36	3,65	,69	3,44	,48	.060
Gerir as emoções próprias	3,72	,45	3,82	,71	3,85	,21	.233
Gestão das emoções (outros)	3,66	,53	3,82	,73	3,95	,33	.048*
Utilização das emoções	3,79	,54	3,73	,77	4,07	,55	.455

* $p \leq .05$ ** $p \leq .01$ *** $p \leq .001$

Gestão das emoções (outros), $\chi^2(2) = 6.072$, $p = .048$, o teste de comparações emparelhadas indica-nos que os solteiros obtêm valores significativamente mais baixos nesta dimensão do que os casados e os em união de fato (3.66 vs 3.82 e 3.95). Confirma-se, assim, a hipótese enunciada, de acordo com Mayer & Salovey, pois para gerir bem as emoções dos outros, é necessário começar por conhecer e gerir bem as próprias emoções

Hipótese 3 – Há diferenças significativas na utilização das dimensões da inteligência emocional em função de ter filhos.

Encontrámos as seguintes diferenças estatisticamente significativas:

Tabela 15 – Dimensões de Inteligência emocional, pessoas com filhos

	Não		Sim		Sig.
	M	DP	M	DP	
Percepção das emoções	3,48	,47	3,77	,37	.007**
Gerir as emoções próprias	3,70	,52	3,98	,36	.015*
Gestão das emoções (outros)	3,64	,58	4,01	,39	.001***
Utilização das emoções	3,77	,59	3,94	,62	.240

* $p \leq .05$ ** $p \leq .01$ *** $p \leq .001$

Percepção das emoções, $t(110) = -2.754$, $p = .007$, os sujeitos com filhos obtêm valores significativamente mais elevados nesta dimensão (3.77 vs 3.48). *Gerir as emoções próprias*, $t(110) = -2.471$, $p = .015$, os sujeitos com filhos obtêm valores significativamente mais elevados nesta dimensão (3.98 vs 3.70). *Gestão das emoções (outros)*, $t(109) = -3.656$, $p = .001$, os sujeitos com filhos obtêm valores significativamente mais elevados nesta dimensão (4.01 vs 3.64).

Confirma-se, assim, a hipótese enunciada, pois de acordo com Sternberg (1997) as capacidades de sociabilização, refletem-se na capacidade de gestão das emoções dos outros.

Hipótese 4 – Há diferenças significativas na utilização das dimensões da inteligência emocional em função das habilitações académicas.

Não encontramos diferenças estatisticamente significativas em função das habilitações académicas. Não se confirma, assim, a hipótese enunciada.

Tabela 16 – Inteligência emocional: habilitações

	12º ano ou menos		Licenciatura		Mestrado		Sig.
	M	DP	M	DP	M	DP	
Perceção das emoções	3,42	,84	3,54	,38	3,61	,46	,622
Gerir as emoções próprias	3,70	,94	3,72	,45	3,90	,34	,198
Gestão das emoções (outros)	3,69	,91	3,66	,50	3,91	,52	,082
Utilização das emoções	3,64	,90	3,82	,58	3,85	,50	,840

Uma vez que a emoção precede o processo cognitivo, a aquisição de conhecimento académico não deverá influenciar a inteligência emocional. Não se trata aqui de gerir aquisição de informação, mas de capacidade de autoconhecimento e autoavaliação para ter capacidade de avaliar as emoções próprias (Mayer & Salovey, 2002).

Hipótese 5 – Há uma relação significativa entre as dimensões da inteligência emocional e a idade.

Os coeficientes de correlação entre a idade as dimensões da inteligência emocional não são estatisticamente significativos. Não se confirma, assim, a hipótese enunciada e, por conseguinte, não foi possível corroborar a opinião de Mayer *et al.* (2003).

Tabela 17 – Correlações dimensões de IE, com idade

	Idade
Perceção das emoções	,078
Gerir as emoções próprias	,162
Gestão das emoções (outros)	,033
Utilização das emoções	,141

Hipótese 6 – Há uma relação significativa entre as dimensões da inteligência emocional e a experiência profissional.

Os coeficientes de correlação entre a experiência profissional e as dimensões da inteligência emocional não são estatisticamente significativos. Não se confirma, assim, a hipótese enunciada e por isso não conseguimos corroborar a opinião de Espinoza-Venegas 2015. A IE é um tipo de inteligência específico, que não se treina e neste caso não podemos concordar com Côté & Miners (2006).

Tabela 18 – Correlações de dimensões de IE, com a experiência profissional

	Experiência profissional
Perceção das emoções	.081
Gerir as emoções próprias	.154
Gestão das emoções (outros)	.100
Utilização das emoções	.115

Verificámos que a dimensão mais utilizada das dimensões de IE é a UTILIZAÇÃO DAS EMOÇÕES e o nível de correlação mais elevado existe entre a gestão e a perceção. Na realidade para gerir as emoções é necessário perceber primeiro o que estas significam para quem as experiencia, o que corrobora a posição de Damásio (2000) de que a emoção precede o pensamento. O estado civil apresentou-se como influente na gestão das emoções e na perceção das emoções, o que corrobora a teoria de que a vida familiar tem relevância para a discussão e gestão das emoções, uma vez que estimula as competências interpessoais. No que respeita à idade, habilitações académicas e experiência profissional não nos foi possível verificar nenhum nível de correlação, o que pensamos pode ser atribuído ao fato de não existir na amostra uma distribuição uniforme das faixas etárias, apesar da amostra ser constituída por pessoas muito jovens.

CAPÍTULO V- CONCLUSÕES

Após revisão da literatura acerca da capacidade preditora do nível de IE para avaliação de desempenho profissional, concluímos que embora exista na atualidade variedade na investigação, a escolha das escalas de medida tal como debatido por Nadler (2011), Podskakoff *et al.* 2003 e Lopes *et al.* 2006, continua a necessitar de aprofundamento, muito particularmente nos estudos em que se pretende chegar a conclusões, com base apenas em dados apurados apenas com escala de autorrelato.

Mesmo tendo em atenção as limitações da nossa amostra, quanto à sua dimensão e após análise dos resultados obtidos corroboramos a opinião de quanto ao facto das escalas de autorrelato serem muito limitativas para utilização e como tal redutoras para a avaliação de desempenho, razão pela qual achamos que o modelo de Côté & Miners (2006) nos parece mais completo ao utilizar uma combinação de diferentes testes, nomeadamente o teste g de inteligência em articulação com o MSCEIT. No nosso estudo foi possível encontrar valores superiores de IE nas mulheres (Kafetosis, 2004; Baron-Cohen, 2004), pois como afirmam Bretherton, Lambert, & Golby, 2005; Denham *et al.*, 2010 o género feminino começa o processo de aprendizagem em ambiente familiar. Uma vez que a IE é um tipo de inteligência específico, os colaboradores com laços familiares estarão mais aptos a gerir as próprias emoções e as dos outros, pois a convivência diária estimula a interação entre os diferentes membros (Sternberg, 1997).

O estudo e avaliação da IE permite não só à organização tirar o melhor proveito possível das aptidões dos seus colaboradores, como permite um grau mais elevado de satisfação do colaborador e como tal melhor produtividade (Silva *et al.*, 2009), pois cada trabalhador poderia desempenhar funções na estrutura organizacional, onde pudesse obter um nível de desempenho superior (Bontis, 2002; Choo & Bontis, 2002; Côté & Miners, 2006) e por isso ser útil à organização.

Conforme defendido por Goleman (1997) este tipo de inteligência específica, pode ajudar a avaliar as capacidades de liderança dos inquiridos, bem como verificar quais os colaboradores mais adequados a fazerem parte de uma equipa, aumentando assim a produtividade do grupo.

Embora Côté & Miners (2006) mencionem a complementaridade da inteligência cognitiva e da IE, verificamos que a idade, a experiência profissional e as habilitações

académicas, não apresentaram nenhum tipo de correlação com o nível de IE dos inquiridos. A capacidade de socialização, que é adquirida em contexto familiar parece ser mais relevante do que outras variáveis e por isso concluímos que as questões demográficas se apresentam como variáveis importantes.

Parece-nos que o fator mais importante a realçar, no que respeita às escalas de autorrelato, é que as mesmas apresentam capacidade descritiva, sendo que não conseguimos verificar através da sua utilização uma capacidade preditora, relacionada com uma variável independente. As escalas de autorrelato permitem verificar características gerais das dimensões de IE dos inquiridos, mas sem determinar especificamente fatores específicos, que liguem este tipo de inteligência com as capacidades de desempenho. As capacidades intrapessoais apenas permitem avaliar características pessoais, mas será sempre necessário completar a investigação com outro tipo de teste, para verificar a ligação das dimensões de IE com o tipo de desempenho dos inquiridos e na empresa em questão não existe questionário de satisfação de clientes.

Na nossa investigação recorreremos ao estudo das características demográficas da amostra, para concluirmos que variáveis como idade, habilitações académicas e experiência profissional não apresentam correlação com as dimensões de IE, o que nos leva a considerar que este tipo de inteligência específica não apresenta ligação com as capacidades cognitivas do indivíduo, sendo, no entanto, importante para explicar a capacidade relacional do indivíduo dentro da organização.

Limitações da investigação

Como principal limitação da nossa investigação verificamos por um lado a exiguidade da amostra e o facto de não ter sido possível utilizar uma escala de desempenho para completar os resultados obtidos apenas com a escala de Schutte.

Sugestões para futuras investigações

Como sugestões para futuras investigações sugerimos a aplicação do modelo de Côté & Miners (2006) com utilização de escala de autorrelato, escala de desempenho e teste de inteligência, com possibilidade de aplicação em duas organizações distintas.

Referências bibliográficas

Ashkanasy, N. M., & Daus, C. S. (2002). Emotion in the workplace: The new challenge for managers. *The Academy of Management Executive*, 16(1), 76-86.

Austin, P. C., & Tu, J. V. (2004). Bootstrap methods for developing predictive models. *The American Statistician*, 58(2), 131-137.

Bar-On, R. (2004). The Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Rationale, description and psychometric properties. In G. Geher (Ed.), *Measuring emotional intelligence: Common ground and controversy*. Hauppauge, NY: Nova Science.

Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18, suplement., 13-25.

Bar-On, R. (1997). *The emotional intelligence inventory (EQ-I) Technical manual*. Toronto: Multi-Health Systems.

Biswa-Diener, R.; Diener, E. (2001). Making the best of a bad situation: satisfaction in the slums of Calcutta. *Social Indicators Research*, 55, 329-352.

Bontis, N. (2001). Assessing knowledge assets: a review of the models used to measure intellectual capital. *International journal of management review*, 3(1), 41-60.

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), 1147-1158.

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.

Bretherton, I., Lambert, J. D., & Golby, B. (2005). Involved fathers of preschool children as seen by themselves and their wives: Accounts of attachment, socialization, and companionship. *Attachment & Human Development*, 7(3), 229-251.

Cabrita, M. D. R., & Bontis, N. (2008). Intellectual capital and business performance in the Portuguese banking industry. *International Journal of Technology Management*, 43(1-3), 212-237.

Campos, J. J., Campos, R. G., & Barrett, K. C. (1989). Emergent themes in the study of emotional development and emotion regulation. *Developmental Psychology*, 25(3), 394.

Cardoso, M. D. R. C. P. (2011). Compreensão emocional: A compreensão causal das emoções em crianças de idade escolar. Dissertação de Mestrado. Universidade de Lisboa. Faculdade de Psicologia



Caruso, D. R., & Salovey, P. (2004). *The emotionally intelligent manager: How to develop and use the four key emotional skills of leadership*. John Wiley & Sons.

Choo, C. W., & Bontis, N. (Eds.). (2002). *The strategic management of intellectual capital and organizational knowledge*. Ox: Oxford University Press.

Côté, S., & Miners, C. T. (2006). Emotional intelligence, cognitive intelligence, and job performance. *Administrative Science Quarterly*, 51(1), 1-28.

Damásio, A. R. (1998). Emotion in the perspective of an integrated nervous system. *Brain research review*, 26(2), 83-86.

Damásio, A. (2000). *O sentimento de si*. Lisboa: Temas e Debates.

Damásio, A. R. (2009). *O erro de Descartes: emoção, razão e o cérebro humano*. Lisboa: Editora Companhia das Letras.

Damásio, A. (2010). *O livro da consciência: a construção do cérebro consciente*. Lisboa: Temas e Debates.

Denham, S. A., & Brown, C. (2010). “Plays nice with others”: Social–emotional learning and academic success. *Early Education and Development*, 21(5), 652-680.

Diener, E. (1984) . Subjective Well-Being. *Psychological Bulletin*, 95(3),542-575.

Dollar, J. & Miller, M. E. (1977). *Personalidad y psicoterapia*. Bilbao: Deschée.

Espinoza-Venegas, M., Sanhueza-Alvarado, O., Ramírez-Elizondo, N., & Sáez-Carrillo, K. (2015). Validação do construto e da confiabilidade de uma escala de inteligência emocional aplicada a estudantes de enfermagem. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 23(1).

Extremera, N., Fernández-Berrocal, P., & Salovey, P. (2006). Spanish version of the Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT). Version 2.0: reliabilities, age and gender differences. *Psicothema*, 18.

Ferreira, A. T., Keating, J., Silva, I., & Veloso, A. (2010). Tomada de decisão em gestores de recursos humanos e confiança organizacional. In VII Simpósio de Investigação em Psicologia (pp. 2451-2466).

Galinha, I. C., & Pais-Ribeiro, J. L. (2005). História e evolução do conceito de bem-estar subjectivo. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 203-2014.

Galton, F. (1962). *Inquiries into Human Faculty and its Development* (pp.482-488). New York: E. P. Dutton. 1st edition 1907.

Gardner, H. (1993). *Multiple intelligences* (Vol. 5, No. 7). New York: Basic Books.

Goleman, D. (1996). *Inteligência emocional*. Lisboa: Temas e Debates.

Goleman, D. (1999). *Trabalhando com a inteligência emocional*. Carnaxide: Editora Objetiva.

Goleman, D., Boyatzis, R. E., & McKee, A. (2013). *Primal leadership: Unleashing the power of emotional intelligence*. Massachusetts: Harvard Business Publishing.

Harms, P. D., & Credé, M. (2010). Emotional intelligence and transformational and transactional leadership: A meta-analysis. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 17(1), 5-17.

Henriques, Paulo L. (2006). A gestão do desenvolvimento de recursos humanos nas organizações: uma abordagem à gestão emocional nas organizações. Tese de Doutoramento em Gestão. UTL-ISEG Lisboa.

Hill, M. M. e Hill, A. (2005). *Investigação por Questionário*, (2.^a ed. rev. e corrigida). Lisboa: Edições Sílabo.

Kafetsios, K. (2004). Attachment and emotional intelligence abilities across the life course. *Personality and Individual Differences*, 37(1), 129-145.

Keating, J. B. (2002). A natureza da função de gestão de recursos humanos in Caetano, A. e Vala, J.(organizadores), *Gestão de Recursos Humanos. Contextos, processos e técnicas*, Lisboa: RH Editora ,p. 103-116.

Law, K. S., Wong, C. S., & Song, L. J. (2004). The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies. *Journal of applied Psychology*, 89(3), 483.

Landy, F. J. (2005). Some historical and scientific issues related to research on emotional intelligence. *Journal of Organizational Behavior*, 26(4), 411-424.

Locke, E. A. (2005). Why emotional intelligence is an invalid concept. *Journal of Organizational Behavior*, 26(4), 425-431.

Lopes, P.N., Brackett, M.A., Nezlek, J.B., Schutz, A. & Salovey, P. (2004). Emotional intelligence and social interaction. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 30, 1018-1034.

Luoma, M. (2000). Investigating the link between strategy and HRD. *Personnel Review*, 29(6), 769-790.

Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J., Norman, S. M., & Combs, G. M. (2006). Psychological capital development: toward a micro-intervention. *Journal of organizational behavior*, 27(3), 387-393.

Maroco, J. (2007). *Análise estatística, com utilização de SPSS*. Lisboa: Edições Sílabo.

Mayer, J.D., Salovey, P. & Caruso, D.R. & Sitarenios, G. (2001). Emotional intelligence as a standard intelligence. *Emotion*, 1, 232-242.

Mayer, J. D., & Salovey, P. (1993). The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*, 17(4), 433-442.

Mayer, J., Salovey, P., & Caruso, D. (2002). *Mayer-Salovey- Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT) user's manual*. Toronto, Canada: Multi-Health Systems.

McWilliams, A., Siegel, D. S., & Wright, P. M. (2006). Corporate social responsibility: Strategic implications. *Journal of management studies*, 43(1), 1-18.

Monteiro, N.L. (2009). Inteligência Emocional: Validação de constructo do MSCEIT numa amostra portuguesa. Dissertação de Mestrado Integrado em Psicologia. Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação: Universidade de Lisboa.

Nadler, Reldan S. (2011). *Liderando com inteligência emocional*. Rio de Janeiro: Alta Books.

Neal, M., Ashkanasy, W., Zerbe, C. (2002) *Managing Emotions in the Workplace*. N.Y.: M.E. Sharpe.

Oriolo, E., & Cooper, R. (2000). Model of IE. *Emotion*, 15, 18-24.

Oschner, K.N., Gross, J.J. (2005). The Cognitive Control of Emotions. *Trends in Cognitive Sciences*, Vol. 9 (5).

Palmeira, L., Gouveia, J. P., Dinis, A., Lourenço, S., & Veloso, M. (2010). O efeito mediador da regulação emocional na relação entre a expressividade emocional da família de origem e as reacções maternas à expressão de emoções positivas das crianças. *Psicologica*, (52-II), p-423.

Piaget, J. (1972). Intellectual evolution from adolescence to adulthood. *Human Development*, 15(1), 1-12.

Pestana, M. H. e Gageiro, J. N. (2003). *Análise de Dados para Ciências Sociais: A Complementaridade do SPSS*. (3.ª ed. rev. e aumentada). Lisboa: Edições Sílabo, 727p.

Pina e Cunha, M., Rego, A., Cunha, R. (2005). *Organizações Positivas*. Lisboa: D. Quixote.

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: a critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of applied psychology*, 88(5), 879.

Prahalad, C. K. (1997). A competência essencial. *HSM management*, 1(1), 6-11.

Primi, R., Haas Bueno, J. M., & Muniz, M. (2006). Inteligência emocional: validade convergente e discriminante do MSCEIT com a BPR-5 e o 16PF. *Psicologia Ciência e Profissão*, 26(1).

Rotundo, M., & Sackett, P. R. (2002). The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: a policy-capturing approach. *Journal of applied psychology*, 87(1), 66.

Salovey, P. & Mayer, J.D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211.

Santos, M.J. (2004). Gestão de recursos humanos: teorias e políticas. *Sociologias*, Porto Alegre, 6 (12), 142-158.



Schutte, N. S., Malouff, J. M., Hall, L. E., Haggerty, D. J., Cooper, J. T., Golden, C. J., & Dornheim, L. (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and individual differences*, 25(2), 167-177.

Silva, E., Brito, J., Neves, M. Y., & Athayde, M. (2009). A promoção da saúde a partir das situações de trabalho: considerações referenciadas em uma experiência com trabalhadores de escolas públicas. *Interface-Comunicação, Saúde, Educação*, 13(30).

Seymour, J.; Shervington, M. (2001). *Como usar a inteligência emocional*. São Paulo: Publifolha.

Spearman, C. (1904). "General intelligence" objectively determined and measured. *American Journal of Psychology*, 15, 201-293.

Spearman, C. (1927). *The abilities of man*. London: Macmillan.

Spearman, C. (1936). Some issues in the theory of "G" (including the law of diminishing returns). British Association Section J-Psychology, Southampton, 1925. Bound in Collected Papers, Psychological Laboratory, University College, London.

Sternberg, R. J. (1985). *Beyond IQ: A triarchic theory of human intelligence*. CUP Archive.

Sternberg, R. J. (2000). *Practical intelligence in everyday life*. Cambridge University Press.

Tidd, J., Bessant, J. R., & Pavitt, K. (1997). *Managing innovation: integrating technological, market and organizational change* (Vol. 4). Chichester: Wiley.

Thorndike, E. L. (1911). *Individuality*. Houghton, Mifflin.

Trujillo Flores, M.M. & Tovar, L. A. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligência emocional. *INNOVAR* (1),9-24.

Veloso, R. (2007). Gestor de eventos: estudo de caso com dois gestores de sucesso em Portugal. Dissertação de Mestrado. FADEUPorto<http://hdl.handle.net/10216/92852>

Ventura, M. M. (2007). O estudo de caso como modalidade de pesquisa. *Revista SoCERJ*, 20(5), 383-386.

Viswesvaran, C., & Ones, D. S. (2002). Examining the construct of organizational justice: A meta-analytic evaluation of relations with work attitudes and behaviors. *Journal of Business Ethics*, 38(3), 193-203.

Waller, M. A. (2001). Resilience in ecosystemic context: Evolution of the concept. *American Journal of Orthopsychiatry*, 71(3), 290-297.

Watson, D., Clark, L. A., & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: the PANAS scales. *Journal of personality and social psychology*, 54(6), 1063.



Way, S. A., & Johnson, D. E. (2005). Theorizing about the impact of strategic human resource management. *Human Resource Management Review*, 15(1), 1-19.

Wechsler, D. (2008). *Wechsler adult intelligence scale-fourth*. San Antonio, TX: The Psychological Corporation Google Scholar.

Whitener, E. M. (2001). Do High Commitment Human Resources Practices Affect Employee Commitment ? A Cross Level Analysis Using Hierarchical Linear Modeling. *Journal of Management*, 27, 515-535.

Yin, R. K. (2015). *Estudo de Caso-: Planejamento e Métodos*. Porto Alegre: Bookman editora.

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



APENDICES



APENDICE A

Prezados Colegas

As respostas a este inquérito farão parte de uma dissertação de Mestrado em Gestão de Recursos Humanos, no ISEG-UTL, que foca as competências de Inteligência Emocional, pelo que agradeço a V/colaboração. Naturalmente todas as informações são confidenciais e apenas utilizadas para efeitos académicos.

Não existem respostas certas nem erradas. Dê a resposta que melhor o descreve a si mesmo.

1 = Não me identifico de todo

2 = Não me identifico até certo ponto

3 = Não tenho opinião formada

4 = Identifico-me até certo ponto

5 = Identifico-me totalmente

Obrigado pela participação

Ana Raquel Grilo

Idade	
Género	
Estado civil	
Filhos	
Habilitação Académica	
Área de residência	
Ano em que terminou os estudos	
Anos de profissão	

	1	2	3	4	5
1. Sei quando falar sobre os meus problemas pessoais a outras pessoas					
2. Quando me deparo com obstáculos, lembro-me de alturas em que enfrentei obstáculos					



3. Espero ter sucesso na maioria das coisas que tento fazer.					
4. As outras pessoas têm facilidade em confiar em mim.					
5. Tenho dificuldade em entender as mensagens não-verbais de outras pessoas.					
6. Alguns dos acontecimentos mais importantes da minha vida levaram-me a reavaliar o que é ou não importante.					
7. Quando o meu humor muda, apercebo-me de novas possibilidades.					
8. As emoções são uma das coisas que fazem com que valha a pena viver a minha vida.					
9. Espero que aconteçam coisas boas.					
10. Estou ciente das minhas emoções, quando as sinto					
11. Gosto de partilhar as minhas emoções com outras pessoas.					
12. Quando sinto uma emoção positiva, sei como a fazer durar.					
13. Organizo eventos de que outras pessoas gostam.					
14. Procuvo actividades que me fazem feliz.					
15. Estou ciente das mensagens não-verbais que transmito a outras pessoas.					
16. A imagem que eu apresento causa uma boa impressão nas outras pessoas.					
17. Quando estou bem-disposto, tenho facilidade em resolver problemas.					
18. Ao olhar para as expressões faciais, reconheço as emoções que as pessoas estão a sentir.					
19. Sei o porquê das minhas emoções mudarem.					
20. Quando estou bem-disposto, sou capaz de ter ideias novas.					
21. Controlo as minhas emoções.					
22. Facilmente reconheço as minhas emoções enquanto as sinto.					
23. Motivo-me a mim próprio ao imaginar um bom resultado para as tarefas que empreendo.					
24. Elogio outras pessoas quando estas fizeram algo bem feito.					



25. Estou ciente das mensagens não-verbais que as outras pessoas transmitem.					
26. Quando outra pessoa me fala sobre um acontecimento importante da sua vida, quase sinto como se tivesse passado por tal acontecimento.					
27. Quando sinto uma mudança de emoções, tenho a tendência a ter novas ideias.					
28. Quando me deparo com um desafio, desisto porque acredito que vou falhar.					
29. Basta olhar para outras pessoas para saber o que estão a sentir.					
30. Ajudo outras pessoas a sentirem-se melhor quando estão desanimadas.					
31. Uso a boa disposição para me ajudar, a mim próprio, a continuar a tentar quando me deparo com obstáculos.					
32. Consigo dizer como as pessoas se estão a sentir ouvindo o tom de sua voz.					
3. Tenho dificuldade em entender o porquê das pessoas se sentirem da ra como se sentem. Estou ciente das minhas emoções enquanto as sinto.					

APENDICE B

	COMPETÊNCIAS	VARIÁVEIS
1. Sei quando falar sobre os meus problemas pessoais a outras pessoas	INTERPESSOAL	liderança
2. Quando me deparo com obstáculos, lembro-me de alturas em que enfrentei obstáculos	INTRAPESSOAL	Consciência emocional
3. Espero ter sucesso na maioria das coisas que tento fazer.	INTRAPESSOAL	autoconfiança
4. As outras pessoas têm facilidade em confiar em mim. autoavaliação	INTERPESSOAL	autoavaliação
5. Tenho dificuldade em entender as mensagens não-verbais de outras pessoas.	INTERPESSOAL	gestão das relações
6. Alguns dos acontecimentos mais importantes da minha vida levaram-me a reavaliar o que é ou não importante.	INTRAPESSOAL	autoconhecimento
7. Quando o meu humor muda, apercebo-me de novas possibilidades. autoconhecimento	INTRAPESSOAL	autoconhecimento
8. As emoções são uma das coisas que fazem com que valha a pena viver a minha vida.	INTRAPESSOAL	Autoconhecimento emocional
9. Espero que aconteçam coisas boas.	INTRAPESSOAL	otimismo
10. Estou ciente das minhas emoções, quando as sinto	INTRAPESSOAL	autoconhecimento
11. Gosto de partilhar as minhas emoções com outras pessoas.	INTERPESSOAL	empatia
12. Quando sinto uma emoção positiva, sei como a fazer durar.	INTRAPESSOAL	autocontrolo emocional
13. Organizo eventos de que outras pessoas gostam.	INTERPESSOAL	Consciência organizacional

14. Procuo actividades que me fazem feliz.	INTRAPESSOAL	otimismo
15. Estou ciente das mensagens não-verbais que transmito a outras pessoas. autoavaliação	INTRAPESSOAL	autoavaliação
16. A imagem que eu apresento causa uma boa impressão nas outras pessoas.	INTRAPESSOAL	autoavaliação
17. Quando estou bem-disposto, tenho facilidade em resolver problemas.	INTRAPESSOAL	Autoavaliação /controlo emocional
18. Ao olhar para as expressões faciais, reconheço as emoções que as pessoas estão a sentir. L	INTERPESSOAL	Gestão de relações
19. Sei o porquê das minhas emoções mudarem.	INTRAPESSOAL	Autoconsciência emocional
20. Quando estou bem-disposto, sou capaz de ter ideias novas.	INTRAPESSOAL	Autoconhecimento
21. Controlo as minhas emoções.	INTRAPESSOAL	Autoconhecimento/controlo emocional
22. Facilmente reconheço as minhas emoções enquanto as sinto.	INTRAPESSOAL	Autoavaliação
23. Motivo-me a mim próprio ao imaginar um bom resultado para as tarefas que empreendo.	INTRAPESSOAL	Auto conhecimento/emoções positivas
24. Elogio outras pessoas quando estas fizeram algo bem feito.	INTERPESSOAL	Gestão de relações
25. Estou ciente das mensagens não-verbais que as outras pessoas transmitem.	INTERPESSOAL	Liderança
26. Quando outra pessoa me fala sobre um acontecimento importante da sua vida, quase	INTERPESSOAL	Empatia

que sinto como se tivesse passado por tal acontecimento.		
27. Quando sinto uma mudança de emoções, tenho a tendência a ter novas ideias.	INTRAPESSOAL	Liderança
28. Quando me deparo com um desafio, desisto porque acredito que vou falhar.	INTRAPESSOAL	Autoconhecimento/emoções negativas
29. Basta olhar para outras pessoas para saber o que estão a sentir.	INTERPESSOAL	Empatia
30. Ajudo outras pessoas a sentirem-se melhor quando estão desanimadas.	INTERPESSOAL	Liderança/emoções positivas
31. Uso a boa disposição para me ajudar, a mim próprio, a continuar a tentar quando me deparo com obstáculos.	INTRAPESSOAL	Auto-conhecimento
32. Consigo dizer como as pessoas se estão a sentir ouvindo o tom de sua voz.	INTERPESSOAL	Liderança
33. Tenho dificuldade em entender o porquê das pessoas se sentirem da maneira como se sentem	INTERPESSOAL	Dificuldade de comunicação Auto-conhecimento
34. Estou ciente das minhas emoções enquanto as sinto.	INTRAPESSOAL	Autoavaliação

APENDICE C

```
FREQUENCIES VARIABLES=Idade
/ORDER=ANALYSIS.
```

Frequencies

Statistics		
Idade		
N	Valid	113
	Missing	0

```
COMPUTE Percepcao_emocoe=(Q_05+Q_09+Q_15+Q_18+Q_19+Q_22+Q_25+Q_29+Q_32+Q_33)/10.
EXECUTE.
RELIABILITY
/VARIABLES=Q_05 Q_09 Q_15 Q_18 Q_19 Q_22 Q_25 Q_29 Q_32 Q_33
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	113	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	113	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	N of Items	
,626	10	

```
COMPUTE Emocoes_propria=(Q_02+Q_03+Q_10+Q_12+Q_14+Q_21+Q_23+Q_28+Q_31)/9.
EXECUTE.
RELIABILITY
/VARIABLES=Q_02 Q_03 Q_10 Q_12 Q_14 Q_21 Q_23 Q_28 Q_31
```



```
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	113	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	113	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	N of Items	
,710	9	

```
COMPUTE Emocoes_outros=(Q_01+Q_04+Q_11+Q_13+Q_16+Q_24+Q_26+Q_30)/8.
EXECUTE.
RELIABILITY
/VARIABLES=Q_01 Q_04 Q_11 Q_13 Q_16 Q_24 Q_26 Q_30
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	112	99,1
	Excluded ^a	1	,9
	Total	113	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	N of Items	
,709	8	

```
COMPUTE Utilizacao_emocoes=(Q_06+Q_07+Q_08+Q_17+Q_20+Q_27)/6.
EXECUTE.
RELIABILITY
/VARIABLES=Q_06 Q_07 Q_08 Q_17 Q_20 Q_27
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	113	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	113	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	N of Items	
,719	6	

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=Percepcao_emocoesEmocoes_propriasEmocoes_outrosUtilizacao_emocoes
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
```

Descriptives

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Percepcao_emocoes	113	1,00	4,50	3,5451	,46329
Emocoes_proprias	113	1,00	4,44	3,7630	,50143
Emocoes_outros	112	1,00	4,75	3,7243	,56456
Utilizacao_emocoes	113	1,00	5,00	3,8186	,60445
Valid N (listwise)	112				

```
GLM Percepcao_emocoesEmocoes_propriasEmocoes_outrosUtilizacao_emocoes
```

General Linear Model

Within-Subjects Factors

Measure: MEASURE_1

factor1	Dependent Variable
1	Percepcao_emocoos
2	Emocoos_proprias
3	Emocoos_outros
4	Utilizacao_emocoos

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Percepcao_emocoos	3,5473	,46479	112
Emocoos_proprias	3,7639	,50360	112
Emocoos_outros	3,7243	,56456	112
Utilizacao_emocoos	3,8155	,60626	112

Multivariate Tests^a

Effect	Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
factor1 Pillai's Trace	,261	12,823 ^b	3,000	109,000	,000
Wilks' Lambda	,739	12,823 ^b	3,000	109,000	,000
Hotelling's Trace	,353	12,823 ^b	3,000	109,000	,000
Roy's Largest Root	,353	12,823 ^b	3,000	109,000	,000

a. Design: Intercept
Within Subjects Design: factor1

b. Exact statistic

Mauchly's Test of Sphericity^a

Measure: MEASURE_1

Within Subjects Effect	Mauchly's W	Approx. Chi-Square	df	Sig.	Epsilon ^b
					Greenhouse-Geisser
factor1	,761	29,955	5	,000	,848

Mauchly's Test of Sphericity^a

Measure: MEASURE_1

Within Subjects Effect	Epsilon ^b	
	Huynh-Feldt	Lower-bound
factor1	,870	,333

Tests the null hypothesis that the error covariance matrix of the orthonormalized transformed dependent variables is proportional to an identity matrix.

- a. Design: Intercept
Within Subjects Design: factor1
- b. May be used to adjust the degrees of freedom for the averaged tests of significance. Corrected tests are displayed in the Tests of Within-Subjects Effects table.

Tests of Within-Subjects Effects

Measure: MEASURE_1

Source		Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F
factor1	Sphericity Assumed	4,555	3	1,518	10,816
	Greenhouse-Geisser	4,555	2,545	1,789	10,816
	Huynh-Feldt	4,555	2,610	1,745	10,816
	Lower-bound	4,555	1,000	4,555	10,816
Error(factor1)	Sphericity Assumed	46,745	333	,140	
	Greenhouse-Geisser	46,745	282,547	,165	
	Huynh-Feldt	46,745	289,737	,161	
	Lower-bound	46,745	111,000	,421	

Tests of Within-Subjects Effects

Measure: MEASURE_1

Source		Sig.
factor1	Sphericity Assumed	,000
	Greenhouse-Geisser	,000
	Huynh-Feldt	,000
	Lower-bound	,001
Error(factor1)	Sphericity Assumed	
	Greenhouse-Geisser	
	Huynh-Feldt	
	Lower-bound	

Tests of Within-Subjects Contrasts

Measure: MEASURE_1

Source	factor1	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
factor1	Linear	3,276	1	3,276	17,228	,000
	Quadratic	,440	1	,440	3,875	,052
	Cubic	,838	1	,838	7,146	,009
Error(factor1)	Linear	21,110	111	,190		
	Quadratic	12,618	111	,114		
	Cubic	13,016	111	,117		

Tests of Between-Subjects Effects

Measure: MEASURE_1
Transformed Variable: Average

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Intercept	6175,476	1	6175,476	8404,347	,000
Error	81,562	111	,735		

Estimated Marginal Means

factor1

Estimates

Measure: MEASURE_1

factor1	Mean	Std. Error	95% Confidence Interval	
			Lower Bound	Upper Bound
1	3,547	,044	3,460	3,634
2	3,764	,048	3,670	3,858
3	3,724	,053	3,619	3,830
4	3,815	,057	3,702	3,929

Explore

Sexo

Tests of Normality						
	Sexo	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk	
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df
Percepcao_emocoes	Feminino	,101	26	,200*	,970	26
	Masculin	,121	86	,003	,883	86
Emocoes_proprias	Feminino	,208	26	,005	,931	26
	Masculin	,143	86	,000	,857	86
Emocoes_outros	Feminino	,168	26	,057	,957	26
	Masculin	,091	86	,077	,929	86
Utilizacao_emocoes	Feminino	,090	26	,200*	,977	26
	Masculin	,133	86	,001	,925	86

Tests of Normality		
	Sexo	Shapiro-...
		Sig.
Percepcao_emocoes	Feminino	,615
	Masculin	,000
Emocoes_proprias	Feminino	,082
	Masculin	,000
Emocoes_outros	Feminino	,336
	Masculin	,000
Utilizacao_emocoes	Feminino	,794
	Masculin	,000

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

T-Test

Group Statistics					
	Sexo	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Percepcao_emocoes	Masculino	87	3,5195	,47024	,05041
	Feminino	26	3,6308	,43705	,08571
Emocoes_proprias	Masculino	87	3,7407	,53224	,05706
	Feminino	26	3,8376	,38003	,07453
Emocoes_outros	Masculino	86	3,6453	,58280	,06284
	Feminino	26	3,9856	,40977	,08036
Utilizacao_emocoes	Masculino	87	3,7739	,62721	,06724
	Feminino	26	3,9679	,50336	,09872

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means
		F	Sig.	t
Percepcao_emocoes	Equal variances assumed	,119	,730	-1,075
	Equal variances not assumed			-1,119
Emocoes_proprias	Equal variances assumed	2,303	,132	-,863
	Equal variances not assumed			-1,032
Emocoes_outros	Equal variances assumed	3,892	,051	-2,773
	Equal variances not assumed			-3,335
Utilizacao_emocoes	Equal variances assumed	,584	,446	-1,443
	Equal variances not assumed			-1,624

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
Percepcao_emocoes	Equal variances assumed	111	,285	-,11123
	Equal variances not assumed	43,767	,269	-,11123
Emocoes_proprias	Equal variances assumed	111	,390	-,09687
	Equal variances not assumed	57,187	,306	-,09687
Emocoes_outros	Equal variances assumed	110	,007	-,34023
	Equal variances not assumed	58,494	,001	-,34023
Utilizacao_emocoes	Equal variances assumed	111	,152	-,19400
	Equal variances not assumed	50,426	,111	-,19400

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
Percepcao_emocoes	Equal variances assumed	,10348	-,31628	,09382
	Equal variances not assumed	,09944	-,31167	,08921
Emocoes_proprias	Equal variances assumed	,11220	-,31920	,12547
	Equal variances not assumed	,09387	-,28482	,09109
Emocoes_outros	Equal variances assumed	,12271	-,58341	-,09704
	Equal variances not assumed	,10202	-,54440	-,13606
Utilizacao_emocoes	Equal variances assumed	,13445	-,46043	,07242
	Equal variances not assumed	,11944	-,43386	,04586

* Custom Tables.

CTABLES

/VLABELS VARIABLES=Percepcao_emocoesEmocoes_propriasEmocoes_outrosUtilizacao_emocoes Sexo

DISPLAY=LABEL

/TABLE Percepcao_emocoes [MEAN F40.2, STDDEV F40.2] + Emocoes_proprias [MEAN F40.2, STDDEV F40.2]

+ Emocoes_outros [MEAN F40.2, STDDEV F40.2] + Utilizacao_emocoes [MEAN F40.2, STDDEV F40.2] BY Sexo

/CATEGORIES VARIABLES=Sexo ORDER=A KEY=VALUE EMPTY=INCLUDE

/CRITERIA CILEVEL=95.

Custom Tables

	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	Mean	Standard Deviation	Mean	Standard Deviation
Percepcao_emocoes	3,52	,47	3,63	,44
Emocoes_proprias	3,74	,53	3,84	,38
Emocoes_outros	3,65	,58	3,99	,41
Utilizacao_emocoes	3,77	,63	3,97	,50

Tests of Normality^{c,d,e,f}

	Estado_Civil	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk	
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df
Percepcao_emocoes	Solteiro	,099	75	,066	,978	75
	Casado	,190	24	,025	,769	24
	União de fato	,164	12	,200*	,928	12
Emocoes_proprias	Solteiro	,162	75	,000	,938	75
	Casado	,224	24	,003	,704	24
	União de fato	,178	12	,200*	,925	12
Emocoes_outros	Solteiro	,111	75	,023	,975	75
	Casado	,229	24	,002	,747	24
	União de fato	,230	12	,079	,927	12
Utilizacao_emocoes	Solteiro	,103	75	,048	,976	75
	Casado	,259	24	,000	,753	24
	União de fato	,180	12	,200*	,930	12

Tests of Normality^{c,d,e,f}

	Estado_Civil	Shapiro-...
		Sig.
Percepcao_emocoes	Solteiro	,225
	Casado	,000
	União de fato	,362
Emocoes_proprias	Solteiro	,001
	Casado	,000
	União de fato	,328
Emocoes_outros	Solteiro	,146
	Casado	,000
	União de fato	,345
Utilizacao_emocoes	Solteiro	,173
	Casado	,000
	União de fato	,381

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

c. Percepcao_emocoes is constant when Estado_Civil = Divorciado. It has been omitted.

d. Emocoes_proprias is constant when Estado_Civil = Divorciado. It has been omitted.

e. Emocoes_outros is constant when Estado_Civil = Divorciado. It has been omitted.

f. Utilizacao_emocoes is constant when Estado_Civil = Divorciado. It has been omitted.

NPAR TESTS

```
/K-W=Percepcao_emocoesEmocoes_propriasEmocoes_outrosUtilizacao_emocoes
BY Estado_Civil(1 3)
/MISSING ANALYSIS.
```

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
Percepcao_emocoes	Equal variances assumed	110	,007	-,28598
	Equal variances not assumed	45,864	,003	-,28598
Emocoes_proprias	Equal variances assumed	110	,015	-,27862
	Equal variances not assumed	51,111	,004	-,27862
Emocoes_outros	Equal variances assumed	109	,004	-,36818
	Equal variances not assumed	55,230	,001	-,36818
Utilizacao_emocoes	Equal variances assumed	110	,240	-,16288
	Equal variances not assumed	35,234	,258	-,16288

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
Percepcao_emocoes	Equal variances assumed	,10385	-,49179	-,08018
	Equal variances not assumed	,09012	-,46740	-,10457
Emocoes_proprias	Equal variances assumed	,11275	-,50206	-,05518
	Equal variances not assumed	,09268	-,46468	-,09256
Emocoes_outros	Equal variances assumed	,12639	-,61867	-,11768
	Equal variances not assumed	,10070	-,56997	-,16638
Utilizacao_emocoes	Equal variances assumed	,13779	-,43594	,11018
	Equal variances not assumed	,14166	-,45040	,12464

* Custom Tables.

CTABLES

/VLABELS VARIABLES=Percepcao_emocoesEmocoes_propriasEmocoes_outrosUtilizacao_emocoes Hab

DISPLAY=LABEL