

FABIANO KOICH MIGUEL



ESTRESSE E INTELIGÊNCIA EMOCIONAL:
EVIDÊNCIAS DE VALIDADE

ITATIBA – SP

2006

FABIANO KOICH MIGUEL



ESTRESSE E INTELIGÊNCIA EMOCIONAL:
EVIDÊNCIAS DE VALIDADE

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação
Stricto Sensu da Universidade São Francisco para obtenção
do título de Mestre em Psicologia.

ORIENTADORA: PROF^a DR^a ANA PAULA PORTO NORONHA

ITATIBA – SP

2006

WM 172 Miguel, Fabiano Koich.
M577e Estresse e inteligência emocional: evidências de
validade / Fabiano Koich Miguel. -- Itatiba, 2006.
120 p.

Dissertação (mestrado) – Programa de Pós-Graduação
Stricto Sensu em Psicologia da Universidade São
Francisco.
Orientação de: Ana Paula Porto Noronha.

1. Estresse laboral. 2. Inteligência emocional.
3. Testes psicológicos. 4. Construção de instrumento
I. Título. II. Noronha, Ana Paula Porto.

Ficha catalográfica elaborada pelas Bibliotecárias do Setor de
Processamento Técnico da Universidade São Francisco.

UNIVERSIDADE SÃO FRANCISCO

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO *STRICTO SENSU* EM PSICOLOGIA
MESTRADO

ESTRESSE E INTELIGÊNCIA EMOCIONAL:
EVIDÊNCIAS DE VALIDADE

Autor: Fabiano Koich Miguel

Orientadora: Prof^a Dr^a Ana Paula Porto Noronha

Este exemplar corresponde à redação final da dissertação de mestrado defendida por Fabiano Koich Miguel e aprovada pela comissão examinadora.

Data: ____ / ____ / _____

COMISSÃO EXAMINADORA

Prof^a Dr^a Ana Paula Porto Noronha

Prof^a Dr^a Patricia Waltz Schelini

Prof. Dr. Fermino Fernandes Sisto

Itatiba
2006

Agradecimentos

Junto-me ao coro de autores que consideram uma tarefa difícil reunir as principais pessoas a quem mandar um obrigado pela influência durante o mestrado, temendo omitir pessoas importantes ou exagerando a lista. Cito a seguir, então, as pessoas mais importantes entre todas as importantes.

Em primeiro lugar, agradeço à minha orientadora, profa. dra. Ana Paula Porto Noronha, que me guiou por todo o processo, desde o insípido projeto de 2 páginas de introdução teórica até a redação final, abrindo oportunidades de estudo além da orientação e permitindo que eu a acompanhasse por 2 semestres de estágio docente.

Um agradecimento especial aos membros da minha banca, prof. dr. Geraldo Antônio Fiamenghi Jr. na qualificação, prof^a dr^a Patricia Waltz Schelini na defesa e prof. dr. Fermino Fernandes Sisto em ambas, pelas inestimáveis contribuições à compreensão teórica dos construtos e sugestões de interpretação dos resultados.

Ao prof. dr. Ricardo Primi, que se mostrou mais que um professor, um amigo. Sou grato pelas nossas conversas, mil projetos, apoio, e também por me incluir nos planos de dominação mundial.

Agradeço aos amigos e companheiros da faculdade, Aletéia, Ariane, Arthur, Beatriz, Daniel, Débora, José Maria, José Maurício, Joyce, Lucila, Martha, Rodolfo, Tatiana e tantos outros pelos trabalhos que executamos juntos e também pelos momentos de descontração. Mas vai um agradecimento especial a dois amigos especiais, Monalisa e Gleiber, pelo companheirismo e pela força, que muitas vezes não necessitava ser apenas por meio de palavras sérias, mas pela convivência e pela amizade.

Aos meus pais, que me deram o apoio para que essa nova fase da minha vida fosse concretizada, obrigados e abraços bem fortes.

Por fim, uma infinidade de agradecimentos, beijos e abraços à pessoa mais doce que existe, Érica, por estar ao meu lado desde o início, não importando se a distância era de alguns milímetros ou dezenas de quilômetros, mas sempre me dando suporte e me suportando.

Resumo

Miguel, F. K. (2006). *Estresse e Inteligência Emocional: Evidências de Validade*. Dissertação de Mestrado, Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Psicologia, Universidade São Francisco, Itatiba.

O estresse do trabalho está relacionado a demandas do ambiente de trabalho cujo enfrentamento inadequado pode levar aos resultados negativos do estresse. A presente pesquisa teve como objetivo buscar evidências de validade para a Escala de Vulnerabilidade ao Estresse do Trabalho (EVET), um teste em construção, por meio de estudos de seus parâmetros psicométricos e relação com outro instrumento que avalia estresse, o Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp (ISSL). Além disso, também estudou a relação entre estresse e inteligência emocional no ambiente de trabalho, utilizando o *Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test* (MSCEIT) como instrumento de avaliação. Participaram da pesquisa 116 pessoas, sendo 85 do sexo feminino, com idade variando de 19 a 67 anos, de três diferentes ambientes de trabalho, quais sejam, uma universidade particular, um órgão público estadual e um hospital público municipal. A EVET não apresentou correlação significativa com idade e escolaridade, nem apresentou diferença significativa de média entre os sexos. Ao se correlacionar com o ISSL, encontraram-se muitas correlações significativas e positivas entre os dois instrumentos, sugerindo evidências de validade de construtos relacionados. Mais especificamente, a EVET mostrou-se sensível para diferenciar sujeitos que se encontravam na fase de exaustão do estresse daqueles sem estresse. Nesse sentido, foram realizadas curva ROC a fim de que fossem sugeridas pontuações que diferenciasses os dois tipos de sujeitos. Quanto à precisão da EVET, o alfa de Cronbach foi de 0,90. No que diz respeito à inteligência emocional, as correlações foram diferentes de acordo com o ambiente de trabalho. Na universidade, as correlações foram muitas e negativas (quanto mais inteligência emocional, menos estresse). No órgão público, apenas uma correlação negativa baixa foi encontrada entre os construtos. No hospital, houve correlação positiva entre compreensão das emoções e estresse. Esses dados sugeriram que outros fatores podem estar influenciando na relação entre inteligência emocional e estresse, dependendo do local de trabalho.

Palavras-chave: MSCEIT; estresse laboral; parâmetros psicométricos; testes psicológicos; construção de instrumento.

Abstract

Miguel, F. K. (2006). *Stress and Emotional Intelligence: Validity Evidences*. Dissertação de Mestrado, Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Psicologia, Universidade São Francisco, Itatiba.

Work stress is related to demands from the workplace that, with inadequate coping strategies, may lead to the negative outcomes of the stress. The present research's objective was to find validity evidences for the Work Stress Vulnerability Scale (EVET), a test under construction, by studying its psychometrical parameters and correlating it with another test that assess stress, the Lipp's Stress Symptoms Inventory for Adults (ISSL). Besides that, it also studied the relation between stress and emotional intelligence at the workplace, using the Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT). The participants were 116 people, being 85 women, with ages raging from 19 to 67, from three distinct workplaces: a particular university, a public state office and a public city hospital. The EVET showed no significant correlations with age and school level, nor showed significant differences between sexes. Upon correlation with the ISSL, numerous significant positive correlations were found, suggesting validity evidence of related constructs. More specifically, EVET showed sensitivity to separate individual that were in the stress' exhaustion stage from those with no stress. From that, ROC curves were executed in order to suggest scores that could differentiate both types of individuals. As for the EVET's reliability, the Cronbach's alpha was 0,90. Regarding the emotional intelligence, correlations were different according to the workplace. At the university, there were plenty negative correlations (more emotional intelligence, less stress). At the public office, only one low negative correlation was found between the constructs. At the hospital, there were positive correlations between emotional understanding and stress. These results suggest that other factors may influence the relation between emotional intelligence and stress, depending on the workplace.

Keywords: MSCEIT; work stress; psychometric parameters; psychological tests; test making.

SUMÁRIO

Apresentação.....	1
Capítulo I	4
Fundamentação Teórica do Estresse.....	4
Capítulo II.....	25
Fundamentação Teórica da Inteligência Emocional.....	25
Estresse e Inteligência Emocional no Trabalho.....	32
Capítulo III.....	37
Método	37
Participantes.....	37
Instrumentos	38
Procedimento	43
Capítulo IV – Resultados e Discussão.....	45
Análise descritiva.....	45
Correlações entre EVET, idade, escolaridade e sexo	48
Correlações entre ISSL, idade e escolaridade.....	51
Correlações entre EVET e ISSL	54
Precisão da EVET	64
Análise fatorial da EVET.....	69
Estresse e inteligência emocional	78
Considerações Finais	91
Referências	97
Anexos	106

LISTA DE TABELAS

Tabela 1. Escolaridade por local de trabalho.....	37
Tabela 2. Organização do MSCEIT	41
Tabela 3. Estatística descritiva da EVET	45
Tabela 4. Estatística descritiva da fase do estresse segundo ISSL	46
Tabela 5. Estatística descritiva dos números de sintomas do ISSL.....	47
Tabela 6. Estatística descritiva do MSCEIT.....	48
Tabela 7. Correlação entre EVET e idade	49
Tabela 8. Correlação entre EVET e escolaridade.....	49
Tabela 9. Teste- <i>t</i> da EVET em relação ao sexo.....	50
Tabela 10. Correlação entre ISSL e idade	51
Tabela 11. Correlação entre ISSL e escolaridade.....	52
Tabela 12. Teste- <i>t</i> do ISSL em relação ao sexo	53
Tabela 13. Correlações entre EVET e ISSL.....	54
Tabela 14. Correlações entre EVET e número de sintomas do ISSL.....	56
Tabela 15. Teste- <i>t</i> da EVET em relação à fase do estresse	57
Tabela 16. Coordenadas da curva ROC para escore total da EVET	60
Tabela 17. Coordenadas da curva ROC para Aborrecimento e contrariedade.....	62
Tabela 18. Coordenadas da curva ROC para Pressão no trabalho	63
Tabela 19. Coordenadas da curva ROC para Falta de suporte organizacional.....	64
Tabela 20. Precisão da EVET.....	65
Tabela 21. Precisão do fator Aborrecimento e contrariedade	67
Tabela 22. Precisão do fator Pressão no trabalho.....	68
Tabela 23. Precisão do fator Falta de suporte organizacional	69

Tabela 24. Total de variância explicada para três fatores da EVET.....	71
Tabela 25. Matriz fatorial rotada da EVET	72
Tabela 26. Correlações entre novos fatores da EVET e ISSL.....	74
Tabela 27. Teste- <i>t</i> dos novos fatores da EVET em relação à fase do estresse	76
Tabela 28. Correlações entre inteligência emocional e estresse.....	78
Tabela 29. Correlações entre áreas da inteligência emocional e estresse.....	79
Tabela 30. Correlações entre inteligência emocional e estresse no Local 1.....	82
Tabela 31. Correlações entre inteligência emocional e estresse no Local 2.....	85
Tabela 32. Correlações entre inteligência emocional e estresse no Local 3.....	87
Tabela 33. Matriz fatorial rotada de escores da EVET, ISSL e MSCEIT.....	90

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Curva ROC para escore geral da EVET.....	59
Figura 2. Curva ROC para Aborrecimento e contrariedade	61
Figura 3. Gráfico de sedimentação da EVET	70

APRESENTAÇÃO

O conceito de estresse é familiar às pessoas no cotidiano, porém a sua definição pode ser complicada devido à falta de consenso entre os pesquisadores. Neste estudo, utilizou-se a definição originalmente proposta por Hans Selye, o endocrinologista que estruturou o conceito, referindo-se a uma reação tanto física quanto psicológica do organismo frente a situações que alterem o equilíbrio interno do indivíduo, causando medo, excitação ou mesmo felicidade. O processo de desenvolvimento do estresse é dividido em três fases: *alerta*, na qual a pessoa se prepara para enfrentar a situação imediata ou fugir dela; *resistência*, quando o organismo começa a se ajustar às situações estressoras e consumir energia adaptativa; e *exaustão*, na qual surgem doenças crônicas e a pessoa perde a capacidade de se relacionar socialmente.

O estresse do trabalho, também chamado de estresse laboral ou organizacional, está relacionado a demandas próprias do ambiente de trabalho, cujo enfrentamento inadequado pode levar aos resultados negativos do estresse, que são mal-estar físico e/ou psicológico. O mercado brasileiro de testes psicológicos conta com poucos instrumentos que avaliam o estresse, e apenas um voltado para o estresse do trabalho, que se encontra em construção, chamado *Escala de Vulnerabilidade ao Estresse do Trabalho* (EVET). A EVET apresenta situações consideradas estressoras no ambiente de trabalho e verifica quão vulnerável ou sensível o indivíduo é àqueles eventos. O objetivo geral desta pesquisa foi verificar os parâmetros psicométricos da EVET por meio de correlação com outro instrumento que avalia estresse, o *Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp* (ISSL), este já aprovado pelo Conselho Federal de Psicologia. O ISSL baseia-se numa lista de sintomas de estresse apresentados pelo sujeito, indicando em qual fase ele se encontra.

Além do estresse, outro construto estudado nesta pesquisa foi a inteligência emocional (IE), proposto no começo da década de 90 por Mayer e Salovey para se referir à capacidade que a pessoa tem de perceber as emoções, tanto as próprias quanto dos outros, utilizá-las para facilitar ou refinar seu raciocínio, saber nomear e identificar misturas ou transições de emoções e gerenciá-las para promover o desenvolvimento pessoal e social. Foram propostas quatro áreas ou ramificações que dizem respeito a cada aspecto do construto IE, quais sejam, *Percepção, avaliação e expressão das emoções, Emoção facilitando o ato de pensar, Compreensão e análise das emoções e Controle reflexivo das emoções.*

No ambiente de trabalho, sujeito a eventos que podem gerar estresse nos funcionários, as pessoas utilizam estratégias de enfrentamento para gerenciar as demandas, tanto internas quanto do meio, a fim de manter os efeitos no estado emocional dentro de um limite aceitável. De acordo com a teoria, as pessoas com IE mais desenvolvida seriam capazes de utilizar estratégias de enfrentamento mais adaptadas. As pesquisas nessa área, contudo, ainda são escassas e os resultados não são conclusivos. Como objetivo específico, esta pesquisa buscou verificar a relação entre estresse e IE no ambiente de trabalho, utilizando o *Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT)* como instrumento de avaliação deste tipo de inteligência.

Este trabalho encontra-se dividido em quatro capítulos. O primeiro descreve o conceito de estresse, esclarecendo como se apresentam seus sintomas e como o quadro se desenvolve ao longo de suas fases. São também apresentados referenciais teóricos para o conceito de enfrentamento da situação estressora e as pesquisas na área.

No segundo capítulo, apresenta-se o conceito de IE, seguido de uma definição detalhada do construto e suas quatro ramificações segundo a teoria de Mayer e Salovey. Em seguida, são expostos os referenciais teóricos e pesquisas que buscam relacionar IE

com estresse, pressupondo que pessoas com maior habilidade em perceber e gerenciar suas emoções tendem a desenvolver menos estresse por utilizarem estratégias mais adaptadas para enfrentá-lo.

No terceiro capítulo encontra-se a descrição dos sujeitos que participaram dessa pesquisa, assim como uma descrição mais detalhada dos instrumentos utilizados, ou seja, EVET, ISSL e MSCEIT. Os procedimentos de aplicação estão explicados em seguida.

O capítulo seguinte apresenta os resultados da aplicação dos instrumentos, iniciando-se pela estatística descritiva da EVET, do ISSL e do MSCEIT. Em seguida a EVET e o ISSL são correlacionados com os critérios idade, escolaridade e sexo, para depois ambos os instrumentos serem correlacionados entre si, a fim de verificar a relação entre os construtos mensurados por ambos os testes. Junto dessa análise são feitas curvas ROC a fim de identificar possíveis notas de corte que discriminem sujeitos estressados dos não-estressados. A análise da EVET termina com a verificação de sua precisão e estrutura fatorial, para então serem executadas correlações entre os instrumentos de estresse e o MSCEIT, a fim de verificar a relação entre os construtos.

O trabalho se encerra com as considerações finais, levantando os pontos referentes à validade e precisão da EVET, da relação entre IE e estresse e examinando as limitações da pesquisa. Em seguida são apresentadas as referências e os anexos.

CAPÍTULO I

Fundamentação Teórica do Estresse

O termo estresse (vocábulo português para *stress*) tem sido amplamente utilizado por leigos e costuma ser compreendido pela maioria das pessoas na linguagem cotidiana, referindo-se a uma situação que causa pressão e desconforto sobre o indivíduo (Haan, 1982). Esse construto tem chamado tanto a atenção que algumas pessoas chegaram a considerar a era presente como a “era do estresse”. Para Selye (1982), o endocrinologista que estruturou o conceito na década de 30, isso pode ser um exagero, uma vez que os antepassados humanos provavelmente sentiam medo de ataques de animais selvagens ou medo da morte por frio, fome ou exaustão de maneira tão estressante quanto os medos atuais de uma guerra de proporção global, quebra na bolsa de valores ou problemas populacionais. Não obstante, o estudo dos processos geradores de estresse e das maneiras de controlá-lo costuma ser visto como uma forma de se buscar a melhora na qualidade de vida e na produtividade do ser humano (Lipp & Tanganelli, 2002).

Apesar do uso corriqueiro do termo, a investigação científica não tem se mostrado assim tão simples (Haan, 1982). Um dos motivos para esse fato pode estar na própria conceituação de estresse, que não tem sido feita exatamente da mesma maneira, podendo, inclusive, ser por vezes utilizada com pouca clareza (Selye, 1982). Outra fonte importante de confusão quanto à definição exata do termo está na dúvida em empregá-lo como uma referência a um fator situacional, colocando as circunstâncias externas à pessoa, ou como uma perturbação no estado normal do indivíduo, tanto fisiologicamente quanto psicologicamente. A maioria dos pesquisadores costuma

estudar o estresse de acordo com a primeira definição, embora Selye tenha originalmente preferido o segundo ponto de vista (Holt, 1982).

Durante sua formação, Selye (1982) havia voltado a atenção para alguns pacientes que padeciam de doenças diversas, porém exibiam sintomas e sinais extremamente semelhantes, como perda de peso e apetite, diminuição da força muscular, pressão alta, falta de ambição, desânimo e cansaço. Naquele momento, o quadro ficou conhecido como a “síndrome do simplesmente estar doente”. Durante a estruturação do conceito de estresse, alguns estudos serviram como base. Entre eles, estava a proposta do fisiologista Bernard, do século XIX, de que o ambiente interno de um organismo vivo deveria manter-se satisfatoriamente inalterado, mesmo ocorrendo mudanças no ambiente externo. Nesse sentido, os objetos inanimados seriam considerados mais independentes do meio ao redor do que os seres vivos, fazendo com que aquilo que caracterize a vida não seja a estabilidade, mas sim a adaptabilidade às mudanças.

Outro estudo de influência foi do fisiologista Cannon, que sugeriu o termo homeostase (Selye, 1982). A homeostase seria um esforço fisiológico que objetiva manter o organismo num estado de equilíbrio interno. A partir dessas idéias, o estresse começou a ser compreendido como uma ruptura nesse equilíbrio. O que causa essa ruptura pode ser qualquer evento, seja ele bom ou ruim, que provoque alguma alteração na vida do sujeito (Calais, Andrade & Lipp, 2003).

A definição de estresse de Selye (1982) foi de um resultado não-específico de qualquer demanda sobre o organismo, podendo o efeito ser tanto mental quanto somático. Esse quadro ficou também conhecido como síndrome de adaptação geral. As demandas que eliciam as respostas de estresse foram, então, chamadas de agentes estressores. O estresse apareceria, portanto, como resultado de uma transação difícil

entre a pessoa e o ambiente (Lease, 1999). Para Holroyd e Lazarus (1982), se o indivíduo julga que os estressores, ou seja, as demandas tanto do ambiente, quanto internas, são maiores que os recursos que possui para lidar com eles, ocorre o estresse psicológico.

Ainda no que se refere à definição proposta por Selye (1982), entende-se por resultado não-específico que não se pode apontar um fator único como a causa da reação de estresse. O autor relacionou uma série de situações distintas que podem gerar estresse, a saber, excitação emocional, esforço excessivo, fadiga, dor, medo, concentração, humilhação ou até mesmo sucesso grande e inesperado. O autor considerou que excitação psicológica pode ser considerada como um dos mais freqüentes eliciadores do quadro. Complementando, Perkins (1982) chama a atenção para o fato de que não são apenas eventos catastróficos que provocam desordem e estresse. Os eventos cotidianos também podem acarretar algum estresse e risco, de maneira que a sucessão de eventos estressores, mesmo que sejam brandos, pode se tornar cumulativa e provocar efeitos na resistência do organismo e doenças graves. Nesse sentido, o estresse, assim como grande parte das doenças, não apareceria de uma hora para outra. Ao contrário, vários fatores da vida da pessoa poderiam gerar um estado de tensão física e emocional, e a freqüente repetição desses estressores aumentaria o nível de tensão até que o estresse se instalasse, surgindo o mal-estar físico e emocional intenso (Delboni, 1997).

Em relação ao funcionamento do mecanismo de estresse, Selye (1982) considera que existem apenas dois sistemas que conectam todas as partes do organismo, a saber, o sistema nervoso e o sangüíneo. Uma vez que o estresse pode afetar todo corpo, os sinais de reação aos estressores devem utilizar um desses caminhos, senão ambos, para se propagar. O autor sugere que é mais provável que isso ocorra por meio do sangue.

Existe um hormônio em particular, a adrenalina, que é secretado para tornar disponível mais energia para o organismo, acelerar a taxa de pulsação, elevar a pressão cardíaca e, como consequência, elevar também a taxa de circulação de sangue nos músculos, além de estimular o sistema nervoso central.

Dessa forma, ao sentir que a situação imediata representa algum tipo de ameaça ou risco, o organismo ativa um estado de alerta, colocando-se em prontidão para emitir uma resposta de luta ou fuga do perigo. Esse estado é composto por um complexo conjunto de reações que tiveram origem na própria evolução da espécie humana, durante a qual o corpo foi dotado de capacidades físicas e mentais que pudessem transmitir maior força e energia para poder enfrentar o inimigo natural (Lipp, 1996a). Ao entrar em alerta, há liberação de adrenalina pelas glândulas supra-renais, responsáveis por um repentino vigor, o ritmo cardíaco aumenta e ocorre constrição dos vasos sanguíneos. O mecanismo de coagulação do sangue também é intensificado pela adrenalina, como proteção contra sangramento excessivo caso o sujeito seja ferido na situação de luta (Selye, 1982). O sangue, então, é concentrado em órgãos como coração, cérebro e músculos. As ondas cerebrais passam a ser mais rápidas, e os músculos necessários para o enfrentamento se enrijecem, transmitindo à pessoa uma sensação de estar mais forte (Delboni, 1997).

Os sintomas e patologias que fazem parte do quadro de estresse, de acordo com Lipp (1996b), aparecem porque o ser humano não consegue lidar adequadamente com as reações físicas automáticas que são produzidas no estado de alerta para luta ou fuga. Essas reações existem para que o organismo possa lhes dar vazão. Porém, na sociedade atual, os perigos naturais enfrentados no passado pela humanidade já não estão mais presentes; eles deram lugar a reuniões empresariais, burocracia, competição, entre

outros fatores. Por isso, a prontidão gerada pelo estado de alerta é, de certa forma, desnecessária nos dias de hoje.

Para Lipp e Tanganelli (2002), a capacidade do organismo de atender às demandas, sejam elas de natureza benigna ou maligna, irá determinar se os sintomas de estresse irão ocorrer. Embora existam diferenças individuais no que diz respeito à maneira como as pessoas enfrentam seus problemas, o corpo tem uma tendência a responder às solicitações de maneira estereotipada. Dessa forma, para as pessoas enfrentarem qualquer tipo de demanda crescente da atividade vital, há mudanças bioquímicas idênticas (Selye, 1982). Entre os sintomas que aparecem no quadro de estresse, destacam-se as seguintes manifestações físicas: maior circulação de sangue, com coração batendo acelerado e respiração mais rápida; palidez, com mãos e pés frios, devido ao sangue ter sido retirado das zonas periféricas; aumento do trabalho das glândulas, que provoca sudorese; tensão muscular, que pode levar a contrações musculares involuntárias como forma de reação a sentimentos de medo e ansiedade; diminuição da resistência imunológica do organismo; e redução de outras atividades não ligadas à sobrevivência imediata, como a digestão (Delboni, 1997; Lipp, 1996a ; Lipp e cols., 1987).

Além desses sintomas, existe também a constante sensação de se estar em alerta e prontidão, o que faz com que ansiedade seja considerada a manifestação mais comum no estresse (Delboni, 1997). Em relação a isso, Endler e Edwards (1982) lembram que estresse e ansiedade são termos muitas vezes confundidos, podendo-se às vezes tomar um pelo outro. Nesta pesquisa, ansiedade será entendida como um sintoma do quadro de estresse.

O desgaste provocado pelo estado de alerta pode levar à redução da libido e dificuldade em se concentrar numa tarefa. O sujeito não consegue encadear suas idéias

de maneira adequada, tendo dificuldades em desenvolver uma linha de raciocínio lógica (Lipp & Tanganelli, 2002). O cansaço mental também aparece por meio de distúrbios do sono, podendo ser tanto insônia como sono excessivo, e frequentemente o sono é agitado (Delboni, 1997). Começam a aparecer desânimo e desmotivação, uma vez que o sujeito não se vê capaz de resolver seus problemas. A auto-estima diminui, frente à sensação de impotência que esse estado transmite, e o sujeito passa a se considerar subqualificado. Perde-se o interesse até por outras atividades que não estejam diretamente ligadas à causa do estresse, de maneira que, aos poucos, a pessoa pode ir se afastando do contato social. As sensações de fragilidade, solidão e desamparo podem vir a favorecer o surgimento da depressão (Lipp e cols., 1987).

Entre as patologias que podem ocorrer estão: hipertensão arterial, úlceras gastroduodenais, obesidade, câncer, psoríase, vitiligo, cefaléia, herpes, doenças respiratórias e imunológicas. Delboni (1997) e Lipp (1996a) advertem que não se deve enxergar o estresse como a causa dessas doenças, mas sim como facilitador do seu surgimento ou agravante.

Ao longo do desenvolvimento do estresse, surgem três fases ou estágios considerados distintos, a saber, alerta, resistência e exaustão. Cada um desses estágios possui suas próprias características psicológicas e até fisiológicas. A época do surgimento e a duração de cada fase dependem da intensidade do evento estressor, do seu tempo de permanência e do seu efeito cumulativo, além da maneira como o indivíduo lida com a situação (Zegans, 1982).

A *fase de alerta* inicia-se com a reação de alerta ou alarme do sujeito frente ao evento considerado estressor. Selye (1982) havia chamado de reação de alarme à resposta inicial do quadro de estresse, em que ocorre a ruptura da homeostase, com o organismo preparando-se para luta ou fuga. O sujeito fica em estado de prontidão para

solucionar alguma emergência (Vieira Neto, 2005). Se o perigo for eliminado, o organismo retorna à sua condição normal de relaxamento, a adrenalina é reduzida e a homeostase é restaurada, de maneira que os sintomas desaparecem.

Se a exposição ao agente estressor que propicia a reação de alarme permanece, ou se o indivíduo não dispõe de habilidade para lidar com ele, após algum tempo o organismo entra na *fase de resistência* (Selye, 1982). Nessa fase, o corpo procura restabelecer sua homeostase por meio de adaptação ou resistência ao estado de estresse e consome as reservas de energia adaptativa. Os sintomas que aparecem são bastante diferentes, em muitos aspectos opostos, aos que se manifestaram na primeira fase, os quais costumam desaparecer. Sintomas característicos da fase de resistência são problemas com memória, sensação constante de cansaço, excesso de irritabilidade e sentimentos de dúvida quanto às próprias capacidades, entre outros (Lipp, 2000).

Gastando-se toda a energia adaptativa, devido ao fato do sujeito não ter capacidade para lidar com a tensão, ou também com a ocorrência concomitante de outros eventos estressores nocivos, entra-se na *fase de exaustão*, na qual ocorre aumento das estruturas linfáticas e exaustão tanto física quanto psicológica, sendo esta última normalmente na forma de depressão (Selye, 1982). É nessa fase que aparecem doenças crônicas, como infarto do miocárdio, hipertensão arterial crônica ou mesmo doenças mentais, além de sintomas psicossomáticos, como úlceras e colite, resultados do elevado caráter patogênico das mudanças fisiológicas e bioquímicas (Reinhold, 1996).

Um quadro que pode surgir com a fase de exaustão é o *burnout*. Trata-se de uma reação ao estresse crônico que aparece em profissionais que trabalham em contato direto com pessoas, como professores, assistentes sociais, médicos, advogados, policiais, entre outros (Hillhouse, Adler & Walters, 2000; Kop, Euwema & Schaufeli, 1999). São três componentes que caracterizam o *burnout*, quais sejam, exaustão emocional e/ou física,

redução da produtividade no trabalho com perda da sensação de realização profissional, e despersonalização, que se manifesta por meio de atitudes negativas em relação aos colegas de trabalho (Reinhold, 1996). Além da exaustão e do desgaste do bem-estar físico, o profissional frequentemente fica doente (sendo insônia, úlcera e enxaqueca algumas das doenças mais comuns) e, devido à perda de vitalidade, dispõe de menos recursos internos para exercer a função. Por se tratar de um quadro crônico e não agudo, o *burnout* comumente não é percebido em seus estágios iniciais, principalmente porque a maioria dos profissionais que padecem desse quadro são pessoas de elevada competência, auto-suficientes, e que conseguem esconder seus pontos fracos (Covolan, 1996).

Reinhold (1996) lista vários fatores que podem influir na suscetibilidade do profissional ao *burnout*: frequência e intensidade dos eventos estressores; julgamento que se faz do evento; recursos com os quais se lida com o estresse; e condições físicas, sociais e psicológicas. Corroborando as idéias do autor, Covolan (1996) acrescenta que estabelecer metas impossíveis de se atingir também colabora para o desenvolvimento da exaustão.

Em relação à energia adaptativa consumida durante a fase de resistência do estresse, Selye (1982) considerou que se trata de uma adaptabilidade finita do corpo, fato verificado com o advento da fase de exaustão após estresse prolongado. Contudo, o que exatamente se perde ainda não é claro. Sabe-se, pelo menos, que não se trata apenas de energia calórica, uma vez que a ingestão de alimentos durante a fase de resistência é normal. Soma-se a isso o fato de que a resposta adaptativa pode ser falha devido a deficiências inatas ou administração psicológica inadequada. Como consequência, pode-se dar o aparecimento das chamadas doenças de adaptação, que são também os sintomas

de estresse mais comuns, como úlceras, pressão alta, acidentes vasculares e distúrbios nervosos.

De qualquer maneira, toda atividade biológica implica em algum gasto. Normalmente, durante o curso da vida, as pessoas passam pelas duas primeiras fases do estresse diversas vezes, e é dessa maneira que o indivíduo vai se tornando adaptado às atividades e demandas típicas da espécie humana. Porém, apesar de sono e descanso serem capazes de restaurar a resistência e adaptabilidade do organismo após atividades de intenso estresse, essa restauração nunca chega a ser completa. Dessa forma, o corpo carrega algumas marcas químicas irreversíveis, cujo acúmulo compõe o sinal de envelhecimento (Selye, 1982).

Considera-se que a reversão do quadro de estresse é mais fácil quando o sujeito se encontra nas primeiras fases e mais difícil quando se encontra nas últimas (Delboni, 1997). Por esse motivo, tem-se destacado a importância de reconhecer o processo de estresse para, controlando-o, poder utilizá-lo para benefício próprio. Lipp e colaboradores (1987) e Reinhold (1996) chamam atenção para o fato de que, desde que seja identificado e controlado, o estresse pode ser favorável e até mesmo necessário ao organismo, uma vez que o prepara para lidar com situações exigentes. Nesse sentido, um certo nível de tensão seria proveitoso para a sobrevivência e, da mesma forma, todo trabalho deveria gerar um grau benéfico de tensão. Selye (1982), em seus estudos, havia chamado de *eustress* esse nível positivo de estresse, enquanto que alguns pesquisadores utilizaram o termo *distress* para se referir à tensão gerada por eventos aflitivos, ou seja, quando os estressores passam a ser constantes.

Quando um sujeito se depara com uma situação, ele avalia o seu significado. Na literatura de estresse, essa avaliação (*appraisal*, em inglês) se refere ao sentimento de que alguma coisa de importância para a pessoa está em perigo ou em risco (Holroyd &

Lazarus, 1982). Por meio da avaliação, uma circunstância pode ser considerada irrelevante, benigna ou estressora para o bem-estar. Contudo, como já apontado, as pessoas podem reagir de maneiras diferentes aos estressores, mesmo quando inseridas no mesmo ambiente. Nesse sentido, as diferenças individuais influem na avaliação que a pessoa faz da situação imediata (Lease, 1999).

Nesse processo de avaliação, o sujeito pode reconhecer tanto aquilo que está em perigo quanto estimar os recursos e opções disponíveis para que ele possa gerenciar o provável prejuízo. No primeiro caso, avalia-se a ameaça como uma antecipação de um perigo iminente ou então como um dano que já ocorreu. Já quando avalia seus recursos, a pessoa percebe como ela pode enfrentar o estressor e modificar sua influência (Holroyd & Lazarus, 1982). Os esforços para gerenciar as demandas ambientais e internas são chamados de estratégias de enfrentamento (*coping*, em inglês). Trata-se de um comportamento ativo que, interagindo com outros fatores como personalidade, cognição, reações fisiológicas e habilidades para gerenciar o estresse, alivia a pressão do evento estressor (Zegans, 1982). Chamado às vezes de enfrentamento adaptativo, esse comportamento defende o indivíduo, alterando ou afastando-o das circunstâncias que são prejudiciais e geradoras do estresse e mantendo os efeitos no estado emocional dentro de limites toleráveis, o que proporciona um relacionamento minimamente aceitável com o meio e uma sensação de valor próprio, ou seja, uma auto-imagem positiva (Matthews & Zeidner, 2002).

Dois modelos primários de estratégias de enfrentamento podem ser destacados: o enfrentamento concentrado nas tarefas e o enfrentamento concentrado nas emoções. O primeiro enfoca comportamentos que visam à resolução do problema, eliminando ou alterando as exigências ambientais sobre o organismo. São passos dados pelo sujeito para desenvolver planos e ações a fim de responder diretamente à situação geradora do

estresse (Begley, 1998; Zegans, 1982). O comportamento ativo desse enfrentamento oferece um senso de domínio sobre o evento estressor para o indivíduo, uma vez que responde diretamente àquilo que está causando incômodo, além de aliviar a energia após o aparecimento do perigo. Para Matthews e Zeidner (2002), esse tipo de resposta pode ser mais efetivo frente a situações remediáveis, uma vez que controla a ameaça. Contudo, se o sujeito não possui habilidades suficientes para levar essa estratégia adiante, pode agravar ainda mais as circunstâncias estressantes, continuando em estado de alerta (Holroyd & Lazarus, 1982).

Já o enfrentamento concentrado nas emoções engloba cognições auto-referentes sucessivas que têm a finalidade de trazer um novo significado para o problema, moderando as emoções e mobilizações fisiológicas associadas. Trata-se de uma nova interpretação quanto às conseqüências antecipadas da situação estressora (Holroyd & Lazarus, 1982; Zegans, 1982). O objetivo desse enfrentamento é manter o estado emocional do indivíduo em equilíbrio, o que significaria um bom ajuste, e costuma ser utilizado quando a fonte do estresse é incerta, quando não se sabe o que se pode fazer para alterar o estressor por ser a primeira vez que o sujeito enfrenta uma situação do tipo, ou mesmo quando não há o que se fazer por ser a situação imutável (Matthews & Zeidner, 2002; Zegans, 1982).

Alguns autores sugerem que o enfrentamento concentrado nas emoções seja entendido como uma ação focada na regulação emocional, enquanto que a redefinição da situação estressora em termos mais agradáveis seja um terceiro tipo de estratégia, que é o enfrentamento concentrado na avaliação (Begley, 1998). Considera-se essa estratégia muito útil em situações de reestruturação organizacional, como no caso de uma fusão de empresas, uma vez que essa é uma situação irremediável.

Esses três tipos de enfrentamento podem ser utilizados de três maneiras possíveis, a saber, como alteração, como adaptação e como fuga do estressor (Begley, 1998). No caso do enfrentamento concentrado nas tarefas, uma resposta de alteração se daria por meio de uma ação voltada diretamente para aquilo que causa incômodo, ou seja, com o planejamento de uma ação. A adaptação implicaria em alteração do comportamento do próprio indivíduo a fim de que o relacionamento com o estressor melhorasse, como, por exemplo, trabalhar mais intensamente ou buscar treinamento adicional. A fuga se daria por meio de distanciamento do estressor, como afastamento ou demissão.

Já no caso do enfrentamento concentrado nas emoções, uma resposta que buscasse a alteração do estressor se daria por meio da expressão direta das emoções, como demonstrar raiva. A resposta por adaptação visaria os sentimentos despertados, como busca por suporte emocional de amigos ou terapia. A terceira resposta, fuga, diria respeito a eliminar ou encobrir os sentimentos gerados pelo estressor. Exemplos de ações desse tipo são uso de drogas, álcool ou comida como forma de entorpecer os sentimentos (Begley, 1998).

Em relação ao tipo de enfrentamento concentrado na avaliação, a resposta de alteração do estressor envolve esforços mentais que visam dar uma nova significação para o incômodo. Exemplos dessa atitude são reinterpretar a situação positivamente, podendo até mesmo encará-lo como uma oportunidade e não como uma ameaça, removendo o caráter negativo da situação. Dessa forma, haveria uma alteração simbólica do estressor. Já a adaptação se daria por uma alteração do próprio sujeito, por meio da aceitação, por exemplo, de que situações desse tipo fazem parte da vida. Embora o estressor ainda exista e seja reconhecido como tal, o indivíduo decide não

alterá-lo. Por fim, a fuga envolveria remover da mente pensamentos relacionados ao estressor (Begley, 1998).

Não existe uma definição quanto a qual estratégia é mais adequada, uma vez que fatores culturais e sociais estão presentes no contexto do enfrentamento. De maneira geral, o uso do enfrentamento concentrado nas emoções numa situação alterável ou uso do enfrentamento concentrado nos problemas numa situação inalterável conduzem a um aumento do nível de estresse devido à falta de ajuste entre a estratégia e a efetividade, levando à frustração (Begley, 1998). Contudo, as respostas de fuga, embora pareçam pouco efetivas quanto à resolução do problema, podem ser alternativas viáveis quando os custos do enfrentamento ativo excedem seus benefícios. Há situações, inclusive, em que nenhum sucesso pode ser obtido com o enfrentamento, pois o contexto não permite (Haan, 1982).

Dependendo das circunstâncias, um tipo de enfrentamento pode ser adaptativo ou mal-adaptativo, podendo promover ou prejudicar a saúde, ser útil numa certa época e desvantajoso em outra. Para ilustrar essa situação, Matthews, Zeidner e Roberts (2004) citam como exemplo o uso da evitação, como fuga para fantasia, autodistração, escapismo, entre outros. Normalmente, esse tipo de estratégia seria considerado desvantajoso, uma vez que evitar está associado a prejuízo no desempenho objetivo. Contudo, frente a tensões constantes, essa estratégia pode permitir ao indivíduo uma pausa para se reorganizar e livrar-se da situação estressora.

O ajuste adequado entre a estratégia de enfrentamento e sua efetividade pode ser difícil. Begley (1998) classificou cinco problemas que podem surgir nessas tentativas, a saber: (a) uso de estratégias que aliviam o estresse em curto prazo, mas podem agravá-lo em longo prazo, como, por exemplo, álcool ou drogas; (b) estratégias de enfrentamento que reduzem alguns tipos de estresse ao passo que aumentam outros, que

também pode ser exemplificado com uso de álcool e drogas, capazes de provocar o entorpecimento de emoções com as quais o sujeito não está conseguindo lidar, mas ao mesmo tempo provoca danos de ordem somática devido aos seus efeitos nocivos; (c) discrepância entre as estratégias de enfrentamento mais prováveis de serem utilizadas e as estratégias que podem ser realmente efetivas; (d) uso de recursos pessoais para aliviar o estresse; (e) incapacidade do sujeito colocar em prática sua estratégia de enfrentamento, seja por falta de habilidades, motivação ou até mesmo recursos.

No que diz respeito aos níveis de tolerância ao estresse, as pessoas podem apresentar níveis diferentes, sendo que algumas são mais resistentes do que as outras. De acordo com Delboni (1997), quanto melhor um indivíduo reagir aos eventos estressores, menos sintomas desenvolverá. Aqueles que possuem maior resistência ao estresse, segundo Lipp (1987), apresentam algumas características em comum, como abertura e aceitação de situações novas, maneira positiva de encarar os acontecimentos da vida, envolvimento com trabalho, entre outras. Reinhold (1996), ao estudar professores com *burnout*, encontrou que a pessoa é muito mais capaz de suportar o estresse quando possui motivação intrínseca para o trabalho, ao contrário daquela que possui motivações extrínsecas e não encontra sentido no que faz.

Em relação ao estresse no ambiente de trabalho, também chamado de estresse laboral ou ocupacional, os estudos são relativamente recentes, embora já seja conhecida há muito tempo a relação entre perda da qualidade de vida e condições prejudiciais como pressão, relacionamento difícil com chefia, situações de risco, entre outros (Holt, 1982). O surgimento recente do campo de estudo se deu principalmente graças ao movimento de preocupação com a saúde mental, passando-se a considerar que existem aspectos deletérios no local de trabalho que podem acarretar efeitos psicológicos. O estresse laboral pode ser definido como demandas relacionadas ao ambiente de trabalho,

cujo enfrentamento inadequado, que depende das características individuais, pode levar aos resultados negativos do estresse, ou seja, mal-estar físico e/ou psicológico tanto dentro do local de trabalho como fora dele (Clarke & Cooper, 2000; Edwards & Burnard, 2003).

No que se refere ao trabalho, Delboni (1997) considera que o responsável por uma organização também é responsável pelo bem-estar daqueles que trabalham ali. É função dos dirigentes da empresa fomentar programas e benefícios que visem reduzir os fatores que podem provocar estresse. Dessa maneira, a produtividade da empresa aumenta, uma vez que seus funcionários se encontram mais satisfeitos e com melhores condições de vida. Segundo a autora, o estresse ocupa papel de destaque nos programas preventivos nas empresas em todo mundo. Isso porque se considera que o estresse representa um custo alto para as organizações, já que as horas de trabalho perdidas, absenteísmo e gastos com assistência médica acarretam queda da produtividade.

Os fatores organizacionais são responsáveis por uma porcentagem significativa dos eventos considerados estressores. Entre esses eventos está o período inicial de adaptação do novo funcionário à empresa, considerado uma etapa difícil e desgastante, e a comunicação distorcida ou deficitária, que acaba levando a atritos desnecessários entre os empregados, devido à falta de entendimento ou até mesmo ausência de informações. Outro fator estressante numa empresa pode ser a falta de perspectiva de crescimento profissional; nesse caso, os profissionais tendem a buscar novos locais de trabalho (Delboni, 1997).

O estresse ocupacional, de acordo com Lipp e Tanganelli (2002), pode ainda agravar-se quando o sujeito percebe que suas responsabilidades estão vinculadas a reduzidas possibilidades de autonomia e controle. Nesse contexto, muitas pesquisas têm buscado compreender a utilização das estratégias de enfrentamento, uma vez que elas

possuem a capacidade de diminuir os efeitos negativos dos estressores, possibilitando maior eficiência e rendimento no trabalho (Begley, 1998). É esperado que estratégias que reduzam de maneira eficiente o nível de estresse sejam preditoras de conservação do quadro de empregados, enquanto que o uso inadequado das estratégias deve predizer maior rotação de empregados.

A pesquisa de Begley (1998) foi realizada numa empresa em processo de fusão, com avaliação do nível de estresse e das estratégias de enfrentamento três meses antes da consolidação, logo após e seis meses após. Os resultados apontaram, logo após a fusão, para aumento do estresse mental quando se tinha intenção de demissão, e distúrbios somáticos quando se utilizava reinterpretação positiva ou uso de álcool ou drogas. Após seis meses, uso de álcool ou drogas foi o principal preditor de estresse ou complicações somáticas, enquanto que troca de empregados foi predita por intenção de demissão antes da fusão e falta de aceitação após a fusão.

Num estudo com 12 professores de inglês como segunda língua, Markham (2000) encontrou que todos eles apresentavam estresse devido à característica desafiadora do trabalho, embora também relatassem satisfação com o emprego. Entre os estressores estavam trabalhar com alunos atrasados na série escolar, mesmo que não tivessem problemas com o inglês, e lecionar numa classe com alunos em diferentes níveis de proficiência em inglês. Quanto às estratégias de enfrentamento, os professores demonstraram preferência por compartilhar seus sentimentos com outra pessoa ou tomar alguma forma de ação direta, preterindo o uso de evitação tanto por comportamento quanto mentalmente.

Barnes, Agago e Coombs (1998) verificaram os níveis de satisfação de docentes, considerando como possíveis estressores a remuneração, reputação na instituição, compromisso com o horário, influência institucional e interação com estudantes, e

avaliaram sua relação com intenção de deixar o local de trabalho. Encontrou-se que essa relação era mediada pelo interesse na própria disciplina e pelo senso de comunidade, consideradas variáveis de ajustamento.

Analisando os níveis de estresse de docentes, Lease (1999) buscou verificar a afirmação comum de que mulheres com menos tempo de experiência no trabalho estariam mais sujeitas ao estresse ocupacional. O autor encontrou que não houve diferenças significativas, tanto para o sexo quanto para o tempo de trabalho. A pesquisa também demonstrou que estratégias de enfrentamento do tipo evitação contribuíram para o aumento do estresse.

O uso de repressão como estratégia de enfrentamento, no sentido de negação e supressão de emoções negativas e valorização das emoções positivas, foi estudado por Furnham, Petrides, Sisterson e Baluch (2003). Contrariando o que a literatura pode sugerir, a pesquisa encontrou que pessoas que se utilizavam da repressão, ainda que de maneira inconsciente, mostraram-se mais saudáveis e adaptadas, com melhor autoimagem e maiores pontuações em impulsividade funcional, relacionada a entusiasmo, audácia e atividade, e menores em impulsividade disfuncional. A pesquisa, contudo, não verificou o desempenho dos sujeitos em seus respectivos trabalhos.

Em uma pesquisa avaliando a qualidade de vida de juízes, Lipp e Tanganelli (2002) encontraram que os principais estressores foram sobrecarga de trabalho e interferência com a vida familiar. Em relação às estratégias de enfrentamento, a mais mencionada pelos participantes foi conversar com o cônjuge ou outra pessoa afetivamente próxima. Em segundo lugar ficou a estratégia de pensar nos filhos, no caso de juízes casados, ou passear, no caso de solteiros.

Bartell (1996) estudou o nível de estresse de psicólogos escolares, considerando a escola como um ambiente potencialmente estressor. Os psicólogos receberam um

inventário de estresse pelo correio e o número de respondentes foi de 190. Numa escala de 1 a 5, sendo 1 considerado baixo estresse e 5, alto estresse, a amostra obteve uma pontuação média de 3,80, sendo que os estressores mais relatados foram falta de tempo para executar o trabalho adequadamente e superiores incompetentes ou inflexíveis.

Na área médica, considerada uma das áreas cujos profissionais experimentam maior nível de estresse (Edwards, Burnard, Coyle, Fothergill & Hanningan, 2001), existem muitas pesquisas relacionadas ao estresse em enfermeiros. Os principais eventos considerados estressores para os profissionais de enfermagem são elevada carga de trabalho e contato próximo com a morte ou agonia dos pacientes (Tyler, Carroll & Cunningham, 1991), conflito com médicos e outros enfermeiros (Lees & Ellis, 1990) e excesso de trabalho, interrupções e carga horária excessiva (Rout, 2000). A pesquisa de Healy e McKay (2000) com enfermeiros encontrou uma correlação positiva entre estresse e transtornos do humor e correlação negativa entre estresse e satisfação no trabalho. O uso do bom humor como estratégia de enfrentamento não demonstrou resultados significativos na atenuação dos efeitos do estresse. Inclusive, segundo Bakker, Killmer, Siegrist e Schaufeli (2000), o *burnout* poderia aparecer em enfermeiros que possuíam um nível alto de dedicação ao trabalho, mas que não recebiam remuneração à altura.

As diferenças nos níveis de estresse entre sexos têm sido verificadas por diversos estudos e seus resultados são diversos, com alguns encontrando maior estresse em homens, outros em mulheres e outros, ainda, não encontrando diferenças significativas (Lease, 1999). Nesse sentido, a pesquisa de Rout (1999) verificou se havia diferenças de sexos entre médicos clínicos gerais. Embora não tenha encontrado diferenças significativas entre os dois grupos, os resultados apontaram para um nível

elevado de estresse para ambos, especialmente relacionado à insatisfação com salário, horas de trabalho e quantidade de trabalho.

Calais e colaboradoras (2003) pesquisaram a diferença de sexos entre adultos jovens em diversos níveis educacionais. Em todos os grupos, as mulheres apresentaram maiores escores de estresse, e a sintomatologia foi predominantemente psicológica.

Estudando motoristas de ônibus públicos, Rydstedt, Johansson e Evans (1998) não encontraram diferenças significativas entre os sexos. Essa profissão, segundo os autores, é considerada como uma das mais suscetíveis ao estresse ocupacional, especialmente devido ao congestionamento de tráfego e, em certos casos, condições perigosas de direção. Göbel, Springer e Scherff (1998) também estudaram essa população, propondo um novo modelo de cabine que visasse aliviar a postura corporal compulsória e a exposição a vibrações e ruídos. Uma nova avaliação após o uso do protótipo de cabine mostrou redução do nível de estresse.

No que diz respeito à mensuração do construto, os esforços em pesquisa normalmente se concentram em demonstrar que as consequências da má adaptação ao estressor podem ser preditas por meio de escalas de eventos de vida (Holroyd & Lazarus, 1982). Embora o surgimento do estresse seja dependente do significado que o sujeito atribui para a situação, o que inviabilizaria a construção de uma lista com estímulos estressores específicos, Haan (1982) considera que tais significados possuem certas características que são comuns o suficiente para que se possa construir uma taxonomia de situações estressoras. Nesse sentido, uma lista de eventos de vida poderia fornecer um índice simples do estresse da pessoa. Até mesmo a ausência de um evento, como uma promoção negada ou a recusa num desejável aumento salarial, poderia ser considerada em si como outro evento estressor (Perkins, 1982).

O uso de inventários de auto-relato tende a se mostrar eficiente em termos de custo e tempo, e partem do princípio de que, embora o indivíduo possa estar sujeito a distorções em suas representações, é ele que está mais próximo de descrever sua relação com o estressor do que qualquer observador externo (Derogatis, 1982). Outros autores, contudo, sugerem que as medidas de auto-relato têm o potencial de superestimar a relação entre as condições do ambiente de trabalho e o estado de saúde do sujeito, devendo ser utilizadas com cautela (Rydstedt e cols., 1998).

Perkins (1982) sugere o método inclusivo durante a construção de uma escala de avaliação de estresse. Essa técnica consiste em apresentar a lista de eventos estressores ao sujeito, mas permitir que ele possa adicionar situações que não estejam incluídas ali. Com o tempo, a lista estaria expandida de tal forma que novos itens passariam a escassear e se tornar raros, e então a escala poderia ser considerada pronta. Contudo, o autor pondera que esse método também pode estar sujeito a problemas relacionados à escrita do item. Um sujeito, por exemplo, poderia adicionar “mudanças no hábito de dormir”, sem esclarecer se isso se refere a um aumento ou diminuição das horas de sono, ou ainda se essa é uma situação positiva ou negativa.

Com o desenvolvimento das pesquisas, o uso de escalas de eventos de vida, segundo Perkins (1982), acabará sendo substituído por modelos multifatoriais que levam em conta diferenças individuais e o contexto do trabalho. Sob essa perspectiva, a aplicação de uma escala de estresse sozinha não seria recomendada.

Dada a escassez de escalas de estresse no mercado brasileiro de testes psicológicos, a *Escala de Vulnerabilidade ao Estresse do Trabalho* (EVET) está sendo desenvolvida por Sisto, Baptista, Noronha e Santos (em construção). O teste se baseia na apresentação de diversas situações relacionadas ao trabalho que são consideradas geradoras de estresse, de acordo a literatura. O sujeito é solicitado a avaliar o quanto se

sente incomodado em cada uma daquelas situações, se elas ocorrem com ele, e pontuar de acordo. Trata-se, portanto, de um instrumento baseado na avaliação, uma vez que a pessoa deve pesar o significado daquela situação estressora (Holroyd & Lazarus, 1982).

Outro instrumento desenvolvido a fim de se diagnosticar o estresse é o *Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp* (ISSL), construído por Lipp (2000) e que já se encontra aprovado pelo Conselho Federal de Psicologia. Trata-se de um questionário que se baseia na sintomatologia do estresse, apresentando quadros com sintomas tanto de estresse físico quanto psicológico, que o sujeito assinala se ocorreram durante determinados períodos de tempo. São três quadros que avaliam quatro fases de estresse. Segundo a autora, uma nova fase foi identificada tanto clínica quanto estatisticamente. Como ela ocorre ao final da fase de resistência, com os mesmos sintomas, porém intensidades e quantidades diferentes, passou então a ser a terceira fase, chamada de quase-exaustão, e a exaustão passou a ser a quarta fase. A quase-exaustão é caracterizada pelo enfraquecimento da pessoa, que não está mais conseguindo resistir ao estressor, e o aparecimento de doenças, contudo ainda não tão graves quanto as que ocorrem na fase de exaustão.

Tanto a EVET quanto o ISSL foram usados na presente pesquisa para se diagnosticar estresse e a sensibilidade do sujeito quanto às situações estressoras. Esses testes foram também relacionados com um instrumento que avalia inteligência emocional, buscando-se estudar como esse construto se relaciona com o estresse no contexto organizacional. No capítulo seguinte, será feita a revisão teórica da inteligência emocional.

CAPÍTULO II

Fundamentação Teórica da Inteligência Emocional

Existem muitas definições de inteligência e subtipos, mas todas elas se referem à capacidade de perceber, compreender e utilizar símbolos, ou seja, ao emprego do raciocínio abstrato (Mayer, 2001). Dessa maneira, uma pessoa que sabe utilizar sua inteligência de maneira bem-sucedida é aquela capaz de reconhecer seus potenciais e defeitos, reunindo suas forças para compensar ou corrigir as fraquezas (Hedlund & Sternberg, 2002).

As emoções, por sua vez, podem ser definidas como reações afetivas intensas e momentâneas, desencadeadas por estímulos significativos, tanto internos quanto externos, conscientes ou inconscientes (Dalgarrondo, 2000). São respostas organizadas que ultrapassam os limites de vários subsistemas psicológicos, incluindo o fisiológico, cognitivo e motivacional. Emoções normalmente surgem como resposta a um evento que pode ter um significado tanto positivo quanto negativo para o indivíduo (Atkinson, Atkinson, Smith, Bem & Nolen-Hoeksema, 2002). Gross e John (2002) destacam que as emoções têm funcionalidades tais como preparar o organismo para ação vigorosa, realizar o ajuste fino da cognição e comunicar-se com os outros.

No início da década de 90, Salovey e Mayer (1990) reuniram várias pesquisas realizadas sobre inteligência e emoção e reconheceram que elas apontavam para uma capacidade humana que até então havia passado despercebida. Embora emoção e inteligência tivessem sido por muito tempo encaradas como antagônicas, os autores afirmaram que certas reações emocionais poderiam promover a inteligência. Isso poderia acontecer, por exemplo, quando uma emoção interrompe uma linha de raciocínio em andamento e permite que a pessoa volte sua atenção para aquilo que é

realmente importante para ela, ou também quando as emoções acionam lembranças relevantes nas redes neurais da memória de longo prazo (Primi, 2003).

Uma nova inteligência deveria ser diferente daquelas já conhecidas, mas deveria apresentar uma correlação baixa ou moderada com as outras inteligências, assegurando sua inter-relação e, ao mesmo tempo, uma certa independência (Mayer, Caruso & Salovey, 2002). Na busca de uma definição que relacionasse emoção com inteligência, os autores preservaram o sentido de ambos os termos. Assim, a inteligência emocional (IE) seria a capacidade de raciocinar com emoções, ou, mais detalhadamente:

“a capacidade de perceber acuradamente, de avaliar e de expressar emoções; a capacidade de perceber e/ou gerar sentimentos para facilitar o pensamento; a capacidade de compreender a emoção e o conhecimento emocional; e a capacidade de controlar emoções para promover o crescimento emocional e intelectual.” (Mayer & Salovey, 1999, pp. 17-18).

Para Lane e Pollermann (2002), a definição de IE pode ser sintetizada como uma habilidade para utilizar informação do tipo emocional de maneira construtiva e adaptativa. Essas informações emocionais podem ser tanto reações emocionais subjetivas de uma pessoa, como também geradas pelas reações emocionais de outras pessoas. Por meio dessa definição é que se poderia classificar a IE como um tipo de inteligência, do mesmo modo que a verbal, espacial, social, e outras inter-relacionadas; ou seja, a IE se refere à capacidade do indivíduo de compreender e utilizar informação emocional (Mayer, 2001). Esse conceito ajudaria a definir a IE como uma inteligência de fato, e não algum traço social valorizado.

Partindo da definição, quatro aspectos ou ramificações da IE foram estabelecidos, referindo-se ao modo como as pessoas utilizam suas habilidades

emocionais. A primeira ramificação se refere à *percepção, avaliação e expressão da emoção*, que significa a precisão com a qual as pessoas conseguem identificar emoções em si e nos outros. Segundo Mayer e Salovey (1999), um indivíduo com percepção desenvolvida deveria ter capacidade de monitorar e identificar suas sensações, sejam elas de natureza física ou emocional. Deveria ser capaz, também, de identificar acuradamente emoções nas outras pessoas, por meio dos sentimentos e pensamentos que elas manifestam, assim como em desenhos, quadros, obras de arte, e de expressar suas emoções conforme o contexto. Esse aspecto da IE, de acordo com Primi (2003), auxilia na compreensão empática do outro, ou seja, por meio da experiência em si mesmo dos sentimentos das outras pessoas, estas podem ser mais bem compreendidas. Um indivíduo com IE desenvolvida deveria ser capaz de reconhecer expressões falsas ou manipuladoras de emoções. Sem a percepção emocional, torna-se difícil o desenvolvimento da IE, pois o indivíduo terá pouca habilidade em aprender com seus sentimentos se sempre desviar sua atenção deles (Mayer, Salovey & Caruso, 2002a).

A segunda ramificação trata da *emoção facilitando o ato de pensar*, que se refere à forma como a emoção influi na inteligência. Em algumas situações, a emoção pode dar prioridade ao pensamento quando for necessária sua atenção. Mayer e Salovey (1999) citam como exemplo um professor que começa a se sentir ansioso com a aula que precisa ministrar no dia seguinte, então prepara seu trabalho de maneira mais completa, a fim de que a satisfação se sobreponha à ansiedade. Ainda nesse sentido, a contribuição das emoções ao pensamento seria a capacidade do sujeito, frente a uma solicitação, recorrer à sua memória para gerar e manipular suas emoções, buscando compreendê-las e utilizar essa compreensão no presente, ou até mesmo prever como poderá se sentir numa situação futura. Uma pessoa com uma IE mais eficiente deveria

ser capaz de perceber suas alterações de humor e planejar sua vida de acordo com seu estado de espírito (Bueno & Primi, 2001).

A terceira ramificação é *compreensão e análise de emoções*, referindo-se a como o sujeito utiliza seu conhecimento emocional, ou seja, nomear os sentimentos e estabelecer relações entre eles, agrupando-os em conjuntos, de tal sorte que se pode compreender que certos sentimentos são combinações de outros. Sob esta perspectiva, espanto costuma ser visto como mistura de medo e surpresa, e culpa como mistura de tristeza e aversão (Plutchik, 2003). O sujeito poderia, também, raciocinar quanto a seqüências ou transições de várias emoções, como quando a raiva se transforma em ódio e mais tarde em culpa (Mayer & Salovey, 1999).

A quarta e última ramificação se refere ao *controle reflexivo de emoções para promover o crescimento emocional e intelectual*, na qual se afirma que uma pessoa deveria ser capaz de ser receptiva às emoções quando elas ocorrerem, sejam agradáveis ou desagradáveis (Bueno & Primi, 2001). A partir disso, o sujeito avaliaria e refletiria conscientemente sobre o sentimento despertado, ponderando sua importância, para então estabelecer uma estratégia de controle, retraindo as emoções negativas ou evitando as situações desprazerosas, e valorizando as positivas e agradáveis. Esse controle reflexivo também seria possível nos outros, ou seja, um indivíduo emocionalmente inteligente é capaz de atuar sobre as outras pessoas de modo a regular suas emoções (Mayer & Salovey, 1999; Primi, 2003).

Segundo Mayer e Salovey (1999), o desenvolvimento da IE se dá desde cedo, quando a criança aprende, por meio dos pais, a raciocinar sobre suas emoções, relacionando seus sentimentos com o que acontece no ambiente ao seu redor. Dessa maneira, durante o amadurecimento, além de identificar sentimentos em si própria, a criança também os atribui a outras pessoas, objetos animados ou inanimados, ou seja,

dirige o pensamento imaginativo tanto para a si mesma como para o ambiente, tomando-se como referência na hora de avaliar os outros. Por isso, os autores consideram que as emoções informam como a pessoa se relaciona com o mundo.

Durante o amadurecimento, portanto, o indivíduo passa por uma metaexperiência sobre seu humor e suas emoções. Essa reflexão permite ao indivíduo, além de apenas perceber seus próprios sentimentos, raciocinar conscientemente sobre suas reações emocionais. E isso, de acordo com Mayer e Salovey (1999) e Weisinger (2001), é vital para o desenvolvimento da IE, além de uma oportunidade da pessoa aprender com seus sentimentos, uma vez que permite ao indivíduo monitorar-se e oferece bases sólidas para escolhas em diferentes situações. Segundo Lane e Pollermann (2002), a cognição é permeada por essas habilidades reflexivas que permitem ao indivíduo organizar conceitualmente sua vida e cujos princípios e processos se estendem a todas as inteligências, incluindo a emocional.

Ainda nesse sentido, no que diz respeito à identificação adequada da IE como uma inteligência de fato, vale destacar alguns estudos que sugerem mudanças relacionadas à idade, o que está em consonância com os padrões de outras medidas de inteligência (Bar-On, 2002; Hedlund & Sternberg, 2002). Mayer e Salovey (1999), que em suas pesquisas observaram que o nível de inteligência emocional de adultos era mais alto que o nível de adolescentes, consideram que, como consequência do amadurecimento do indivíduo, a compreensão sobre seus sentimentos tende a aumentar.

Quando se trata de relacionar a IE com o desempenho no trabalho, alguns modelos teóricos, como o de Goleman (1995) e Bar-On (2002), sugerem que se pode prever resultados importantes na vida de uma pessoa, o que pode até ser correto, porém esses autores vão além do que os conceitos emoção e inteligência significam, incluindo outros fatores, como personalidade (Mayer, 1999). Mayer e Salovey (1999) afirmam

que também entendem que a IE possa contribuir para o sucesso da pessoa, contanto que se use o termo “sucesso” de maneira mais cuidadosa; a IE pode ser responsável por realizações acadêmicas e bons empregos, por exemplo. Os autores propõem que indivíduos emocionalmente inteligentes são mais capazes de proporcionar bem-estar entre os funcionários no trabalho, estabelecendo comunicações de maneiras interessantes. De fato, o estudo de Cobêro (2004), realizado em ambiente organizacional, demonstrou que a probabilidade de pessoas com níveis altos de IE terem um desempenho melhor no trabalho é maior do que pessoas com níveis baixos.

Enquanto os modelos teóricos de IE surgiam, também foram desenvolvidos testes para medir o construto. O MEIS (sigla para *Multifactor Emotional Intelligence Scale*) foi desenvolvido em 1997 por Mayer e colaboradores (2002) e era composto por doze medidas de habilidade que apresentavam um escore de inteligência emocional, compatível com as quatro ramificações do modelo teórico. O teste apresentava de baixa a moderada correlação com inteligência verbal, o que seria esperado para instrumentos que medem habilidades cognitivas. Encontrou-se também que indivíduos com escores altos no MEIS tendiam a relatar maior felicidade e relacionamentos bem-sucedidos, engajando-se com mais afinco em manter ou aumentar sentimentos positivos (Ciarrochi, Chan, Caputi & Roberts, 2001). Contudo, a escala também demonstrou alguns pontos negativos, como o longo tempo necessário para sua realização, e o fato de algumas subescalas não apresentarem níveis satisfatórios de fidedignidade, além de alguns questionamentos quanto ao método de pontuação (Zeidner, Matthews & Roberts, 2001).

Para solucionar os problemas do MEIS, foi desenvolvido o MSCEIT, sigla para *Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test* (Mayer, Salovey & Caruso, 2002b). A versão mais atual do MSCEIT é v2.0, que é mais curta que as anteriores e, por isso, recomendada a profissionais e pesquisadores devido ao seu tempo mais rápido de

execução. A performance no MSCEIT é mensurada com um escore geral de IE, assim como apresenta resultados para cada uma de suas quatro áreas e os subtestes que compõem essas áreas. Ciarrochi e colaboradores (2001) afirmam que, apesar de ser mais curto, o teste parece medir mais dimensões de IE do que o MEIS, além de suas subescalas terem se mostrado mais fidedignas.

Mayer e colaboradores (2002) relatam que o MSCEIT tem uma boa aceitação no ambiente empresarial, considerando-se que existe uma dificuldade em se elaborar testes que empregados e gerentes estejam dispostos a realizar. O teste foi utilizado nesta pesquisa a fim de se estudar a relação entre estresse e IE no ambiente de trabalho.

Dantas (2004) aplicou o teste em uma população de 270 universitários, junto de um instrumento de auto-relato e o 16PF, que é um inventário de personalidade. Entre as tarefas do MSCEIT e os fatores analisados pelo 16PF, a autora encontrou correlações significativas baixas, tanto positivas quanto negativas (variando de $r=-0,19$ a $r=0,29$), o que sugere que IE e personalidade são construtos que não se sobrepõem, embora alguns traços de personalidade possam facilitar ou inibir o desempenho quanto à IE. Outros resultados dessa pesquisa foram os poucos coeficientes de correlação significativos e positivos, que ainda eram baixos, não ultrapassando $r=0,21$, entre a prova de desempenho (MSCEIT) e o instrumento de auto-relato.

A pesquisa de Jesus Jr. (2004) utilizou o MSCEIT e a *Bateria de Provas de Raciocínio* (BPR-5), que avalia a inteligência fluida, além do mesmo instrumento de auto-relato utilizado por Dantas (2004), aplicados em 191 estudantes universitários. A correlação entre MSCEIT e BPR-5 foi baixa e significativa (variando de $r=0,14$ a $r=0,36$), sugerindo alguma convergência entre os dois construtos, o que era esperado pela teoria. Já com o instrumento de auto-relato, o MSCEIT correlacionou-se significativamente apenas em dois itens, e ainda assim com índices baixos ($r=-0,18$ e

$r=0,23$), revelando, além da fragilidade do primeiro instrumento, as divergências que existem na literatura quanto às maneiras de se mensurar o construto.

Freitas (2004) aplicou em 83 alunos estagiários de Psicologia o MSCEIT e um instrumento de auto-avaliação das qualidades de terapeuta, e também aplicou nos supervisores um instrumento de avaliação dos respectivos alunos. Nesse contexto educacional, a pesquisa também revelou correlações baixas entre o MSCEIT e os instrumentos de auto-relato, de tal forma que as poucas correlações significativas variaram de $r=-0,39$ a $r=0,40$.

Voltando-se para o âmbito organizacional, o estudo de Cobêro (2004) utilizou 119 sujeitos de empresas de diversas áreas, aplicando o MSCEIT, BPR-5 e 16PF. Os resultados indicaram correlações baixas a moderadas entre MSCEIT e BPR-5 na maioria das áreas dos testes ($r=0,19$ a $r=0,40$), sugerindo também que a IE seja um tipo de inteligência, ao contrário da correlação entre MSCEIT e 16PF, que, além de haverem poucas significativas, foram em geral baixas ($r=-0,32$ a $r=0,35$).

Estresse e Inteligência Emocional no Trabalho

Para Salovey, Bedell, Detweiler e Mayer (1999), as pessoas com IE mais desenvolvida seriam mais capazes de utilizar estratégias de enfrentamento adequadas, uma vez que são capazes de perceber e avaliar seus estados emocionais com maior precisão, expressando seus sentimentos nos momentos adequados e regulando seu humor de maneira eficaz. Um dos fatores que causam o enfrentamento mal-adaptativo seria dificuldade em processar e regular a própria experiência emocional. Nesse sentido, Matthews e Zeidner (2002) propuseram que, para administrar ou controlar uma situação considerada estressante no trabalho, o indivíduo colocaria em ação sua IE e esse seria o enfrentamento adaptativo. Ou seja, em ambientes muito exigentes ou desafiadores, a

influência da IE se daria por meio da seleção e controle de estratégias e competências que visariam ao enfrentamento da situação imediata, levando em consideração o domínio das emoções. Para tanto, o indivíduo deveria dispor de um repertório flexível de estratégias de enfrentamento, podendo se concentrar tanto nas emoções quanto no problema para lidar com o estressor. Nesse momento, segundo os autores, a IE se assemelharia à inteligência geral, no sentido da adaptação das habilidades cognitivas a novos problemas.

Embora existam considerações teóricas a respeito da relação entre os construtos IE e estresse, poucas pesquisas foram publicadas até o momento. Gohm, Corser e Dalsky (2005) investigaram se, conforme a literatura prediz, IE estava negativamente correlacionada com estresse. Os instrumentos utilizados foram o MSCEIT para avaliar IE, *Perceived Stress Scale* e *Cope Scale* para avaliar estresse, e subescalas dos testes *Trait Meta Mood Scale*, *Mood Awareness Scale*, *Affect Intensity Measure* e *Emotional Intensity Scale* para avaliar traços de personalidade. Não foi encontrada correlação significativa direta entre IE e estresse, porém uma análise de regressão mostrou que a personalidade influía nessa relação. Pessoas com pouca confiança em seu conhecimento emocional tendiam a subestimar sua IE e, portanto, não faziam uso dela. Outras pessoas, com pouca intensidade emocional, mas elevado conhecimento, já possuíam um senso de autocontrole refletido nos níveis baixos de estresse e, portanto, a IE não se fazia necessária como estratégia de enfrentamento. Quando a intensidade e o conhecimento emocional eram balanceados, encontrou-se que a IE seria capaz de prever o nível menor de estresse. Esses resultados sugerem que a IE pode ser útil em reduzir o nível de estresse para algumas pessoas, porém indiferente para outras.

Matthews e colaboradores (2004) avaliaram estudantes universitários e encontraram que o escore geral de IE estava significativamente associado a um nível

reduzido de estresse ($r=-0,30$) e preocupação ($r=-0,31$). Contudo, os resultados não se mostraram significativos quando se correlacionou estresse com áreas de IE separadamente.

Um estudo realizado por Ciarrochi, Deane e Anderson (2002) buscou identificar se as pessoas que tinham maior habilidade em lidar com suas emoções seriam capazes de se proteger dos efeitos prejudiciais do estresse, reportando menos depressão, desesperança e ideação suicida, e encontrou exatamente o oposto. Uma explicação aventada para esse resultado foi que, ao contrário de pessoas que teriam dificuldades no gerenciamento e regulação das emoções, que seria uma área mais desenvolvida da IE, pessoas com pouca habilidade em perceber as emoções, que foram a maioria na pesquisa, seriam menos suscetíveis aos efeitos do estresse, uma vez que reprimem ou ignoram aquilo que sentem.

Lyons e Schneider (2005) mediram o nível de inteligência emocional de 126 estudantes de graduação e os submeteram a situações de pressão a fim de avaliar o desempenho. As provas incluíam tarefas aritméticas a serem realizadas o mais rápido possível e a simulação de um administrador que precisava se defender de acusações em frente a uma câmera de vídeo. Encontrou-se que a compreensão das emoções era preditora de melhor desempenho nas tarefas.

Também estudando universitários, Bastian, Burns e Nettelbeck (2005) verificaram a relação entre IE e capacidades como desempenho acadêmico, satisfação com a vida, resolução de problemas e uso estratégias de enfrentamento. Os resultados mostraram que pessoas com maior IE possuíam maior satisfação com a vida, percebendo-se mais capazes de solucionar problemas e utilizar estratégias de enfrentamento, além de mostrarem um nível mais reduzido de ansiedade.

A pesquisa de Nascimento (2004) estudou guardas municipais do interior de São Paulo, utilizando como instrumentos MSCEIT e ISSL. Não foi encontrada correlação significativa entre IE e estresse, possivelmente devido ao reduzido número de sujeitos (N=24). Contudo, analisando-se os escores das subescalas do MSCEIT, encontrou-se que sujeitos com menos estresse possuíam melhor desempenho nas tarefas de compreensão emocional e gerenciamento das emoções em si mesmo.

Somando-se ao referencial teórico sobre estresse e IE aqui apresentado está a resolução número 002/2003 do Conselho Federal de Psicologia (CFP, 2003), que definiu as diretrizes relativas à construção de instrumentos de avaliação psicológica. Essa resolução veio para regulamentar o mercado nacional em relação a estudos de validade e precisão dos testes que eram comercializados. O CFP estabeleceu critérios mínimos a serem atingidos pelos instrumentos desenvolvidos ou já existentes para que pudessem ser considerados aprovados para uso do profissional psicólogo. Tais critérios se basearam em procedimentos científicos que possam atestar a confiabilidade do teste, na expectativa de que a testagem psicológica venha a desfrutar de adequada reputação na comunidade. Noronha (2002) ressalta também que a própria formação do psicólogo pode estar relacionada aos problemas encontrados no processo de avaliação, no sentido da falta de questionamento e da utilização inadequada dos instrumentos por parte dos profissionais da área de avaliação e preconceito por parte daqueles que não utilizam os testes.

Para que os novos instrumentos elaborados e os já existentes no Brasil disponham de aceitação tanto dos psicólogos quanto da comunidade leiga, os testes devem dispor de estudos quanto a sua validade e a sua precisão, as amostras devem ser brasileiras e as instruções de aplicação devem ser claras e objetivas, tanto para o aplicador quanto para o aplicando. A fim de que isso ocorra, é necessário que as

pesquisas relacionadas sejam transmitidas de maneira eficaz, seja por meio de publicações científicas, seja pelo próprio manual do teste. O questionamento da área e dos testes é salutar e necessário, uma vez que leva às pesquisas e ao aprimoramento dos instrumentos de avaliação psicológica (Noronha, 2002).

Portanto, levando-se em consideração o referencial teórico apresentado e buscando ampliar os estudos na área, que carece de instrumentos que avaliem o estresse, essa pesquisa possuiu os seguintes objetivos:

- Buscar evidências de validade para a EVET por meio de correlação com a ISSL, estudando seus parâmetros psicométricos e verificando a estabilidade de sua estrutura fatorial. Como o primeiro teste mede a vulnerabilidade do indivíduo frente a situações estressoras e o segundo faz um inventário dos sintomas apresentados, esperou-se correlação moderada, por se tratarem de construtos relacionados.
- Investigar como se correlacionam a IE e o estresse no ambiente organizacional, por meio de um estudo de validade. Como as poucas pesquisas nessa área até o momento apresentaram resultados muito discrepantes, optou-se por realizar um estudo exploratório da relação entre esses construtos.

CAPÍTULO III

Método

Participantes

Participaram da pesquisa 117 pessoas de três municípios do estado de São Paulo, incluindo a capital, sendo 85 (72,6%) do sexo feminino. A faixa etária compreendeu dos 19 aos 67 anos, sendo a média 39,60 e desvio-padrão 11,17.

Em relação aos locais de trabalho em que a pesquisa foi aplicada, os participantes distribuíram-se da seguinte forma: nove pessoas de uma universidade particular, chamada Local 1, sendo cinco mulheres; 63 pessoas de um órgão público estadual, chamado Local 2, sendo 36 mulheres; e 58 pessoas de um hospital público municipal, chamado Local 3, sendo 44 mulheres. No que diz respeito à escolaridade, 32 (27,4%) haviam completado o ensino médio, 17 (14,5%) possuíam o ensino superior incompleto, 61 (52,1%) haviam completado o ensino superior e sete (6,0%) possuíam nível de pós-graduação. A Tabela 1 mostra a distribuição da escolaridade de acordo com os locais da pesquisa.

Tabela 1. Escolaridade por local de trabalho

		Local de trabalho			Total
		Local 1	Local 2	Local 3	
Escolaridade	Médio	1	10	21	32
	Superior incompleto	5	5	7	17
	Superior	0	41	20	61
	Pós-graduação	3	3	1	7
Total		9	59	49	117

Instrumentos

Escala de Vulnerabilidade ao Estresse do Trabalho (EVET)

A EVET, de autoria de Sisto e colaboradores (em construção), tem por finalidade avaliar a vulnerabilidade dos sujeitos quanto à presença de elementos estressores no local de trabalho. Para isso, apresenta itens descrevendo situações consideradas geradoras de estresse, solicitando aos sujeitos que pontuem as situações que causam incômodo seguindo uma escala tipo *likert*, com opções de nunca (um), às vezes (dois) e freqüentemente (três). Exemplos das situações são: acúmulo de funções, ambiente físico inadequado, expectativa excessiva da chefia, falta de perspectiva profissional, fazer o trabalho do outro, não ser valorizado, salários atrasados, entre outras. A escala encontra-se no Anexo 1.

Um estudo preliminar de validade da escala foi publicado por Barbosa, Bighetti, Baptista e Noronha (2005), utilizando 381 estudantes universitários como sujeitos e buscando-se diferenciar os cursos com base nas respostas. Dos 154 itens originalmente propostos para o instrumento, 73 permitiram a diferenciação dos cursos. Notou-se também que os sujeitos da área de saúde são mais suscetíveis aos eventos estressores quando comparados com outras áreas, havendo predominância da área de enfermagem, que se diferenciou das demais em 63 itens.

Um novo estudo feito pelos autores a partir da escala com 73 itens verificou a estrutura interna do instrumento, reduzindo o número de itens para 40. Foram também identificados três fatores, que foram denominados Aborrecimento e contrariedade (englobando os itens 3, 4, 5, 6, 9, 10, 13, 14, 15, 16, 19, 25, 26, 27, 32, 36 e 40), Pressão no trabalho (englobando os itens 1, 2, 11, 12, 17, 24, 28, 29, 33, 34, 35, 38 e 39) e Falta de suporte organizacional (englobando os itens 7, 8, 18, 20, 21, 22, 23, 30, 31 e 37).

A pontuação da EVET se dá pela soma dos itens assinalados pelos sujeitos. A pontuação mínima é 40 e a máxima, 120. Em relação a cada fator, Aborrecimento e contrariedade possui uma pontuação mínima de 17 e máxima de 51, Pressão no trabalho possui mínima de 13 e máxima de 39 e Falta de suporte organizacional possui mínima de 10 e máxima de 30.

Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp (ISSL)

O ISSL é um instrumento que tem como finalidade identificar a sintomatologia apresentada pelo sujeito, ou seja, ele avalia se a pessoa demonstra sintomas de estresse, o tipo desse sintoma (físico ou psicológico) e a fase em que ele se encontra, sendo definidas quatro fases de manifestação (Lipp, 2000). A primeira fase é a fase de alerta, em que o organismo e a mente se preparam para uma reação de enfrentamento ou fuga, comum e necessária para a preservação da própria vida; a segunda, chamada resistência, aparece se há uma permanência da primeira fase por tempo indeterminado, iniciando-se uma adaptação do organismo aos eventos estressores, sendo portanto acompanhada de sensação de desgaste e fadiga; a terceira e quarta fases surgem quando o organismo esgota sua reserva de energia adaptativa, aparecendo, então, a exaustão e doenças, sendo que na terceira as doenças ainda não são tão graves e a pessoa ainda consegue trabalhar e se relacionar socialmente.

O ISSL é composto por três quadros que apresentam sintomas físicos e psicológicos característicos de cada fase do desenvolvimento do estresse. No primeiro quadro, que avalia sintomas da primeira fase e possui 15 itens, o sujeito deve responder se apresentou ou não cada um dos sintomas listados nas últimas 24 horas; no segundo quadro, que avalia sintomas da segunda e terceira fases e possui 15 itens, o sujeito responde se apresentou os sintomas na última semana; no terceiro quadro, que avalia

sintomas da quarta fase e possui 23 itens, o sujeito responde se apresentou os sintomas no último mês. A aplicação do instrumento despende cerca de dez minutos, podendo ser usado individualmente ou em grupo.

Segundo Lipp (2000), a ISSL foi validada por meio de análise de consistência interna e análise fatorial, numa amostra de 1843 pessoas. Encontrou-se alfa de Cronbach de 0,91 para a escala geral, e a análise fatorial separou dois eixos, sendo que o primeiro incluía itens de natureza psicológica e o segundo, de natureza física. Realizando análise qualitativa, percebeu-se que havia uma diferença substancial entre as pessoas na fase de resistência que possuíam alguns sintomas e aquelas com elevado número de sintomas. Por meio de análise de agrupamento dos itens, duas classes para essa fase foram encontradas, o que levou à divisão em fase de resistência e quase-exaustão.

As instruções de correção do ISSL indicam que devem ser contados quantos itens foram assinalados em cada um dos três quadros, e então transformar esses valores em porcentagens de cada quadro, de acordo com tabelas fornecidas pelo manual (Lipp, 2000). A porcentagem maior indicará em que fase do estresse o sujeito se encontra, ou seja, maior porcentagem no quadro 1 indica fase de alerta, enquanto que maior porcentagem no quadro 3 indica exaustão. Se a porcentagem no quadro 2 for maior e ela for até 50, então o sujeito está na fase de resistência; se for maior que 50, está na fase de quase-exaustão. A fase quase-exaustão também é diagnosticada quando existem porcentagens altas para os quadros 1 e 3 simultaneamente. Sabida a fase do estresse em que o sujeito se encontra, verificar-se em tabelas quais as porcentagens de sintomas físicos e psicológicos daquele quadro, para então determinar qual a sintomatologia predominante.

Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT)

O MSCEIT é um instrumento que avalia aptidões do sujeito, de maneira a produzir um resultado geral de IE (Mayer e cols., 2002b). Para tanto, dispõe de quatro subescalas, a saber, percepção de emoções, facilitação emocional, entendimento de emoções e administração de emoções, cada uma delas contando com subtestes, conforme mostra a Tabela 2. Cada subteste apresenta um determinado número de itens, no formato *likert* de 1 a 5, com exceção dos itens da subescala de Compreensão das emoções, que apresentam 5 alternativas cada um.

Tabela 2. Organização do MSCEIT

	Área	Subescala	Subteste
Inteligência Emocional	Experiencial	Percepção de emoções	Faces
			Figuras
		Facilitação do pensamento	Facilitação
			Sensação
	Estratégica	Compreensão das emoções	Transições
			Misturas
		Gerenciamento das emoções	Administração de emoções
			Relações emocionais

Fonte: Mayer e cols. (2002b)

A primeira subescala do MSCEIT, *Percepção de emoções*, possui 50 itens e é dividida em subtestes que apresentam imagens de rostos humanos, paisagens e figuras abstratas. Aqui, o sujeito deve responder as emoções presentes em cada imagem mostrada, que podem ser, por exemplo, quanta felicidade, quanta tristeza ou quanto medo, classificadas numa escala de cinco pontos (por exemplo, de nenhuma felicidade a extrema felicidade). Como esses subtestes foram desenvolvidos para serem

contaminados o mínimo possível por conteúdo verbal, algumas escalas de pontuação possuem pequenos rostos que expressam graus variados de emoção.

A segunda subescala, *Facilitação do pensamento*, com 30 itens, avalia como o sujeito utiliza as emoções para facilitar suas atividades cognitivas. No subteste de sensação, o participante deve comparar sentimentos, como o amor, com outras sensações internas, como temperatura e sabores. Já o subteste de facilitação avalia que estados de humor podem auxiliar em tarefas cognitivas.

A terceira escala avalia *Compreensão de emoções*, ou seja, como o sujeito entende e analisa seus sentimentos, utilizando-se de seu conhecimento emocional, por meio de 32 itens. Os subtestes são de dois tipos, em formato de múltipla escolha: emoções misturadas (por exemplo, alegria e aceitação) com as quais a pessoa deve combinar uma outra emoção que lhe seja próxima, e transição de emoções, onde o sujeito deve responder o que acontece quando uma emoção se intensifica ou muda.

Por fim, a quarta subescala é *Gerenciamento de emoções*, com 29 itens avaliando como o sujeito regula as emoções em si próprio, por meio do controle reflexivo, e nas outras pessoas, de maneira a promover o crescimento intelectual e emocional. Os itens do subteste descrevem situações em que uma pessoa hipotética precisa tomar ações para se manter feliz ou se sentir melhor e o sujeito deve escolher quais são essas ações.

O manual do MSCEIT americano, de Mayer e colaboradores (2002b), apresenta índices de precisão das escalas variando de 0,83 a 0,93, e precisão de teste-reteste $r=0,86$. No Brasil, os estudos de precisão de Cobêro (2004), Dantas (2004), Freitas (2004) e Jesus Jr. (2004) encontraram coeficientes variando de 0,83 a 0,90. Quanto às áreas e subescalas, a maioria tendeu a apresentar índices satisfatórios, acima de 0,60, havendo poucas subescalas abaixo desse nível. Porém, em todos os quatro estudos, os

subtestes Transição e Mistura, que compõem a subescala Compreensão de emoções, apresentaram índices inferiores a 0,60. Esses valores baixos indicam que as interpretações baseadas em escores mais específicos de subescalas do MSCEIT devem ser realizadas com cautela.

Nos estudos de validade do MSCEIT, Cobêro (2004) e Dantas (2004) realizaram análise fatorial e encontraram uma estrutura de duas grandes áreas, denominadas Experiencial e Estratégica, sendo que a primeira é composta pelas subescalas Percepção e Facilitação e a segunda composta pelas subescalas Compreensão e Gerenciamento. Jesus Jr. (2004), por outro lado, encontrou três fatores, sendo que o primeiro correspondia à área Experiencial, o segundo englobava a subescala de Gerenciamento e o terceiro, a subescala Compreensão.

Procedimento

O projeto foi submetido e aprovado pelo Comitê de Ética da Universidade São Francisco. Foi realizado contato com as instituições, explicando os objetivos da pesquisa e estabelecendo datas para aplicação. Os participantes responderam aos testes em seu próprio local de trabalho.

Inicialmente, foi entregue o Termo de Consentimento (Anexo 2), documento que explicava a pesquisa e garantia o sigilo dos dados, em duas vias que foram assinadas pelos sujeitos, retendo uma. Então, foi entregue o bloco com as folhas de respostas e apresentado o MSCEIT, explicando-se seu procedimento de resposta. Não havendo dúvidas quanto ao preenchimento, procedeu-se às instruções quanto ao preenchimento dos quadros do ISSL e da EVET. Após o término da aplicação, os cadernos foram recolhidos.

O procedimento de correção do MSCEIT utilizado nesta pesquisa foi o consenso, indicado no manual de Mayer e colaboradores (2002b), que verifica a frequência com que cada alternativa de um item foi assinalada e atribui o valor correspondente para quem responder aquela alternativa. Por exemplo, o primeiro item do MSCEIT possui a seguinte distribuição de frequências: 28% das pessoas assinalaram a alternativa 1, 38% assinalaram 2, 30% assinalaram 3, 3% assinalaram 4 e 1% assinalou 5. Dessa forma, se uma pessoa assinalou a alternativa 2, recebeu nota 38. O escore do subtteste de Faces é dado pela média de todos os 20 itens que o compõem, estendendo-se a mesma regra para os outros subttestes. A nota de cada subescala é dada pela média dos dois subttestes que a compõem, e o escore geral de IE é calculado pela média das quatro subescalas. Utilizou-se o software *ConsensoIE*, desenvolvido por Miguel (2005), para se calcular o consenso das respostas do MSCEIT.

O manual do ISSL fornece o procedimento para se calcular as porcentagens de sintomas de cada quadro e também de sintomas físicos e psicológicos. Por exemplo, no caso do quadro 1, se o sujeito assinalou até 6 sintomas, a porcentagem atribuída é zero. De sete sintomas para cima, utiliza-se uma tabela do manual para converter o número de sintomas para porcentagem. Na presente pesquisa, contudo, optou-se por não utilizar esse método de correção, e sim fazer uso dos resultados brutos, ou seja, o número de sintomas assinalados em cada quadro e não sua porcentagem.

CAPÍTULO IV – RESULTADOS E DISCUSSÃO

A seguir estão os resultados encontrados com a aplicação dos instrumentos de pesquisa, acompanhados de discussão. Essa seção se inicia com a estatística descritiva da EVET, seguida pelo ISSL e pelo MSCEIT. Após isso, tanto a EVET quanto o ISSL são relacionados com alguns critérios, a saber, idade, escolaridade e sexo, para então ambos os instrumentos serem correlacionados entre si. A precisão da EVET é então apresentada, assim como uma verificação da estrutura fatorial da escala. A seção se encerra com a correlação entre o MSCEIT e os instrumentos de estresse.

Análise descritiva

A Tabela 3 apresenta a estatística descritiva da EVET. Foram 116 participantes que responderam ao instrumento, e a pontuação média na escala foi 70,66, com desvio-padrão de 12,96. Os dados referentes aos três fatores da escala também são apresentados.

Tabela 3. Estatística descritiva da EVET

	EVET1. Aborrecimento e contrariedade	EVET2. Pressão no trabalho	EVET3. Falta de suporte organizacional	Total EVET
N	116	116	116	116
Média	31,31	24,11	15,24	70,66
Mediana	30,50	24,00	14,50	71,00
Moda	27	25	14	71
Desvio-padrão	7,30	5,83	3,29	12,96
Mínimo	17	12	10	40
Máximo	50	38	25	107

A pontuação total mínima na EVET foi de 40 pontos, que coincide com o escore mínimo possível. A pontuação máxima, entretanto, foi de 107, ou seja, nenhum sujeito obteve o escore máximo possível para a EVET, que é de 120. Em relação aos fatores, ocorreu pontuação mínima para os três. No caso tanto do Aborrecimento e contrariedade como da Pressão no trabalho, a pontuação máxima ficou apenas um ponto abaixo do escore máximo possível, sugerindo que há participantes que se sentem extremamente incomodados com as situações relacionadas aos respectivos fatores.

A Tabela 4 apresenta a descrição estatística do ISSL. As fases do estresse foram numeradas de 0 a 4, atribuindo-se 0 para ausência de estresse, 1 para fase de alerta, 2 para fase de resistência, 3 para quase-exaustão e 4 para fase de exaustão.

Tabela 4. Estatística descritiva da fase do estresse segundo ISSL

Fase do estresse (ISSL)	
N	116
Média	1,10
Mediana	2,00
Moda	2
Desvio-padrão	1,08
Mínimo	0
Máximo	4

De acordo com o ISSL, 55 pessoas (47,4%) foram consideradas como não portadoras de estresse, nenhuma se apresentou na fase de alerta, 56 pessoas (48,3%) apresentaram-se na fase de resistência, quatro (3,4%) na fase de quase-exaustão e apenas uma (0,9%) na fase de exaustão. As estatísticas referentes aos sintomas assinalados estão apresentadas na Tabela 5.

Tabela 5. Estatística descritiva dos números de sintomas do ISSL

	Total quadro 1	Total quadro 2	Total quadro 3	Sintomas físicos	Sintomas psicológicos	Total ISSL
N	116	116	116	116	116	116
Média	2,69	3,67	3,69	5,43	4,62	10,05
Mediana	2,00	4,00	3,00	5,00	4,00	9,50
Moda	2	4	0	3	0	12
Desvio-padrão	2,15	2,77	3,15	4,09	3,72	7,14
Mínimo	0	0	0	0	0	0
Máximo	9	11	14	19	16	32

O quadro 1 possui 15 sintomas e a média de sintomas assinalados pelos sujeitos foi de 2,69 (DP=2,15). Esse valor tão reduzido explica a ausência de sujeitos na primeira fase do estresse, uma vez que os outros quadros, que representam as outras fases, foram mais assinalados. O quadro 2 também possui 15 sintomas, porém a média apresentada foi maior, de 3,67 (DP=2,77). O quadro 3 possui 23 sintomas e a média de sintomas assinalados foi de 3,69 (DP=3,15). O número total de sintomas físicos nos três quadros é 34, e a média foi de 5,34. Já o número de sintomas psicológicos é 19, e a média foi de 4,62. No total, o ISSL possui 53 sintomas listados, e os sujeitos desta pesquisa assinalaram uma média de 10,05.

Os escores obtidos pelos sujeitos da pesquisa no MSCEIT estão apresentados na Tabela 6. São listados os dados referentes ao escore geral de IE e às suas quatro subescalas.

Tabela 6. Estatística descritiva do MSCEIT

	IE1. Percepção	IE2. Facilitação	IE3. Compreensão	IE4. Gerenciamento	IE
N	117	117	117	117	117
Média	40,02	40,96	41,86	38,72	40,39
Mediana	41,78	41,71	42,73	39,89	41,29
Moda	13,60	42,60	25,20	42,36	22,27
Desvio-padrão	7,31	6,26	4,68	6,24	4,22
Mínimo	13,60	13,99	25,20	16,14	22,27
Máximo	51,37	51,52	50,13	52,50	47,70

Esses valores foram alcançados utilizando-se o método do consenso, ou seja, os resultados dos sujeitos da pesquisa foram comparados com os resultados de todos os sujeitos nos quais o MSCEIT traduzido para o português foi aplicado no Brasil (N=1295). Percebeu-se que as médias dos sujeitos do Local 3 eram semelhantes à média geral, enquanto que os sujeitos do Local 1 e Local 2 apresentaram escores ligeiramente acima da média geral.

Correlações entre EVET, idade, escolaridade e sexo

A fim de verificar se havia alguma relação entre os escores da EVET e idade, realizou-se correlação. Os resultados encontram-se na Tabela 7.

Tabela 7. Correlação entre EVET e idade

	Idade		
	N	<i>r</i>	<i>p</i>
EVET1. Aborrecimento e contrariedade	116	-0,03	0,757
EVET2. Pressão no trabalho	116	-0,03	0,739
EVET3. Falta de suporte organizacional	116	-0,09	0,359
Total EVET	116	-0,05	0,578

Não foram encontradas correlações significativas entre idade e a EVET, tanto para o escore geral quanto para os três fatores. Na literatura levantada para a presente pesquisa também não foram encontradas referências a diferenças de níveis de estresse de acordo com a idade. Esses dados sugerem, portanto, que a vulnerabilidade ao estresse pode estar presente no sujeito independentemente da idade. Também foi realizada correlação entre os escores da EVET e escolaridade, apresentada na Tabela 8.

Tabela 8. Correlação entre EVET e escolaridade

	Escolaridade		
	N	<i>r</i>	<i>p</i>
EVET1. Aborrecimento e contrariedade	116	-0,13	0,164
EVET2. Pressão no trabalho	116	-0,18*	0,048
EVET3. Falta de suporte organizacional	116	-0,02	0,805
Total EVET	116	-0,16	0,083

* Correlação significativa no nível $p < 0,05$

Assim como no caso da idade, não houve correlação significativa entre estresse laboral segundo a EVET e escolaridade, com exceção do segundo fator, Pressão no trabalho, que apresentou correlação $r = -0,18$ ($p < 0,05$). Trata-se de um índice muito baixo de correlação, mas que ainda assim sugere que pessoas de maior escolaridade

tendem a pontuar menos nesse fator. Não obstante, de maneira geral não se pode dizer que níveis diferentes de escolaridade apresentam níveis diferentes de estresse.

A fim de se verificar se havia diferenças de médias significativas entre os sexos em relação ao total da EVET e seus fatores, foi realizado teste-*t* de *Student*. Os resultados estão apresentados na Tabela 9.

Tabela 9. Teste-*t* da EVET em relação ao sexo

		Médias	<i>t</i>	gl	<i>p</i>	Diferença média	Erro-padrão
EVET1. Aborrecimento e contrariedade	Masc.	30,13	-1,05	114	0,294	-1,61	1,53
	Fem.	31,74					
EVET2. Pressão no trabalho	Masc.	22,26	-2,10	114	0,038	-2,53	1,21
	Fem.	24,79					
EVET3. Falta de suporte organizacional	Masc.	14,81	-0,86	114	0,393	-0,59	0,69
	Fem.	15,40					
Total EVET	Masc.	67,19	-1,76	114	0,081	-4,74	2,69
	Fem.	71,93					

Encontrou-se diferença significativa de média entre sexos apenas para o segundo fator da EVET, Pressão no trabalho. Os homens obtiveram média de 22,26, enquanto as mulheres obtiveram média de 24,79, sugerindo que as mulheres tendem a se sentir mais incomodadas do que os homens em relação à pressão no trabalho. Isso está de acordo com outras pesquisas que verificaram que as mulheres tendem a desenvolver maior estresse no ambiente de trabalho, embora ainda não exista um consenso quanto a qual sexo é mais suscetível aos eventos estressores (Calais e cols., 2003; Lease, 1999).

Correlações entre ISSL, idade e escolaridade

Os dados do ISSL também foram correlacionados com a idade, para verificar se, nesse instrumento, pode ser encontrada alguma relação entre estresse e idade. Os resultados estão apresentados na Tabela 10. A variável fase do estresse indica as fases segundo o ISSL, variando de 0 a 4.

Tabela 10. Correlação entre ISSL e idade

	Idade		
	N	<i>r</i>	<i>p</i>
Fase do estresse (ISSL)	115	-0,10	0,282
Total quadro 1	115	-0,02	0,801
Total quadro 2	115	-0,02	0,869
Total quadro 3	115	-0,18	0,051
Sintomas físicos	115	-0,01	0,944
Sintomas psicológicos	115	-0,17	0,062
Total ISSL	115	-0,09	0,321

Assim como no caso da EVET, também o ISSL não demonstrou correlação significativa com a idade. Nota-se, porém, que a correlação da idade com o total de sintomas do quadro 3 apresentou um nível quase significativo ($p=0,051$). De qualquer forma, a correlação foi muito baixa, sendo $r=-0,18$.

Em seguida realizou-se correlação entre ISSL e escolaridade. O resultado encontra-se na Tabela 11.

Tabela 11. Correlação entre ISSL e escolaridade

	Escolaridade		
	N	<i>r</i>	<i>p</i>
Fase do estresse (ISSL)	116	-0,21*	0,027
Total quadro 1	116	-0,18*	0,047
Total quadro 2	116	-0,18*	0,049
Total quadro 3	116	-0,23*	0,013
Sintomas físicos	116	-0,17	0,071
Sintomas psicológicos	116	-0,25**	0,006
Total ISSL	116	-0,23*	0,014

* Correlação significativa no nível $p < 0,05$

** Correlação significativa no nível $p < 0,01$

Com exceção da quantidade de sintomas físicos, todos os outros indicadores da ISSL apresentaram correlações significativas com a escolaridade, com índices que variaram de $r = -0,18$ a $r = -0,25$. Embora as correlações sejam baixas, elas demonstram que a escolaridade influi na hora do sujeito assinalar os sintomas que tem apresentado, sendo que pessoas de maior escolaridade marcam menos sintomas. Contudo, não foram encontradas referências a relações desse tipo na literatura levantada sobre estresse. Sugere-se como explicação para isso que sujeitos de escolaridade menor talvez tenham dificuldade em compreender o significado de alguns sintomas, como pôde ser observado durante a aplicação dos instrumentos, em que algumas pessoas perguntavam ao pesquisador o que queriam dizer alguns itens.

Em seguida foi realizado teste-*t* dos dados do ISSL em relação ao sexo. Os resultados estão apresentados na Tabela 12.

Tabela 12. Teste-*t* do ISSL em relação ao sexo

		Médias	<i>t</i>	gl	<i>p</i>	Diferença	
						média	Erro-padrão
Fase do estresse (ISSL)	Masc.	0,77	-2,00	114	0,047	-0,45	0,22
	Fem.	1,22					
Total quadro 1	Masc.	1,81	-2,75	114	0,007	-1,21	0,44
	Fem.	3,01					
Total quadro 2	Masc.	2,68	-2,38	114	0,019	-1,36	0,57
	Fem.	4,04					
Total quadro 3	Masc.	2,90	-1,63	114	0,105	-1,07	0,66
	Fem.	3,98					
Sintomas físicos	Masc.	3,77	-2,71	114	0,008	-2,26	0,84
	Fem.	6,04					
Sintomas psicológicos	Masc.	3,61	-1,78	114	0,078	-1,38	0,77
	Fem.	4,99					
Total ISSL	Masc.	7,39	-2,48	114	0,015	-3,64	1,47
	Fem.	11,02					

Ao contrário da EVET, no ISSL foram encontradas diferenças de média significativas para quase todos os indicadores. Em relação à fase do estresse, a média dos homens foi 0,77 e das mulheres, 1,22, indicando que os sujeitos do sexo feminino desta pesquisa apresentavam mais sintomas de estresse. O total de sintomas assinalados também apresentou diferença significativa, sendo que os homens assinalaram uma média de 7,39 sintomas e as mulheres, 11,02 sintomas. Houve também diferença de média para total de sintomas do quadro 1 ($M_{\text{masc}}=1,81$; $M_{\text{fem}}=3,01$), total de sintomas do quadro 2 ($M_{\text{masc}}=2,68$; $M_{\text{fem}}=4,04$) e total de sintomas físicos ($M_{\text{masc}}=3,61$; $M_{\text{fem}}=4,99$).

Esses dados corroboram a pesquisa de Calais e colaboradoras (2003), que também utilizaram o ISSL, e encontrou diferenças significativas entre homens e mulheres, sendo que estas apresentaram escores maiores. Como a EVET apresentou diferença de média significativa apenas para um fator, ao passo que o ISSL apresentou diferenças significativas para vários escores, hipotetizou-se que, embora não exista diferença entre sexos no que diz respeito à vulnerabilidade ao estresse ocupacional, as mulheres tendem a desenvolver mais sintomas relacionados ao estresse.

Correlações entre EVET e ISSL

A fim de se verificar a relação entre os construtos, a EVET foi correlacionada com o ISSL. Na Tabela 13 estão apresentados os resultados da correlação com a fase do estresse, sendo que esta variável possui valores de 0 a 4, como descrito anteriormente.

Tabela 13. Correlações entre EVET e ISSL

		EVET1. Aborrecimento e contrariedade	EVET2. Pressão no trabalho	EVET3. Falta de suporte organizacional	Total EVET
Fase do estresse (ISSL)	<i>r</i>	0,17	0,15	0,12	0,20*
	<i>p</i>	0,063	0,109	0,182	0,034
	N	116	116	116	116

* Correlação significativa no nível $p < 0,05$

Os escores dos três fatores da EVET não apresentaram correlação significativa com a fase do estresse segundo o ISSL. Contudo, o escore total da EVET apresentou correlação significativa, embora baixa, sendo $r=0,20$ ($p < 0,05$). Isso indica que pessoas que obtêm maiores escores na EVET tendem a apresentar fase mais avançada do estresse. A correlação baixa, porém, sugere que os instrumentos estão avaliando

construtos não totalmente semelhantes, mas relacionados. Tal fato foi previsto na hipótese inicial, uma vez que a EVET busca analisar o estresse laboral (Sisto e cols., em construção), enquanto que o ISSL mede sintomas associados ao quadro de estresse (Lipp, 2000).

Foi realizada, então, correlação da EVET com as quantidades de sintomas dos três quadros do ISSL e também com os indicadores de sintomas físicos e psicológicos. Os resultados estão apresentados na Tabela 14.

O escore total da EVET apresentou correlação significativa com o número total de sintomas assinalados no ISSL ($r=0,23$; $p<0,05$). Isso significa que, quanto mais o escore das pessoas na EVET aumenta, mais sintomas de estresse elas tendem a assinalar no ISSL, sugerindo que pessoas com maior nível de estresse também é mais vulnerável aos eventos estressores no trabalho. O total da EVET também se correlacionou com a quantidade de sintomas do quadro 3 ($r=0,29$; $p<0,001$), sugerindo que, quanto mais alta é a pontuação do sujeito na EVET, mais ele assinala sintomas da fase de exaustão. Outras correlações encontradas para o escore total da EVET foram com quantidade de sintomas físicos ($r=0,22$; $p<0,05$) e quantidade de sintomas psicológicos ($r=0,20$; $p<0,05$). Embora todas essas correlações sejam baixas, elas ainda corroboram a hipótese inicial. Como foi encontrado que o escore total da EVET se correlacionou com a quantidade de sintomas da exaustão, sugeriu-se que a EVET talvez seja sensível para identificar sujeitos na última fase do estresse. Essa hipótese será examinada com outras provas estatísticas adiante.

Tabela 14. Correlações entre EVET e número de sintomas do ISSL

		EVET1. Aborrecimento e contrariedade	EVET2. Pressão no trabalho	EVET3. Falta de suporte organizacional	Total EVET
Total quadro 1	<i>r</i>	0,17	-0,05	0,08	0,10
	<i>p</i>	0,064	0,631	0,411	0,303
	N	116	116	116	116
Total quadro 2	<i>r</i>	0,14	0,16	0,13	0,18
	<i>p</i>	0,139	0,093	0,178	0,053
	N	116	116	116	116
Total quadro 3	<i>r</i>	0,32***	0,16	0,16	0,29***
	<i>p</i>	0,000	0,095	0,082	0,001
	N	116	116	116	116
Sintomas físicos	<i>r</i>	0,22*	0,09	0,21*	0,22*
	<i>p</i>	0,015	0,354	0,022	0,018
	N	116	116	116	116
Sintomas psicológicos	<i>r</i>	0,23*	0,13	0,04	0,20*
	<i>p</i>	0,014	0,174	0,657	0,035
	N	116	116	116	116
Total ISSL	<i>r</i>	0,25**	0,12	0,14	0,23*
	<i>p</i>	0,008	0,215	0,124	0,014
	N	116	116	116	116

* Correlação significativa no nível $p < 0,05$

** Correlação significativa no nível $p < 0,01$

*** Correlação significativa no nível $p < 0,001$

O primeiro fator da EVET, Aborrecimento e contrariedade, também obteve correlações significativas com as mesmas características do ISSL que o escore geral, porém os índices dessas correlações tenderam a ser um pouco maiores. A correlação de Aborrecimento e contrariedade com o total de sintomas da ISSL foi $r=0,25$ ($p < 0,01$), com sintomas físicos foi $r=0,22$ ($p < 0,05$) e com sintomas psicológicos foi $r=0,23$ ($p < 0,05$). Obteve-se também uma correlação de $r=0,32$ ($p < 0,001$) entre esse fator e a

quantidade de sintomas do quadro 3, ou seja, da fase de exaustão. Esses dados sugerem que o fator Aborrecimento e contrariedade pode ser mais sensível para identificar a quantidade de sintomas de estresse, em especial aqueles da fase de exaustão, o que talvez seja explicado devido ao fator possuir mais itens do que os outros dois fatores.

O segundo fator da EVET, Pressão no trabalho, não apresentou correlações significativas com nenhuma característica do ISSL. O terceiro fator, Falta de suporte, apresentou correlação significativa apenas com a quantidade de sintomas físicos, sendo $r=0,21$ ($p<0,05$).

Foi realizado também teste-*t* de *Student* a fim de se verificar se havia diferenças de médias para dois grupos extremos, a saber, os sujeitos sem estresse e os sujeitos na fase de quase-exaustão ou exaustão. O resultado da prova estatística encontra-se na Tabela 15, sendo que o grupo 0 são os sujeitos sem estresse e o grupo 1 são os sujeitos nas últimas fases.

Tabela 15. Teste-*t* da EVET em relação à fase do estresse

		Médias	<i>t</i>	gl	<i>p</i>	Diferença média	Erro-padrão
EVET1. Aborrecimento e contrariedade	0	30,20	-1,90	58	0,063	-6,20	3,27
	1	36,40					
EVET2. Pressão no trabalho	0	23,20	-0,92	58	0,360	-2,40	2,60
	1	25,60					
EVET3. Falta de suporte organizacional	0	14,93	-2,20	58	0,032	-3,27	1,49
	1	18,20					
Total EVET	0	68,33	-2,05	58	0,045	-11,87	5,80
	1	80,20					

Corroborando os dados encontrados na correlação entre EVET e ISSL, o teste-*t* mostrou que os indivíduos que se encontram na fase de quase-exaustão ou exaustão possuem pontuação muito maior na EVET (M=80,20; DP=10,35) do que os sujeitos que não possuem estresse (M=68,33; DP=12,56). Encontrou-se também diferença de médias significativa para os escores no fator 3, Falta de suporte organizacional. Os sujeitos sem estresse obtiveram média 14,93 (DP=3,17) e os sujeitos na fase de quase-exaustão ou exaustão obtiveram média 18,20 (DP=3,42). Esse dado oferece evidência de validade para a EVET, no sentido de que essa escala se mostrou sensível em diferenciar sujeitos não-estressados daqueles com alto nível de estresse.

Na busca por um escore na EVET que pudesse diferenciar as pessoas sem estresse daquelas com estresse, realizou-se um gráfico de curva ROC (*receiver operating characteristic*). Devido ao fato do escore geral da EVET ter apresentado maior correlação com sintomas relacionados à exaustão, utilizou-se como nota de corte a presença de sete ou mais sintomas no quadro 3, que é considerado por Lipp (2000) como índice significativo da fase de exaustão. O gráfico está mostrado na Figura 1.

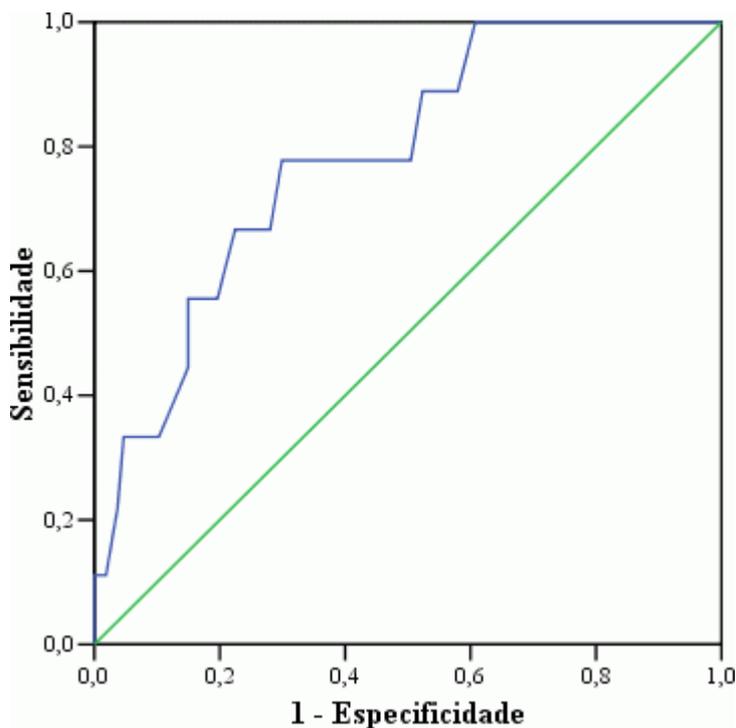


Figura 1. Curva ROC para escore geral da EVET

A área abaixo da curva foi de 0,78. Os valores de sensibilidade indicam os verdadeiros positivos, ou seja, a porcentagem de sujeitos que, ao se utilizar a nota de corte correspondente, serão identificados como portadores de estresse e que realmente estão na fase de exaustão, segundo o ISSL. Os valores de especificidade indicam os verdadeiros negativos, ou seja, a porcentagem de sujeitos cuja nota de corte na EVET indica como não sendo portadores de estresse e de fato não possuíam sete ou mais sintomas do quadro 3. Assim, o índice 1-especificidade indica os falsos positivos, ou seja, sujeitos que não possuem sintomas de exaustão, mas foram indicados como portadores de estresse por aquela nota de corte. O ideal, portanto, seria encontrar uma nota de corte que possuísse um valor alto para verdadeiro positivo e baixo para falso positivo. A Tabela 16 apresenta as coordenadas da curva ROC para diversas notas de corte passíveis de serem utilizadas para a EVET.

Tabela 16. Coordenadas da curva ROC para escore total da EVET

Positivo se maior ou igual a	Verdadeiro positivo	Falso positivo	Positivo se maior ou igual a	Verdadeiro positivo	Falso positivo
39,00	1,00	1,00	70,50	0,78	0,50
41,00	1,00	0,99	71,50	0,78	0,43
44,00	1,00	0,98	72,50	0,78	0,38
47,00	1,00	0,97	73,50	0,78	0,36
48,50	1,00	0,96	74,50	0,78	0,34
49,50	1,00	0,95	75,50	0,78	0,32
50,50	1,00	0,94	76,50	0,78	0,30
51,50	1,00	0,92	77,50	0,67	0,28
52,50	1,00	0,89	78,50	0,67	0,25
53,50	1,00	0,85	79,50	0,67	0,22
54,50	1,00	0,83	80,50	0,56	0,20
56,00	1,00	0,81	81,50	0,56	0,17
58,00	1,00	0,80	82,50	0,56	0,15
59,50	1,00	0,79	83,50	0,44	0,15
60,50	1,00	0,78	84,50	0,33	0,10
61,50	1,00	0,76	85,50	0,33	0,08
62,50	1,00	0,73	87,50	0,33	0,07
63,50	1,00	0,71	90,00	0,33	0,05
64,50	1,00	0,68	92,50	0,22	0,04
65,50	1,00	0,66	95,00	0,11	0,02
66,50	1,00	0,62	97,50	0,11	0,01
67,50	1,00	0,61	103,00	0,11	0,00
68,50	0,89	0,58	108,00	0,00	0,00
69,50	0,89	0,52			

De acordo com os resultados, alguns valores podem ser sugeridos como nota de corte da EVET para diferenciar sujeitos que possuem sintomas significativos da fase de exaustão e sujeitos que não possuem. Um valor de 67,50 identificaria 100% das pessoas com sintomas de exaustão, mas também indicaria 61% de pessoas sem esses sintomas, portanto não é um valor recomendado. A média 76,50 para o escore total da EVET identificaria 78% de sujeitos com sintomas da fase de exaustão, e também 30% de

sujeitos sem esses sintomas. A média 79,50 identificaria 67% de sujeitos com sintomas de exaustão contra 22% de sujeitos sem os sintomas. Sugere-se que esses valores podem ser bons indicativos da presença de estresse laboral. Porém, como existe uma porcentagem de sujeitos estressados que poderia não ser identificada por essa nota de corte, ou de sujeitos não-estressados que fossem identificados, reafirma-se a proposta de Perkins (1982), que sugere que um instrumento para avaliação de estresse deva ser utilizado em conjunto com outros testes, e não isoladamente.

Ao se realizar a curva ROC para os três fatores da EVET, percebeu-se que o primeiro fator, Aborrecimento e contrariedade, era ainda mais capaz de discriminar a exaustão. O gráfico é apresentado na Figura 2.

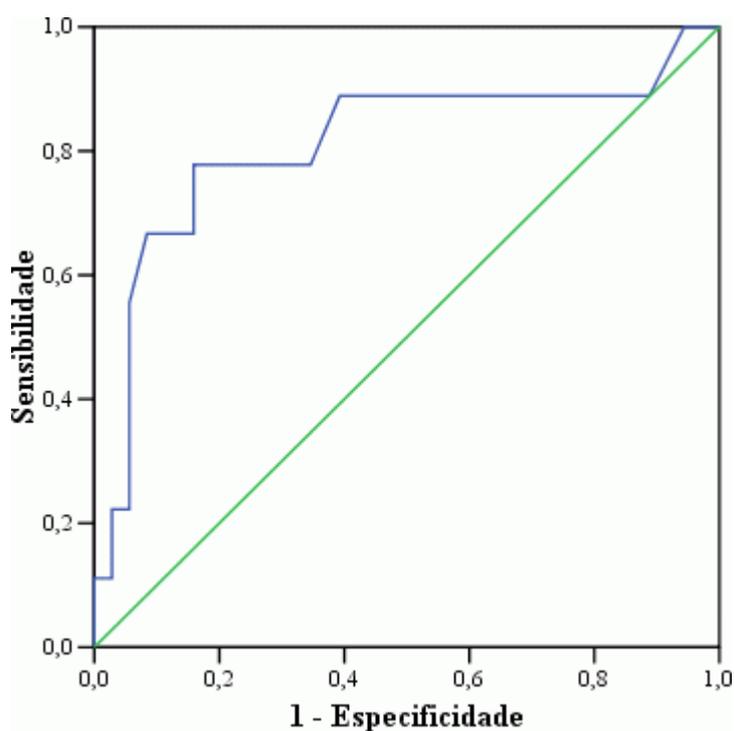


Figura 2. Curva ROC para Aborrecimento e contrariedade

A área abaixo da curva foi de 0,81. As coordenadas da curva estão apresentadas na Tabela 17.

Tabela 17. Coordenadas da curva ROC para Aborrecimento e contrariedade

Positivo se maior ou igual a	Verdadeiro positivo	Falso positivo	Positivo se maior ou igual a	Verdadeiro positivo	Falso positivo
16,00	1,00	1,00	33,50	0,78	0,35
18,00	1,00	0,98	34,50	0,78	0,29
19,50	1,00	0,96	35,50	0,78	0,23
20,50	1,00	0,95	36,50	0,78	0,21
21,50	1,00	0,94	37,50	0,78	0,16
22,50	0,89	0,89	38,50	0,67	0,16
23,50	0,89	0,84	39,50	0,67	0,09
24,50	0,89	0,82	40,50	0,67	0,08
25,50	0,89	0,74	41,50	0,56	0,06
26,50	0,89	0,71	43,00	0,22	0,06
27,50	0,89	0,62	44,50	0,22	0,03
28,50	0,89	0,56	45,50	0,11	0,03
29,50	0,89	0,51	47,50	0,11	0,01
30,50	0,89	0,47	49,50	0,11	0,00
31,50	0,89	0,43	51,00	0,00	0,00
32,50	0,89	0,39			

Levando-se em conta esses dados, pode-se sugerir uma nota de corte de 37,50 para o primeiro fator, Aborrecimento e contrariedade. Com esse escore, seria possível identificar 78% de sujeitos que apresentam sintomas significativos da fase de exaustão e apenas 16% de sujeitos que não apresentam os sintomas. Ou também a nota de 40,50, em que seriam identificados 67% de verdadeiros positivos contra 8% de falsos positivos.

Os outros dois fatores da EVET mostraram-se pouco sensíveis para a previsão de sintomas significativos da fase de exaustão. A Tabela 18 apresenta as coordenadas do segundo fator, Pressão no trabalho.

Tabela 18. Coordenadas da curva ROC para Pressão no trabalho

Positivo se maior ou igual a	Verdadeiro positivo	Falso positivo	Positivo se maior ou igual a	Verdadeiro positivo	Falso positivo
11,00	1,00	1,00	25,50	0,44	0,38
12,50	1,00	0,99	26,50	0,44	0,36
13,50	1,00	0,96	27,50	0,33	0,29
14,50	1,00	0,95	28,50	0,33	0,25
15,50	1,00	0,93	29,50	0,33	0,19
16,50	1,00	0,88	30,50	0,22	0,13
17,50	1,00	0,83	31,50	0,11	0,07
18,50	1,00	0,80	32,50	0,11	0,07
19,50	1,00	0,76	33,50	0,11	0,06
20,50	1,00	0,68	34,50	0,11	0,05
21,50	1,00	0,64	35,50	0,11	0,02
22,50	0,89	0,57	37,00	0,11	0,01
23,50	0,89	0,50	39,00	0,00	0,00
24,50	0,89	0,44			

A área abaixo da curva ROC para o segundo fator foi de 0,69. Fica difícil estabelecer uma nota de corte satisfatória, uma vez que a nota 24,50 identifica 89% de verdadeiros positivos, porém 44% de falsos positivos, o que pode ser considerado muito alto. Já a nota seguinte, 25,50, identifica apenas 44% de verdadeiros positivos contra 38% de falsos positivos. Tal fato, contudo, não acontece com o terceiro fator, Falta de suporte organizacional. Suas coordenadas estão apresentadas na Tabela 19.

Tabela 19. Coordenadas da curva ROC para Falta de suporte organizacional

Positivo se maior ou igual a	Verdadeiro positivo	Falso positivo	Positivo se maior ou igual a	Verdadeiro positivo	Falso positivo
9,00	1,00	1,00	17,50	0,44	0,19
10,50	0,89	0,98	18,50	0,44	0,13
11,50	0,89	0,90	19,50	0,22	0,11
12,50	0,89	0,79	20,50	0,22	0,08
13,50	0,67	0,67	21,50	0,11	0,06
14,50	0,67	0,49	22,50	0,00	0,03
15,50	0,67	0,39	24,00	0,00	0,02
16,50	0,67	0,26	26,00	0,00	0,00

Embora a área abaixo da curva para o terceiro fator tenha sido de 0,64, portanto inferior à área do segundo fator, suas coordenadas se assemelharam mais ao escore geral da EVET no que diz respeito à capacidade de discriminação. Assim sendo, uma nota de corte de 16,50 seria capaz de identificar 67% de verdadeiros positivos contra 26% de falsos positivos. Uma vez que tanto o segundo fator quanto o terceiro fator apresentaram poderes de discriminação entre verdadeiros e falsos positivos inferiores ao do escore geral da EVET, sugere-se que se utilize este último como pontuação de referência para identificação da vulnerabilidade ao estresse laboral.

Precisão da EVET

Foi realizado estudo de precisão da EVET, tanto para a escala inteira como para os itens referentes aos seus três fatores. Os dados de precisão de todos os 40 itens da escala estão apresentados na Tabela 20.

Tabela 20. Precisão da EVET

	Correlação item-total	Alfa se item retirado
E01. Acúmulo de funções	0,46	0,90
E02. Acúmulo de trabalho	0,44	0,90
E03. Ambiente físico inadequado	0,39	0,90
E04. Ter autoridade rejeitada pelos iguais ou superiores	0,35	0,90
E05. Chefes despreparados	0,46	0,90
E06. Dificuldades pessoais com o chefe	0,39	0,90
E07. Dobrar jornadas	0,41	0,90
E08. Doença ou acidente pessoal	0,25	0,90
E09. Equipamento precário	0,45	0,90
E10. Problemas com a iluminação do ambiente	0,31	0,90
E11. Expectativa excessiva da chefia	0,58	0,90
E12. Faço trabalhos que não pertencem à minha função	0,51	0,90
E13. Falta de oportunidades de progresso no meu trabalho	0,38	0,90
E14. Falta de perspectiva profissional	0,24	0,90
E15. Falta de plano de cargos e salários	0,37	0,90
E16. Falta de solidariedade	0,55	0,90
E17. Fazer o trabalho do outro	0,44	0,90
E18. Função pouco conhecida	0,33	0,90
E19. Impossibilidade de dialogar com a chefia	0,58	0,90
E20. Licença de saúde recorrente dos colegas	0,30	0,90
E21. Mudança nas horas de trabalho	0,27	0,90
E22. Mudança no status financeiro	0,44	0,90
E23. Mudanças de chefias	0,31	0,90
E24. Muita responsabilidade no trabalho diário	0,37	0,90
E25. Não saber como sou avaliado	0,53	0,90
E26. Não saber quem manda realmente no meu trabalho	0,56	0,90
E27. Não ser valorizado	0,59	0,90
E28. Necessidade de ajudar colegas para fazer o serviço deles	0,21	0,90
E29. Novas obrigações	0,33	0,90
E30. O meu erro afeta o trabalho dos outros	0,35	0,90
E31. Perspectivas de ascensão vinculadas à idéia de transferência	0,15	0,90

	Correlação item-total	Alfa se item retirado
E32. Pouca cooperação da equipe para trabalhos que deveriam ser feitos em conjunto	0,57	0,90
E33. Prazos para realização de trabalhos	0,35	0,90
E34. Ritmo acelerado de trabalho	0,45	0,90
E35. Responsabilidade excessiva	0,39	0,90
E36. Salário inadequado para a função	0,42	0,90
E37. Salários atrasados	0,38	0,90
E38. Ter mais obrigações que os demais colegas	0,47	0,90
E39. Tenho que atender a muitas pessoas de uma só vez	0,45	0,90
E40. Tom autoritário de meus superiores	0,57	0,90

Cronbach (1996) considera que um valor ideal para o alfa de Cronbach seria 0,90. O CFP (2003), no que se refere à precisão dos testes, estabeleceu como bom a ótimo um teste que apresentasse índices de precisão acima de 0,60 e como suficiente aquele que apresentasse apenas alguns índices abaixo de 0,60. O índice de precisão alfa de Cronbach para a escala inteira foi de 0,90, portanto considerado ótimo. De acordo com os resultados, nenhum item aumentaria a precisão da escala se fosse excluído. As correlações item-total variaram de 0,15 a 0,59, sendo que apenas cinco correlações encontraram-se abaixo de 0,30. A Tabela 21 apresenta os dados de precisão do primeiro fator, Aborrecimento e contrariedade.

Tabela 21. Precisão do fator Aborrecimento e contrariedade

	Correlação item-total	Alfa se item retirado
E03. Ambiente físico inadequado	0,43	0,87
E04. Ter autoridade rejeitada pelos iguais ou superiores	0,43	0,87
E05. Chefes despreparados	0,54	0,86
E06. Dificuldades pessoais com o chefe	0,44	0,87
E09. Equipamento precário	0,52	0,87
E10. Problemas com a iluminação do ambiente	0,37	0,87
E13. Falta de oportunidades de progresso no meu trabalho	0,49	0,87
E14. Falta de perspectiva profissional	0,40	0,87
E15. Falta de plano de cargos e salários	0,36	0,87
E16. Falta de solidariedade	0,57	0,86
E19. Impossibilidade de dialogar com a chefia	0,61	0,86
E25. Não saber como sou avaliado	0,59	0,86
E26. Não saber quem manda realmente no meu trabalho	0,64	0,86
E27. Não ser valorizado	0,67	0,86
E32. Pouca cooperação da equipe para trabalhos que deveriam ser feitos em conjunto	0,53	0,86
E36. Salário inadequado para a função	0,41	0,87
E40. Tom autoritário de meus superiores	0,51	0,87

O alfa de Cronbach foi de 0,87. Analisando-se os itens do primeiro fator da EVET, percebe-se que nenhum item aumentaria a precisão desse fator, caso fosse removido. As correlações item-total variaram de 0,36 a 0,67. A precisão dos itens do segundo fator, Pressão no trabalho, encontra-se na Tabela 22.

Tabela 22. Precisão do fator Pressão no trabalho

	Correlação item-total	Alfa se item retirado
E01. Acúmulo de funções	0,58	0,86
E02. Acúmulo de trabalho	0,56	0,86
E11. Expectativa excessiva da chefia	0,49	0,87
E12. Faço trabalhos que não pertencem à minha função	0,46	0,87
E17. Fazer o trabalho do outro	0,63	0,86
E24. Muita responsabilidade no trabalho diário	0,62	0,86
E28. Necessidade de ajudar colegas para fazer o serviço deles	0,41	0,87
E29. Novas obrigações	0,55	0,86
E33. Prazos para realização de trabalhos	0,52	0,87
E34. Ritmo acelerado de trabalho	0,67	0,86
E35. Responsabilidade excessiva	0,62	0,86
E38. Ter mais obrigações que os demais colegas	0,57	0,86
E39. Tenho que atender a muitas pessoas de uma só vez	0,47	0,87

O alfa de Cronbach do segundo fator foi de 0,87. Nenhum item demonstrou aumentar a precisão do fator caso fosse removido. As correlações item-total ficaram entre 0,41 e 0,67. A precisão dos itens do terceiro fator, Falta de suporte organizacional, está apresentada na Tabela 23.

Tabela 23. Precisão do fator Falta de suporte organizacional

	Correlação item-total	Alfa se item retirado
E07. Dobrar jornadas	0,31	0,66
E08. Doença ou acidente pessoal	0,41	0,64
E18. Função pouco conhecida	0,27	0,67
E20. Licença de saúde recorrente dos colegas	0,36	0,65
E21. Mudança nas horas de trabalho	0,41	0,64
E22. Mudança no status financeiro	0,41	0,64
E23. Mudanças de chefias	0,17	0,69
E30. O meu erro afeta o trabalho dos outros	0,40	0,64
E31. Perspectivas de ascensão vinculadas à idéia de transferência	0,21	0,68
E37. Salários atrasados	0,44	0,63

O alfa de Cronbach do terceiro fator foi de 0,68. Embora mais baixo do que os outros dois fatores, ainda é um índice considerado bom segundo o CFP (2003). Os resultados também mostram que a exclusão do item 23 (Mudança de chefias) aumentaria a precisão da Falta de suporte organizacional. Contudo, o aumento do alfa seria para 0,69, tratando-se, portanto, de uma alteração pouco expressiva que justifique a supressão de um item.

Esses valores atestam a precisão da EVET, tanto a escala geral quanto seus três fatores. Como a escala demonstrou alfas de Cronbach superiores a 0,60 em todos seus três fatores, e um alfa de 0,90 para a escala geral, sua precisão pode ser considerada ótima (CFP, 2003; Cronbach, 1996).

Análise fatorial da EVET

Embora o número de sujeitos participando da pesquisa não seja considerado suficiente para uma adequada análise fatorial (Hair, Anderson, Tatham & Black, 2005), utilizou-se esse procedimento para verificar se a estrutura fatorial proposta

originalmente por Sisto e colaboradores (em construção) se manteve nesta amostra. A

Figura 3 apresenta o gráfico de sedimentação.

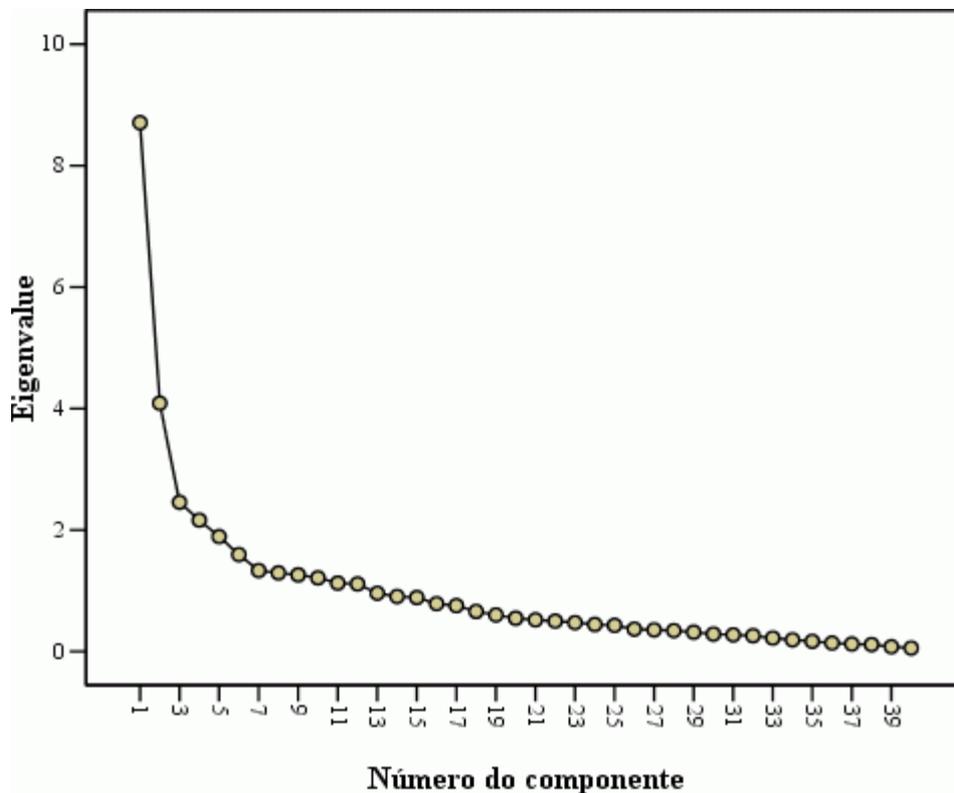


Figura 3. Gráfico de sedimentação da EVET

Foram identificados 12 componentes com *eigenvalue* acima de 1,00, que explicavam 70,61% da variância total. Foi realizada, então, uma análise para três fatores, com rotação varimax. Os índices de variância explicada estão apresentados na Tabela 24.

Tabela 24. Total de variância explicada para três fatores da EVET

Componente	Soma do quadrado das cargas rotadas		
	Total	% da variância	% cumulativa
1	5,64	14,09	14,09
2	5,61	14,02	28,11
3	4,01	10,03	38,14

Para três fatores, o total de variância explicada foi de 38,14%. Trata-se de um índice comparável ao encontrado por Sisto e colaboradores (em construção), que foi de 36,01%. Na Tabela 25 apresenta-se a matriz fatorial rotada da EVET. Pode-se perceber pela matriz rotada que 33 itens do total de 40 permaneceram nos mesmos fatores que aqueles apresentados por Sisto e colaboradores (em construção). Os itens de Pressão no trabalho não se alteraram, ou seja, esta análise fatorial reproduziu o segundo fator com os mesmos itens que o fator identificado pelos autores da escala. Porém, sete itens do primeiro e do terceiro fatores apresentaram cargas maiores em fatores diferentes.

Tabela 25. Matriz fatorial rotada da EVET

	1	2	3
E19. Impossibilidade de dialogar com a chefia	0,77		
E26. Não saber quem manda realmente no meu trabalho	0,77		
E27. Não ser valorizado	0,71		
E25. Não saber como sou avaliado	0,69		
E06. Dificuldades pessoais com o chefe	0,62		
E05. Chefes despreparados	0,55		
E04. Ter autoridade rejeitada pelos iguais ou superiores	0,54		
E40. Tom autoritário de meus superiores	0,54	0,36	
E13. Falta de oportunidades de progresso no meu trabalho	0,50		
E16. Falta de solidariedade	0,50		0,30
E32. Pouca cooperação da equipe para trabalhos que deveriam ser feitos em conjunto	0,50	0,28	0,28
E14. Falta de perspectiva profissional	0,47		
E18. Função pouco conhecida	0,38		
E23. Mudanças de chefias	0,32		
E35. Responsabilidade excessiva		0,71	
E34. Ritmo acelerado de trabalho		0,71	
E24. Muita responsabilidade no trabalho diário		0,70	
E17. Fazer o trabalho do outro		0,70	
E29. Novas obrigações		0,67	
E01. Acúmulo de funções		0,64	0,30
E38. Ter mais obrigações que os demais colegas		0,63	
E02. Acúmulo de trabalho		0,61	0,37
E33. Prazos para realização de trabalhos		0,61	
E28. Necessidade de ajudar colegas para fazer o serviço deles		0,54	-0,35
E39. Tenho que atender a muitas pessoas de uma só vez		0,49	
E11. Expectativa excessiva da chefia	0,44	0,44	
E12. Faço trabalhos que não pertencem à minha função		0,43	0,40
E03. Ambiente físico inadequado			0,70
E10. Problemas com a iluminação do ambiente			0,66
E09. Equipamento precário	0,35		0,62
E30. O meu erro afeta o trabalho dos outros			0,58
E07. Dobrar jornadas		0,33	0,54
E08. Doença ou acidente pessoal			0,42
E37. Salários atrasados	0,36		0,41
E20. Licença de saúde recorrente dos colegas			0,41

	1	2	3
E36. Salário inadequado para a função	0,28		0,38
E21. Mudança nas horas de trabalho			0,36
E31. Perspectivas de ascensão vinculadas à idéia de transferência			0,33
E22. Mudança no status financeiro	0,28		0,30
E15. Falta de plano de cargos e salários			0,27

Os itens 18 (Função pouco conhecida) e 23 (Mudança de chefias) originalmente constavam no terceiro fator, Falta de suporte organizacional. A análise fatorial desta pesquisa localizou os itens no primeiro fator, Aborrecimento e contrariedade. Entende-se que o fato da função não ser conhecida e também a mudança de chefias podem se tratar de situações que causam algum aborrecimento, não necessariamente implicando em falta de suporte por parte da organização. A mudança de chefias, por exemplo, pode acontecer para suprir ou corrigir alguma deficiência com os funcionários. Nesse sentido, a mudança desses dois itens para o primeiro fator pode ser considerada adequada.

Os itens 03 (Ambiente físico inadequado), 09 (Equipamento precário), 10 (Problemas com a iluminação do ambiente), 15 (Falta de plano de cargos e salários) e 36 (Salário inadequado para a função) originalmente constavam no primeiro fator, Aborrecimento e contrariedade. Com a análise fatorial desta pesquisa, esses itens foram localizados no terceiro fator, Falta de suporte organizacional. Os itens 03, 09 e 10 fazem referência a estrutura e recursos físicos da organização. Como é entendido que o bem-estar do funcionário é responsabilidade da organização (Delboni, 1997), isso também deveria incluir adequada estrutura física. Dessa maneira, entende-se que esses itens estariam mais bem representados no terceiro fator, ou seja, Falta de suporte organizacional.

Situação semelhante é encontrada com os itens 15 e 36. Ambos fazem referência à valorização do funcionário por meio do salário. Entende-se que a ausência de

valorização por parte da organização deveria constar no fator Falta de suporte organizacional, inclusive junto a outro item que também fala sobre salário, a saber, o item 37 (Salários atrasados), como foi reproduzido na análise fatorial desta pesquisa.

Com esse novo arranjo dos itens, a distribuição torna-se mais homogênea. Ou seja, o primeiro fator fica com 14 itens, em vez de 17; o segundo fator permanece com 13 itens; e o terceiro fator fica com 13 itens, em vez de apenas 10. As correlações também se alteram. A Tabela 26 apresenta a correlação dos novos fatores com o ISSL.

Tabela 26. Correlações entre novos fatores da EVET e ISSL

		EVET1'. Aborrecimento e contrariedade	EVET2'. Pressão no trabalho	EVET3'. Falta de suporte organizacional
Fase do estresse (ISSL)	<i>r</i>	0,19*	0,15	0,11
	<i>p</i>	0,043	0,109	0,241
	N	116	116	116
Total quadro 1	<i>r</i>	0,15	-0,05	0,12
	<i>p</i>	0,098	0,631	0,197
	N	116	116	116
Total quadro 2	<i>r</i>	0,16	0,16	0,09
	<i>p</i>	0,082	0,093	0,332
	N	116	116	116
Total quadro 3	<i>r</i>	0,32***	0,16	0,19*
	<i>p</i>	0,000	0,095	0,040
	N	116	116	116
Sintomas físicos	<i>r</i>	0,22*	0,09	0,21*
	<i>p</i>	0,016	0,354	0,025
	N	116	116	116
Sintomas psicológicos	<i>r</i>	0,24*	0,13	0,07
	<i>p</i>	0,010	0,174	0,450
	N	116	116	116
Total ISSL	<i>r</i>	0,25**	0,12	0,16
	<i>p</i>	0,007	0,215	0,095
	N	116	116	116

* Correlação significativa no nível $p < 0,05$

** Correlação significativa no nível $p < 0,01$

*** Correlação significativa no nível $p < 0,001$

Pode-se perceber que, com a nova distribuição de itens, o primeiro fator, Aborrecimento e contrariedade, também passa a apresentar correlação significativa com a fase do estresse que o sujeito se encontra. Trata-se de uma correlação baixa ($r=-0,19$; $p<0,05$), contudo indica que os itens 18 e 23, que antes compunham esse fator e foram deslocados para Falta de suporte organizacional, impediam a correlação deste fator com a fase do estresse. Comparando com as correlações anteriores (ver Tabela 14 à página 56), também se percebe que as correlações do primeiro fator com os outros índices do ISSL permaneceram iguais, com exceção da correlação com quantidade de sintomas psicológicos assinalados, que aumentou de $r=0,23$ para $r=0,24$ ($p<0,05$).

O terceiro fator, Falta de suporte organizacional, teve suas correlações alteradas de maneira mais drástica. A correlação com o total de sintomas do quadro 3 reduziu de $r=0,29$ para $r=0,19$ ($p<0,05$), e com sintomas físicos reduziu de $r=0,22$ para $r=0,21$ ($p<0,05$). As correlações com sintomas psicológicos e o total do ISSL, que antes eram significativas, não se mostraram significativas com a nova distribuição de itens.

A fim de verificar como os novos fatores se relacionavam com os grupos extremos de estresse, ou seja, pessoas sem estresse e pessoas na fase de quase-exaustão ou exaustão, foi realizado novo teste-*t*. A Tabela 27 apresenta os resultados, que podem ser comparados com a Tabela 15 à página 57.

Tabela 27. Teste-*t* dos novos fatores da EVET em relação à fase do estresse

	<i>t</i>	gl	<i>p</i>	Diferença média	Erro-padrão
EVET1'. Aborrecimento e contrariedade	-1,97	58	0,053	-5,15	2,61
EVET2'. Pressão no trabalho	-0,92	58	0,360	-2,40	2,60
EVET3'. Falta de suporte organizacional	-1,94	58	0,058	-4,33	2,24

Pode-se perceber que o índice de significância do primeiro fator reduziu de $p=0,063$ para $p=0,053$, e que o nível de significância do terceiro fator aumentou de $p=0,032$ para $p=0,058$, portanto este último deixou de apresentar diferença de média significativa. Contudo, se esses novos índices forem considerados como níveis de significância marginais, então se pode dizer que tanto Aborrecimento e contrariedade como Falta de suporte organizacional tornaram-se fatores sensíveis para diferenciar as médias entre sujeitos sem estresse e sujeitos na fase de quase-exaustão ou exaustão. No caso do primeiro fator, a média dos não-estressados foi 23,45 (DP=5,53) contra 28,60 (DP=6,23) dos estressados. Para o terceiro fator, a média dos não-estressados foi 21,67 (DP=4,82) contra 26,00 (DP=4,36) dos estressados.

Ao se verificar os gráficos da curva ROC para o novo fator Aborrecimento e contrariedade, encontrou-se área abaixo da curva de 0,80 contra 0,81 originalmente. As notas de corte indicadas reduziram, uma vez que o número de itens desse fator também diminuiu. Sugere-se a nota 30,00 para encontrar 78% de verdadeiros positivos e 14% de falsos positivos, ou ainda a nota 32,50 para encontrar 67% de verdadeiros positivos e 8% de falsos positivos.

Para o novo fator Falta de suporte organizacional, a área abaixo da curva foi de 0,66 contra 0,64 originalmente. As novas coordenadas, contudo, não se mostraram tão

eficazes quanto as coordenadas do fator original. A nota de corte 21,50 encontra 78% de verdadeiros positivos, mas também 48% de falsos positivos. Notas maiores também apresentam uma proporção elevada de falsos positivos.

Realizando-se a precisão para os novos fatores, encontrou-se que o alfa de Cronbach do primeiro fator diminuiu de 0,87 para 0,86, portanto uma diferença mínima, mantendo o índice ainda elevado. Já no caso do terceiro fator, o alfa aumentou de 0,68 para 0,78. Para ambos os fatores, nenhum item aumentaria a precisão caso fosse removido.

Faz-se necessário ressaltar que os dados utilizados para se proceder a análise fatorial não são considerados completamente adequados pela literatura. Embora Hair e colaboradores (2005) indiquem que uma análise fatorial deva ser feita com 100 ou mais sujeitos de pesquisa, sugerem um número mínimo de cinco pessoas para cada variável a ser analisada, sendo dez o valor ideal. Na presente pesquisa, o número de sujeitos por item foi apenas três. Outro dado importante é que o índice de adequação da amostra de Kaiser-Meyer-Olkin foi de 0,66. Os autores consideram que 0,70 ou mais seria um valor mediano, e 0,80 ou mais um valor admirável. O valor encontrado, 0,66, seria medíocre. Não obstante, o teste de esfericidade de Bartlett foi significativo ao nível de 0,000 ($\chi^2=1931,76$; $gl=780$), sugerindo que a matriz de dados não é imprópria para análise fatorial. O objetivo desta pesquisa, contudo, não foi o de definir a estrutura fatorial da EVET. A análise aqui apresentada foi conduzida apenas a título de verificação e confirmação da estrutura originalmente encontrada pelos autores da escala. De maneira geral, a configuração se manteve, porém alguns itens mudaram de fatores, revelando novas correlações com o ISSL, algumas delas melhores, outras piores que a estrutura original. A mudança de alguns poucos itens entre os fatores é esperada quando são feitas análises com populações diferentes. Como a maior parte dos itens nesta pesquisa

reproduziu a estrutura fatorial originalmente encontrada pelos autores, tais dados sugerem evidência de validade.

Estresse e inteligência emocional

A fim de se verificar o pressuposto teórico de que IE e estresse deveriam se correlacionar negativamente (Salovey e cols., 1999), foi realizada correlação entre o resultado geral do MSCEIT com os dados da EVET e do ISSL. Os resultados estão na Tabela 28.

Tabela 28. Correlações entre inteligência emocional e estresse

	IE		
	N	<i>r</i>	<i>p</i>
EVET1. Aborrecimento e contrariedade	116	-0,09	0,317
EVET2. Pressão no trabalho	116	-0,20*	0,030
EVET3. Falta de suporte organizacional	116	-0,14	0,128
Total EVET	116	-0,18	0,054
Fase do estresse (ISSL)	116	0,01	0,919

* Correlação significativa no nível $p < 0,05$

Pode-se perceber que, para a amostra em geral, não houve correlação significativa entre IE e estresse, tanto medido pela EVET quanto medido pelo ISSL, com exceção do segundo fator da EVET, que apresentou correlação significativa com o escore geral do MSCEIT de $r = -0,20$ ($p < 0,05$). Trata-se de uma correlação baixa, contudo indica que há uma tendência das pessoas com mais inteligência emocional apresentarem menos sensibilidade aos estressores relacionados à pressão no ambiente de trabalho.

A fim de verificar se havia alguma relação entre ramificações específicas da IE e estresse, procedeu-se nova correlação, desta vez utilizando-se os escores das quatro subescalas do MSCEIT, cujos resultados estão na Tabela 29.

Tabela 29. Correlações entre áreas da inteligência emocional e estresse

		IE1. Percepção	IE2. Facilitação	IE3. Compreensão	IE4. Gerenciamento
EVET1. Aborrecimento e contrariedade	<i>r</i>	-0,10	0,03	-0,13	-0,07
	<i>p</i>	0,279	0,722	0,172	0,435
	N	116	116	116	116
EVET2. Pressão no trabalho	<i>r</i>	-0,17	-0,09	-0,21*	-0,10
	<i>p</i>	0,068	0,312	0,025	0,308
	N	116	116	116	116
EVET3. Falta de suporte organizacional	<i>r</i>	-0,17	0,04	-0,04	-0,20*
	<i>p</i>	0,066	0,648	0,676	0,033
	N	116	116	116	116
Total EVET	<i>r</i>	-0,18	-0,01	-0,18	-0,13
	<i>p</i>	0,057	0,890	0,059	0,150
	N	116	116	116	116
Fase do estresse (ISSL)	<i>r</i>	-0,05	0,06	0,04	0,00
	<i>p</i>	0,592	0,544	0,68	0,989
	N	116	116	116	116

* Correlação significativa no nível $p < 0,05$

De maneira geral, os escores das subescalas do MSCEIT não apresentaram correlação significativa com estresse, medido tanto pela EVET quanto pelo ISSL, com duas exceções. A primeira foi para a subescala Compreensão das emoções, que apresentou correlação significativa de $r = -0,21$ ($p < 0,05$) com o segundo fator da EVET, sendo novamente uma correlação baixa. Esse dado pode ser indicativo de que as pessoas que possuem uma maior compreensão da maneira pela qual as emoções se relacionam e

transitam apresentam menor suscetibilidade aos eventos estressores relacionados à pressão no trabalho. Essa capacidade da IE se refere à compreensão de como um estado de humor pode variar ao longo do tempo. Portanto, aventou-se a hipótese de que os indivíduos que possuem mais desenvolvida a Compreensão das emoções, ao se depararem com situações no ambiente de trabalho que levariam à sensação de pressão, poderiam ser mais capazes de perceber como seu humor viria a se alterar com o passar do tempo até um estado de humor desagradável. Dessa forma, essas pessoas utilizariam as estratégias de enfrentamento mais adequadas para evitar que isso ocorra, preparando-se para que situações de pressão não viessem a lhes causar incômodo. Esse resultado está de acordo com o estudo de Lyons e Schneider (2005), em que se encontrou que indivíduos com maior compreensão emocional tinham melhor desempenho na resolução de problemas sob pressão.

Outra correlação significativa encontrada foi com o terceiro fator da EVET e a subescala Gerenciamento das emoções do MSCEIT ($r=-0,20$; $p<0,05$). Essa área da IE indica a capacidade das pessoas gerenciarem as emoções, tanto as positivas quanto as negativas, por meio da reflexão, de maneira a desenvolver o crescimento emocional próprio e as relações sociais. Para esse resultado, sugeriu-se a explicação de que as pessoas que possuem o Gerenciamento das emoções mais desenvolvido poderiam ser capazes de estabelecer relações mais agradáveis e interessantes com seus colegas de trabalho, resultando em melhor desempenho profissional e bem-estar, conforme proposto por Mayer e Salovey (1999) e corroborado por outras pesquisas (Bastian e cols., 2005; Cobêro, 2004). Essa poderia ser uma estratégia de enfrentamento que visasse reduzir os efeitos da falta de suporte por parte da organização, ou seja, ao se manter o controle das emoções nos relacionamentos com os colegas de trabalho, seria

possível minimizar os efeitos estressantes da negligência da instituição para com seus funcionários.

Esses foram os resultados para a amostra em geral. A fim de verificar se havia diferença quanto ao ambiente de trabalho na relação entre estresse e IE, foram realizadas correlações separadas por local. A Tabela 30 apresenta os dados referentes ao Local de trabalho 1, uma universidade particular. Pode-se observar que ocorreram muitas correlações significativas entre os instrumentos de estresse e de IE, ao contrário do que ocorreu com a amostra geral. Deve-se levar em conta, contudo, que foram poucas as correlações nesse local, apenas oito, o que pode ter causado viés no resultado, de maneira que, numa população maior, as correlações e seus níveis de significância talvez fossem diferentes.

Tabela 30. Correlações entre inteligência emocional e estresse no Local 1

		IE1. Percepção	IE2. Facilitação	IE3. Compreensão	IE4. Gerenciamento	IE
EVET1. Aborrecimento e contrariedade	<i>r</i>	-0,53	0,08	-0,85**	-0,19	-0,59
	<i>p</i>	0,176	0,851	0,008	0,650	0,122
	N	8	8	8	8	8
EVET2. Pressão no trabalho	<i>r</i>	-0,17	0,26	-0,35	-0,41	-0,28
	<i>p</i>	0,685	0,540	0,392	0,308	0,497
	N	8	8	8	8	8
EVET3. Falta de suporte organizacional	<i>r</i>	-0,47	-0,08	-0,86**	-0,24	-0,66
	<i>p</i>	0,241	0,849	0,006	0,562	0,076
	N	8	8	8	8	8
Total EVET	<i>r</i>	-0,45	0,11	-0,76*	-0,30	-0,56
	<i>p</i>	0,267	0,796	0,027	0,476	0,148
	N	8	8	8	8	8
Total ISSL	<i>r</i>	-0,28	-0,56	-0,63	-0,70	-0,87**
	<i>p</i>	0,498	0,148	0,094	0,055	0,005
	N	8	8	8	8	8
Total quadro 1	<i>r</i>	-0,05	-0,53	-0,44	-0,56	-0,64
	<i>p</i>	0,912	0,172	0,270	0,147	0,087
	N	8	8	8	8	8
Total quadro 2	<i>r</i>	-0,21	-0,55	-0,57	-0,76*	-0,84**
	<i>p</i>	0,621	0,156	0,139	0,030	0,009
	N	8	8	8	8	8
Total quadro 3	<i>r</i>	-0,44	-0,45	-0,66	-0,54	-0,83*
	<i>p</i>	0,279	0,261	0,077	0,166	0,011
	N	8	8	8	8	8
Sintomas físicos	<i>r</i>	-0,04	-0,51	-0,55	-0,65	-0,70
	<i>p</i>	0,934	0,199	0,160	0,080	0,051
	N	8	8	8	8	8
Sintomas psicológicos	<i>r</i>	-0,43	-0,46	-0,54	-0,55	-0,79*
	<i>p</i>	0,291	0,254	0,171	0,156	0,021
	N	8	8	8	8	8
Fase do estresse (ISSL)	<i>r</i>	-0,47	-0,63	-0,74*	-0,60	-0,97***
	<i>p</i>	0,243	0,096	0,037	0,117	0,000
	N	8	8	8	8	8

* Correlação significativa no nível $p < 0,05$ ** Correlação significativa no nível $p < 0,01$ *** Correlação significativa no nível $p < 0,001$

A subescala Compreensão das emoções apresentou correlações significativas com os seguintes escores da EVET: Aborrecimento e contrariedade ($r=-0,85$; $p<0,01$), Falta de suporte organizacional ($r=-0,86$; $p<0,01$) e escore geral ($r=-0,76$; $p<0,01$). Esses dados sugerem que, no ambiente acadêmico, as pessoas que possuem capacidade de identificar como as emoções podem se misturar ou mesmo transitar de um estado de humor para outro, são menos vulneráveis às situações que podem causar estresse laboral, mais especificamente àquelas relacionadas ao aparecimento de aborrecimentos e relacionadas à falta de apoio por parte da instituição. Houve correlação significativa dessa subescala também com a fase do estresse medida pelo ISSL ($r=-0,74$; $p<0,05$), sugerindo que essa capacidade da IE está relacionada a menos estresse.

A subescala Gerenciamento das emoções apresentou correlação significativa apenas com o total de sintomas do quadro 2 do ISSL ($r=-0,76$; $p<0,05$). Esse dado mostra uma tendência das pessoas com maior capacidade de gerenciamento das emoções, tanto as próprias emoções quanto em relação às outras pessoas, exibirem menos sintomas relacionados à fase de resistência ou quase-exaustão.

O escore geral do MSCEIT não se correlacionou com nenhum escore da EVET, contudo obteve correlações com os seguintes escores do ISSL: total de sintomas assinalados ($r=-0,87$; $p<0,05$), total de sintomas do quadro 2 ($r=-0,84$; $p<0,01$), total de sintomas do quadro 3 ($r=-0,83$; $p<0,05$), total de sintomas psicológicos ($r=-0,79$; $p<0,05$) e a fase do estresse ($r=-0,97$; $p<0,001$). Esses dados indicam que, no ambiente acadêmico, pessoas emocionalmente mais inteligentes apresentam menos sintomas psicológicos de estresse, além de menos sintomas dos quadros relacionados às fases de resistência, quase-exaustão e exaustão.

Pode-se destacar que não apareceram correlações significativas nas subescalas de Percepção e Facilitação, que são consideradas uma área experiencial da IE. As correlações significativas aconteceram com as subescalas da área estratégica, que envolve um processamento cognitivo de nível mais elevado (Mayer e cols., 2002b). Foi sugerida a explicação de que, no ambiente acadêmico, as pessoas utilizam capacidades cognitivas diferentes de outros ambientes de trabalho, possibilitando que as pessoas raciocinem quanto ao que estão sentindo e como se relacionar com os colegas. Nesse sentido, sugerem-se pesquisas que utilizem também outras medidas de raciocínio a fim de verificar a relação entre IE e estresse nesse local.

A seguir foram feitas as correlações para o Local 2, um órgão público estadual. Os resultados encontram-se na Tabela 31.

Tabela 31. Correlações entre inteligência emocional e estresse no Local 2

		IE1. Percepção	IE2. Facilitação	IE3. Compreensão	IE4. Gerenciamento	IE
EVET1. Aborrecimento e contrariedade	<i>r</i>	-0,02	0,01	-0,04	-0,06	-0,05
	<i>p</i>	0,862	0,964	0,760	0,651	0,716
	N	59	59	59	59	59
EVET2. Pressão no trabalho	<i>r</i>	-0,06	0,03	-0,08	-0,19	-0,13
	<i>p</i>	0,629	0,826	0,527	0,149	0,320
	N	59	59	59	59	59
EVET3. Falta de suporte organizacional	<i>r</i>	-0,19	0,01	0,04	-0,27*	-0,20
	<i>p</i>	0,152	0,960	0,777	0,041	0,131
	N	59	59	59	59	59
Total EVET	<i>r</i>	-0,09	0,02	-0,05	-0,18	-0,13
	<i>p</i>	0,500	0,899	0,725	0,168	0,313
	N	59	59	59	59	59
Total ISSL	<i>r</i>	0,03	0,01	-0,12	0,00	-0,02
	<i>p</i>	0,824	0,952	0,363	0,980	0,897
	N	59	59	59	59	59
Total quadro 1	<i>r</i>	-0,05	-0,09	-0,15	-0,05	-0,12
	<i>p</i>	0,711	0,518	0,268	0,718	0,364
	N	59	59	59	59	59
Total quadro 2	<i>r</i>	0,04	0,07	-0,08	-0,03	0,01
	<i>p</i>	0,767	0,595	0,532	0,845	0,953
	N	59	59	59	59	59
Total quadro 3	<i>r</i>	0,08	0,02	-0,11	0,08	0,05
	<i>p</i>	0,540	0,858	0,421	0,559	0,700
	N	59	59	59	59	59
Sintomas físicos	<i>r</i>	-0,04	0,00	-0,17	-0,04	-0,09
	<i>p</i>	0,769	0,980	0,198	0,767	0,503
	N	59	59	59	59	59
Sintomas psicológicos	<i>r</i>	0,12	0,02	-0,03	0,06	0,08
	<i>p</i>	0,366	0,867	0,815	0,641	0,522
	N	59	59	59	59	59
Fase do estresse (ISSL)	<i>r</i>	0,00	0,03	-0,08	-0,01	-0,02
	<i>p</i>	0,971	0,800	0,568	0,911	0,910
	N	59	59	59	59	59

* Correlação significativa no nível $p < 0,05$

Apenas uma correlação significativa foi encontrada no Local 2, sendo entre a área Gerenciamento da IE e o fator Falta de suporte organizacional da EVET ($r=-0,27$; $p<0,05$). Apesar de se tratar de uma correlação baixa, ela indica uma tendência das pessoas com maior capacidade para gerenciar as emoções em si mesmo e nos outros serem menos sensíveis aos eventos estressores relacionados à falta de suporte por parte da organização.

De maneira geral, portanto, as correlações encontradas no Local 2 sugerem que, nesse tipo de ambiente de trabalho, predominantemente de escritório, não existe relação direta entre IE e estresse. Ou seja, os indivíduos podem desenvolver estresse ou não independentemente do seu nível de IE. Gohm e colaboradores (2005) haviam encontrado que a personalidade pode ser moderadora da relação entre IE e estresse, de maneira que, em certos tipos de personalidade, a IE seria preditora de menos estresse, ao passo que, em outros tipos, a IE seria ou ineficaz ou indiferente. Foi sugerida a hipótese de que essa situação também pode ser encontrada de acordo com o ambiente de trabalho, como parece ter sido o caso do Local 2. Novas pesquisas são sugeridas, a fim de se estudar a relação entre IE e estresse nesse tipo de ambiente organizacional.

Em seguida são apresentadas as correlações para o Local de trabalho 3, um hospital público municipal. Os resultados encontram-se na Tabela 32.

Tabela 32. Correlações entre inteligência emocional e estresse no Local 3

		IE1. Percepção	IE2. Facilitação	IE3. Compreensão	IE4. Gerenciamento	IE
EVET1. Aborrecimento e contrariedade	<i>r</i>	-0,05	0,08	0,07	-0,05	0,01
	<i>p</i>	0,731	0,599	0,637	0,734	0,942
	N	49	49	49	49	49
EVET2. Pressão no trabalho	<i>r</i>	-0,07	-0,20	-0,08	0,10	-0,10
	<i>p</i>	0,637	0,163	0,569	0,513	0,514
	N	49	49	49	49	49
EVET3. Falta de suporte organizacional	<i>r</i>	-0,07	0,12	0,18	-0,07	0,04
	<i>p</i>	0,643	0,417	0,216	0,640	0,782
	N	49	49	49	49	49
Total EVET	<i>r</i>	-0,09	-0,02	0,05	0,00	-0,03
	<i>p</i>	0,555	0,888	0,723	0,988	0,836
	N	49	49	49	49	49
Total ISSL	<i>r</i>	-0,01	0,08	0,32*	0,04	0,11
	<i>p</i>	0,934	0,574	0,026	0,801	0,432
	N	49	49	49	49	49
Total quadro 1	<i>r</i>	-0,05	-0,04	0,11	0,02	-0,01
	<i>p</i>	0,709	0,759	0,453	0,881	0,968
	N	49	49	49	49	49
Total quadro 2	<i>r</i>	-0,01	0,16	0,31*	-0,01	0,13
	<i>p</i>	0,919	0,262	0,032	0,947	0,382
	N	49	49	49	49	49
Total quadro 3	<i>r</i>	0,02	0,07	0,33*	0,07	0,13
	<i>p</i>	0,900	0,647	0,019	0,646	0,357
	N	49	49	49	49	49
Sintomas físicos	<i>r</i>	0,03	0,12	0,27	0,03	0,13
	<i>p</i>	0,838	0,419	0,058	0,812	0,358
	N	49	49	49	49	49
Sintomas psicológicos	<i>r</i>	-0,05	0,04	0,31*	0,03	0,08
	<i>p</i>	0,729	0,810	0,030	0,821	0,592
	N	49	49	49	49	49
Fase do estresse (ISSL)	<i>r</i>	0,04	0,18	0,46***	0,14	0,24
	<i>p</i>	0,774	0,204	0,001	0,325	0,090
	N	49	49	49	49	49

* Correlação significativa no nível $p < 0,05$ *** Correlação significativa no nível $p < 0,001$

Não foram encontradas correlações significativas entre as áreas da IE e os escores da EVET. Houve correlações, porém, com vários indicadores do ISSL, contudo apenas com a área Compreensão emocional da IE. As correlações foram: total de sintomas assinalados ($r=0,32$; $p<0,05$), total de sintomas do quadro 2 ($r=0,31$; $p<0,05$), total de sintomas do quadro 3 ($r=0,33$; $p<0,05$), total de sintomas psicológicos ($r=0,31$; $p<0,05$) e a fase do estresse ($r=0,46$; $p<0,001$). Ao contrário do Local 1, no Local 3 as correlações foram todas positivas, portanto indicando que pessoas que possuem maior capacidade de compreender como as emoções se mesclam ou podem transitar tendem a apresentar mais sintomas de estresse, especialmente sintomas psicológicos. Não foram encontradas referências a pesquisas sobre IE em ambiente hospitalar, o que dificulta a interpretação do resultado encontrado, que contradiz o que foi postulado pela teoria de Salovey e colaboradores (1999), segundo a qual pessoas com maior IE seriam mais capazes de utilizar estratégias de enfrentamento mais adaptadas e, portanto, desenvolver menos estresse. Levando-se em conta que a maioria dos sujeitos que responderam à pesquisa no Local 3 eram enfermeiros, aventou-se a explicação de que a situação de desenvolver estresse mesmo possuindo maior capacidade emocional esteja relacionada especificamente à área em que tal correlação ocorreu. Percebe-se que os escores das outras áreas de IE, assim como seu escore geral, não apresentaram correlação com o estresse nesse ambiente de trabalho, sugerindo não haver relação direta entre o desenvolvimento de sintomas de estresse e IE, e sim com a área de Compreensão emocional. Provavelmente devido à situação de contato direto e constante com a enfermidade de outras pessoas, o que inclui a possibilidade de morte do paciente (Lees & Ellis, 1990; Tyler e cols., 1991), o conhecimento de como o estado de humor pode vir a se alterar acaba sendo nocivo para os enfermeiros, talvez por não serem capazes de

utilizar algum tipo de estratégia de enfrentamento que seja suficientemente eficaz para remover a situação estressora. A pesquisa de Ciarrochi e colaboradores (2002) também encontrou que o uso inadequado das áreas mais cognitivas da IE, a saber, Compreensão e Gerenciamento, poderia tornar a pessoa mais vulnerável aos eventos estressores. Conforme apontado por Healy e McKay (2000), o uso do bom humor não foi indicativo de redução no nível de estresse dos enfermeiros pesquisados, e, de acordo com Holroyd e Lazarus (1982), a falta de habilidade em utilizar estratégias de enfrentamento pode vir a aumentar ainda mais o estresse, agravando os sintomas.

Como nesta pesquisa não foram utilizados instrumentos que avaliassem o uso de estratégias de enfrentamento, essa explicação hipotética não pôde ser verificada. Sugere-se, portanto, que outras pesquisas sejam realizadas na área hospitalar, que carece de estudos com IE.

Foi, então, realizada análise fatorial com os escores dos três fatores da EVET, a quantidade de itens assinalados no ISSL e os escores das quatro áreas do MSCEIT. Inicialmente foi utilizada rotação oblimin, pressupondo correlação entre os fatores. Como a correlação encontrada foi -0,16, portanto muito baixa, foi então utilizada rotação varimax, e a matriz rotada encontra-se na Tabela 33.

Tabela 33. Matriz fatorial rotada de escores da EVET, ISSL e MSCEIT

	1	2
EVET1. Aborrecimento e contrariedade	0,84	
EVET3. Falta de suporte organizacional	0,80	
EVET2. Pressão no trabalho	0,61	
Total ISSL	0,43	
IE2. Facilitação		0,78
IE1. Percepção		0,68
IE3. Compreensão		0,65
IE4. Gerenciamento		0,61

O índice KMO foi de 0,63, considerado medíocre, embora o teste de esfericidade de Bartlett tenha sido significativo no nível 0,000 ($\chi^2=137,87$; gl=28), o que sugere que a matriz é passível de ser fatorada (Hair e cols., 2005). Pode-se perceber que houve separação dos escores dos três testes em dois fatores, sugerindo diferenciação entre os construtos de estresse e de IE. A não-separação das pontuações dos testes de estresse está de acordo com o esperado, uma vez que a hipótese inicial sugeria que a EVET e o ISSL, apesar de utilizarem formas distintas de mensuração, avaliam construtos relacionados, a saber, a sensibilidade a eventos estressores no trabalho no caso da EVET e frequência de sintomas físicos e psicológicos no caso do ISSL.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo da presente pesquisa foi estudar as características psicométricas e buscar evidências de validade para a EVET, relacionando-a a outro instrumento que mensura estresse, qual seja, o ISSL. Ainda, pretendeu correlacionar ambos os instrumentos com o MSCEIT, a fim de verificar em que medida indivíduos com maior inteligência emocional seriam mais capazes de utilizar estratégias que reduzissem o nível de estresse.

Ao se relacionar os dois instrumentos de estresse, foram encontradas correlações significativas entre o escore geral da EVET e os fatores 1 e 3 com a fase do estresse, com o total de sintomas do quadro de quase-exaustão e exaustão, com os sintomas físicos e psicológicos e com o total de sintomas assinalados no ISSL. Em contrapartida, o segundo fator da EVET, Pressão no trabalho, não obteve correlação significativa com nenhum dado do ISSL. Não obstante, as correlações significativas dos outros fatores e do escore total com o ISSL foram numerosas e todas positivas. Tais correlações foram de baixas a moderadas ($r=0,20$ a $r=0,32$), tendo isso sido previsto na hipótese inicial, uma vez que a EVET busca mensurar a vulnerabilidade do sujeito aos eventos estressores no local de trabalho, enquanto que o ISSL faz um inventário dos sintomas relacionados às fases do estresse. Ou seja, embora os testes utilizem abordagens diferentes do fenômeno, os dados encontrados sugerem evidências de validade de construtos relacionados.

Os resultados de provas estatísticas entre os sujeitos sem estresse e aqueles na fase de quase-exaustão ou exaustão apontaram para uma sensibilidade da EVET no que diz respeito a diferenciar esses dois grupos. Foram realizadas curvas ROC utilizando-se o número de sintomas no quadro 3 do ISSL como parâmetro a fim de se encontrar uma

sugestão de pontuação para EVET. No escore geral, sugeriu-se uma nota de corte entre 76,50 e 79,50 para identificar os sujeitos nas fases mais avançadas do estresse. Porém, como uma certa quantidade de falsos positivos poderia ser encontrada com essas notas, sugere-se, como propõe Perkins (1982), que a EVET não seja aplicada isoladamente.

Uma vez que na literatura não são feitas referências a níveis diferentes de estresse de acordo com a idade ou a escolaridade, pode ser considerada evidência de validade que os escores da EVET não apresentaram correlação significativa com esses critérios. Houve apenas uma exceção, que foi uma correlação significativa entre o fator Pressão no trabalho e escolaridade, contudo foi muito baixa ($r=-0,18$). Já o ISSL, por sua vez, apresentou muitas correlações com a escolaridade, que variaram de $r=-0,18$ a $r=-0,25$, sugerindo que esse instrumento deve ser utilizado com maior cautela.

Em relação ao sexo, a EVET de maneira geral não demonstrou diferenciação entre homens e mulheres. Apenas no segundo fator, Pressão no trabalho, as mulheres obtiveram médias significativamente maiores do que os homens. Não existe um consenso na literatura quanto à maior ou menor vulnerabilidade de um sexo em relação ao estresse, sendo às vezes encontrado que homens desenvolvem mais estresse, outras vezes mulheres e outras vezes nenhuma diferença é encontrada (Calais e cols., 2003; Lease, 1999; Rout, 1999; Rydstedt e cols., 1998). Portanto, talvez a não-diferenciação entre os sexos possa ser uma vantagem, permitindo que a EVET seja aplicada em diversos tipos de ambiente de trabalho.

No que diz respeito à precisão da EVET, a escala como um todo obteve um alfa de Cronbach de 0,90, considerado ótimo pela literatura (Cronbach, 1996). O primeiro fator obteve alfa de 0,87, o segundo fator, 0,87 e o terceiro fator, 0,68. Como todos esses índices apresentaram-se acima de 0,60, a escala pode ser considerada adequada

segundo critérios do CFP (2003). Esses dados, portanto, atestam a fidedignidade do instrumento.

Ao se relacionar o MSCEIT com os instrumentos de estresse, foram encontradas poucas correlações significativas, e ainda assim baixas. Porém, ao se procederem as correlações separando-se os sujeitos por local de trabalho, os resultados foram diferentes. No Local 1, uma universidade particular, foram encontradas várias correlações significativas negativas entre estresse (tanto da EVET quanto do ISSL) e a subescala Compreensão emocional e o escore geral de IE, sendo tais correlações altas. No Local 2, uma instituição pública de escritório, apenas uma correlação significativa foi encontrada, negativa e baixa. Já no Local 3, um hospital público com a maioria dos participantes enfermeiros, foram encontradas algumas correlações significativas positivas entre estresse e a subescala Compreensão emocional, sendo tais correlações moderadas. Essa diferença levou a duas considerações. Em primeiro lugar, ela explicava o motivo de terem sido encontradas poucas correlações significativas com a amostra total. Em segundo lugar, percebeu-se que a relação entre IE e estresse pode variar dependendo do ambiente de trabalho. Supõe-se, portanto, que outros fatores possam estar influenciando essa relação, fatores estes que podem ser personalidade, inteligência geral, satisfação com o trabalho, entre outros, conforme encontrado em pesquisas (Gohm e cols., 2005; Healy e McKay, 2000). Dessa forma, sugere-se que outras pesquisas sejam realizadas, utilizando-se instrumentos que possam avaliar esses possíveis fatores e examinar a relação entre os construtos.

O número de sujeitos que participaram da pesquisa originalmente foi de 130. Contudo, conforme se procedeu à análise de dados, percebeu-se que os resultados das correlações e diferenças de média apresentavam dados diferentes quando se excluíam sujeitos com nível de escolaridade fundamental. O mesmo não ocorria quando se

excluía os sujeitos com outros níveis de escolaridade. Aventou-se a explicação de que aqueles sujeitos não haviam compreendido adequadamente as instruções do teste, e por isso seus resultados não foram utilizados na análise de dados, com uma composição final da amostra de 117 participantes.

Algumas limitações podem ser apontadas nesta pesquisa, em relação aos instrumentos utilizados. No caso do ISSL, alguns participantes perguntavam ao pesquisador o significado de certos sintomas, como sudorese e hiperventilação, por exemplo. Houve também casos em que os participantes assinalaram apenas um sintoma de cada quadro do ISSL, embora as instruções nas páginas indicassem que vários sintomas poderiam ser assinalados. Portanto, não se tem certeza se aqueles sujeitos realmente apresentaram apenas um sintoma de cada quadro ou se interpretaram que deveriam assinalar apenas um. Situação semelhante ocorreu com o MSCEIT, nesse caso seguramente constituindo-se um erro de interpretação. Nos subtestes que apresentavam várias emoções e era solicitado que o participante atribuísse uma nota na escala *likert* para cada uma delas, algumas pessoas escolheram apenas uma emoção e a pontuaram, quando o correto seria pontuar todas as emoções apresentadas. Como esses testes já possuem uma redação final das instruções, não podendo ser alterados, sugere-se que o pesquisador verifique os protocolos dos sujeitos quando eles entregarem, a fim de dirimir dúvidas quanto à maneira como foi respondido. Contudo, em casos de aplicação coletiva, como foi esta pesquisa, isso nem sempre pode ser possível.

Os sujeitos também sentiram algumas dúvidas ao responder a EVET. As alternativas do instrumento são “1 – Nunca”, “2 – Às vezes” e “3 – Frequentemente”, e as instruções solicitam que o sujeito marque o quanto cada situação o incomoda. Caso a situação não se aplique, o sujeito deve assinalar “Nunca” (Sisto e cols., em construção). Alguns participantes relataram ter entendido que eles deveriam assinalar “1 – Nunca”

apenas quando a situação não ocorresse, deixando “2 – Às vezes” e “3 – Frequentemente” para quando aquela situação ocorresse, o que não é correto. Outros participantes também relataram ter compreendido que deveriam atribuir uma nota de 1 a 3 mesmo se a situação não ocorresse no ambiente de trabalho, imaginando quão incomodados se sentiriam se aquela situação viesse a ocorrer. Provavelmente esses sujeitos não compreenderam o significado adequado da instrução “No caso de uma determinada situação não se aplicar”. Quando os participantes relatavam ao aplicador esses erros de interpretação da instrução, era solicitado que respondessem uma nova folha adequadamente.

Visando minimizar esses dois vieses de interpretação das instruções, um novo modelo da EVET foi sugerido, substituindo as alternativas 1, 2 e 3 por quatro espaços para o sujeito preencher, com os seguintes rótulos no alto da escala: “Isso nunca acontece comigo”, “Isso acontece e não me incomoda”, “Isso acontece e às vezes me incomoda” e “Isso acontece e frequentemente me incomoda” (vide Anexo 3). Com isso, as instruções podem se tornar mais claras para os sujeitos. O aplicador apenas deverá tomar o cuidado de, ao tabular os dados, considerar as duas primeiras alternativas (“Nunca acontece” e “Acontece e não incomoda”) como sendo a mesma, atribuindo pontuação 1.

Como afirma Noronha (2002), é pelo constante questionamento da área que novos instrumentos de avaliação podem ser desenvolvidos e a compreensão teórica sobre os fenômenos pode ser ampliada. Nesse sentido, espera-se que essa pesquisa tenha contribuído para o contexto atual da avaliação psicológica, no sentido de buscar, por meio da pesquisa científica, evidências de validade que comprovem a qualidade de instrumentos em desenvolvimento ou que já se encontram em comercialização, no que se refere a sua validade e precisão.

Novas pesquisas são sugeridas a fim de contemplar construtos não avaliados por esta pesquisa e verificar questões levantadas durante a análise de dados. As propostas de estudo são: verificar as estratégias de enfrentamento dos sujeitos e relacioná-las com os níveis de estresse e de IE; verificar a relação entre IE e estresse separando-se os participantes por sexo, uma vez que algumas pesquisas encontram diferenças de média significativas para ambos os construtos; verificar se há também viés cultural em instrumentos como o ISSL e o MSCEIT, uma vez que foram encontradas correlações significativas negativas com escolaridade.

REFERÊNCIAS

- Atkinson, R. L., Atkinson, R. C., Smith, E. E., Bem, D. J., & Nolen-Hoeksema, S. (2002). *Introdução à Psicologia de Hilgard*. Porto Alegre: Artmed.
- Bakker, A. B., Killmer, C. H., Siegrist, J., & Schaufeli, W. B. (2000). Effort-reward Imbalance and Burnout among Nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 31(4), 884-891.
- Bar-On, R. (2002). Inteligência Social e Emocional: Insights do Emotional Quotient Inventory. Em R. Bar-On & J. D. A. Parker (Orgs.), *Manual de Inteligência Emocional: Teoria e Aplicação em Casa, na Escola e no Trabalho*. (pp. 266-283). Porto Alegre: Artmed.
- Barbosa, M. A., Bighetti, C. A., Baptista, M. N., & Noronha, A. P. P. (2005). *Eventos Estressores Relacionados ao Trabalho: Um Estudo com Universitários*. Anais do Encontro Mineiro de Avaliação Psicológica, Minas Gerais, 42-43.
- Barnes, L. L. B., Agago, M. O., & Coombs, W. T. (1998). Effects of Job-related Stress on Faculty Intention to Leave Academia. *Research in Higher Education*, 39(4), 457-469.
- Bartell, R. (1996). *Stressors of School Psychologists: A Canadian Perspective*. Paper presented at the XIX International School Psychology Colloquium, Eger, Hungria.
- Bastian, V. A., Burns, N. R., & Nettelbeck, T. (2005). Emotional Intelligence Predicts Life Skills, but not as Well as Personality and Cognitive Abilities. *Personality and Individual Differences*, 39(6), 1135-1145.
- Begley, T. M. (1998). Coping Strategies as Predictors of Employee Distress and Turnover after an Organizational Consolidation: A Longitudinal Analysis. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 71, 305-329.

- Bueno, J. M. H., & Primi, R. (2001). Inteligência Emocional: Definição do Constructo e Instrumentos de Medida. Em F. F. Sisto, E. T. B. Sbardelini & R. Primi (Orgs.), *Contextos e Questões da Avaliação Psicológica*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Calais, S. L., Andrade, L. M. B., & Lipp, M. E. N. (2003). Diferenças de Sexo e Escolaridade na Manifestação de Stress em Adultos Jovens. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 16(2), 257-263.
- Ciarrochi, J., Chan, A., Caputi, P., & Roberts, R. (2001). Measuring Emotional Intelligence. Em J. Ciarrochi, J. P. Forgas, & J. D. Mayer (Eds.), *Emotional Intelligence in Everyday Life: A Scientific Inquiry*. (pp. 25-45). Philadelphia: Psychology Press.
- Ciarrochi, J., Deane, F. P., & Anderson, S. (2002). Emotional Intelligence Moderates the Relationship Between Stress and Mental Health. *Personality and Individual Differences*, 32, 197-209.
- Clarke, S. G., & Cooper, C. L. (2000). The Risk Management of Occupational Stress. *Health, Risky & Society*, 2(2), 173-187.
- Cobêro, C. (2004). *Inteligência Emocional: Validade do MSCEIT no Contexto Organizacional*. Dissertação de Mestrado. Programa de Estudos Pós-Graduados em Psicologia, Universidade São Francisco, Itatiba.
- Conselho Federal de Psicologia - CFP (2003). *Resolução nº 002/2003* [On-line]. Disponível: <http://www.pol.org.br>.
- Covolán, M. A. (1996). Stress Ocupacional do Psicólogo Clínico: Seus Sintomas, Suas Fontes e as Estratégias Utilizadas para Controlá-lo. Em M. E. N. Lipp (Org.), *Pesquisas sobre Stress no Brasil: Saúde, Ocupações e Grupos de Risco*. (pp 225-240). Campinas: Papirus.
- Cronbach, L. J. (1996). *Fundamentos da Testagem Psicológica*. Porto Alegre: Artmed.

- Dalgalarrondo, P. (2000). *Psicopatologia e Semiologia dos Transtornos Mentais*. Porto Alegre: Artmed.
- Dantas, M. A. (2004). *Evidências de Validade do Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT)*. Dissertação de Mestrado. Programa de Estudos Pós-Graduados em Psicologia, Universidade São Francisco, Itatiba.
- Delboni, T. H. (1997). *Vencendo o Stress: Como Melhorar as Relações de Trabalho para Viver Melhor*. São Paulo: Makron Books.
- Derogatis, L. R. (1982). Self-report Measures of Stress. Em L. Goldberger & S. Breznitz (Eds.), *Handbook of Stress: Theoretical and Clinical Aspects*. (pp. 270-294). New York: Free Pass.
- Edwards, D., & Burnard, P. (2003). A Systematic Review of Stress and Stress Management Interventions for Mental Health Nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 42(2), 169-200.
- Edwards, D., Burnard, P., Coyle, D., Fothergill, A., & Hannigan, B. (2001). A Stepwise Multivariate Analysis of Factors that Contribute to Stress for Mental Health Nurses Working in the Community. *Journal of Advanced Nursing*, 36(6), 805-813.
- Endler, N. S., & Edwards, J. (1982). Stress and Personality. Em L. Goldberger & S. Breznitz (Eds.), *Handbook of Stress: Theoretical and Clinical Aspects*. (pp. 36-48). New York: Free Pass.
- Freitas, F. A. (2004). *Inteligência Emocional: Evidências de Validade e Precisão do MSCEIT no Contexto Educacional*. Dissertação de Mestrado. Programa de Estudos Pós-Graduados em Psicologia, Universidade São Francisco, Itatiba.
- Furnham, A., Petrides, K. V., Sisterson, G., & Baluch, B. (2003). Repressive Coping Style and Positive Self-presentation. *British Journal of Health Psychology*, 8, 223-249.

- Göbel, M., Springer, J., & Scherff, J. (1998). Stress and Strain of Short Haul Bus Drivers: Psychophysiology as a Design Oriented Method for Analysis. *Ergonomics*, 41(5), 563-580.
- Gohm, C. L., Corser, G. C., & Dalsky, D. J. (2005). Emotional Intelligence under Stress: Useful, Unnecessary, or Irrelevant? *Personality and Individual Differences*, 39(6), 1017-1028.
- Goleman, D. (1995). *Inteligência Emocional*. Rio de Janeiro: Objetiva.
- Gross, J. J., & John, O. P. (2002). Wise Emotion Regulation. Em L. F. Barrett & P. Salovey (Eds.), *The Wisdom in Feelings: Psychological Processes in Emotional Intelligence*. (pp. 297-318). New York: Guilford.
- Haan, N. (1982). The Assessment of Coping, Defense and Stress. Em L. Goldberger & S. Breznitz (Eds.), *Handbook of Stress: Theoretical and Clinical Aspects*. (pp. 254-269). New York: Free Press.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (2005). *Análise Multivariada de Dados*. Porto Alegre: Bookman.
- Healy, C. M., & McKay, M. F. (2000). Nursing Stress: The Effects of Coping Strategies and Job Satisfaction in a Sample of Australian Nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 31(3), 681-688.
- Hedlund, J., & Sternberg, R. J. (2002). Inteligências em Excesso? Integrando as Inteligências Social, Emocional e Prática. Em R. Bar-On & J. D. A. Parker (Orgs.), *Manual de Inteligência Emocional: Teoria e Aplicação em Casa, na Escola e no Trabalho*. (pp. 111-131). Porto Alegre: Artmed.
- Hillhouse, J. J., Adler, C. M., & Walters, D. N. (2000). A Simple Model of Stress, Burnout and Symptomatology in Medical Residents: A Longitudinal Study. *Psychology, Health & Medicine*, 5(1), 63-73.

- Holroyd, K. A., & Lazarus, R. S. (1982). Stress, Coping, and Somatic Adaptation. Em L. Goldberger & S. Breznitz (Eds.), *Handbook of Stress: Theoretical and Clinical Aspects*. (pp. 21-35). New York: Free Press.
- Holt, R. R. (1982). Occupational Stress. Em L. Goldberger & S. Breznitz (Eds.), *Handbook of Stress: Theoretical and Clinical Aspects*. (pp. 419-444). New York: Free Press.
- Jesus Jr, A. G. (2004). *Estudo de Validade e Precisão do Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test*. Dissertação de Mestrado. Programa de Estudos Pós-Graduados em Psicologia, Universidade São Francisco, Itatiba.
- Kop, N., Euwema, M., & Schaufeli, W. (1999). Burnout, Job Stress and Violent Behaviour among Dutch Police Officers. *Work & Stress*, 13(4), 326-340.
- Lane, R., & Pollermann, B. Z. (2002). Complexity of Emotion Representations. Em L. F. Barret & P. Salovey (Eds.), *The Wisdom in Feelings: Psychological Processes in Emotional Intelligence*. (pp. 271-296). New York: Guilford.
- Lease, S. H. (1999). Occupational Role Stressors, Coping, Support, and Hardiness as Predictors of Strain in Academic Faculty: An Emphasis on New and Female Faculty. *Research in Higher Education*, 40(3), 285-307.
- Lees, S., & Ellis, N. (1990). The Design of a Stress-management Programme for Nursing Personnel. *Journal of Advanced Nursing*, 15, 946-961.
- Lipp, M. E. N. (1996a). Stress: Conceitos Básicos. Em M. E. N. Lipp (Org.), *Pesquisas sobre Stress no Brasil: Saúde, Ocupações e Grupos de Risco*. (pp 17-31). Campinas: Papirus.
- Lipp, M. E. N. (1996b). O Stress no Brasil. Em M. E. N. Lipp (Org.), *Pesquisas sobre Stress no Brasil: Saúde, Ocupações e Grupos de Risco*. (pp 297-304). Campinas: Papirus.

- Lipp, M. E. N., & Tanganelli, M. S. (2002). Stress e Qualidade de Vida em Magistrados da Justiça do Trabalho: Diferenças entre Homens e Mulheres. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 15(3), 537-548.
- Lipp, M. N. (2000). *Manual do Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp (ISSL)*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Lipp, M. N., & cols. (1987). *Como Enfrentar o Stress*. São Paulo: Ícone.
- Lyons, J. B., & Schneider, T. R. (2005). The Influence of Emotional Intelligence in Performance. *Personality and Individual Differences*, 39(4), 693-703.
- Markham, P. L. (2000). Stressors and Coping Strategies of ESL Teachers. *Journal of Instructional Psychology*, 26(4), 268-279.
- Matthews, G., & Zeidner, M. (2002). Inteligência Emocional, Adaptação a Situações de Estresse e os Resultados para a Saúde. Em R. Bar-On & J. D. A. Parker (Orgs.), *Manual de Inteligência Emocional: Teoria, Desenvolvimento, Avaliação e Aplicação em Casa, na Escola e no Trabalho*. (pp. 333-354). Porto Alegre: Artmed.
- Matthews, G., Zeidner, M., & Roberts, R. D. (2004). *Emotional Intelligence: Science and Myth*. Cambridge: MIT Press.
- Mayer, J. D. (1999). Emotional Intelligence: Popular or scientific psychology? *Monitor*, 30, 50.
- Mayer, J. D. (2001). A Field Guide to Emotional Intelligence. Em J. Ciarrochi, J. P. Forgas, & J. D. Mayer (Eds.), *Emotional Intelligence in Everyday Life: A Scientific Inquiry*. (pp. 3-24). Philadelphia: Psychology Press.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (2002). Seleccionando uma Medida para a Inteligência Emocional: Em Defesa das Escalas de Aptidão. Em R. Bar-On & J. D. A. Parker (Orgs.), *Manual de Inteligência Emocional: Teoria e Aplicação em Casa, na Escola e no Trabalho*. (pp. 237-251). Porto Alegre: Artmed.

- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1999). O que É Inteligência Emocional? Em P. Salovey & D. J. Sluyter (Eds.), *Inteligência Emocional na Criança: Aplicações na Educação e no Dia-a-dia*. (pp. 15-49). Rio de Janeiro: Campus.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2002a). Inteligência Emocional como Zeitgeist, como Personalidade e como Aptidão Mental. Em R. Bar-On & J. D. A. Parker (Orgs.), *Manual de Inteligência Emocional: Teoria e Aplicação em Casa, na Escola e no Trabalho*. (pp. 81-98). Porto Alegre: Artmed.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2002b). *Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT): User's Manual*. New York: Multi-Health Systems.
- Miguel, F. K. (2005). *ConsensoIE* [programa de computador]. Itatiba: Laboratório de Avaliação Psicológica e Educacional.
- Nascimento, M. M. (2004). *Investigação da Inteligência Emocional como Fator de Controle do Estresse em Guardas-municipais*. Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação em Psicologia, Universidade São Francisco, Itatiba.
- Noronha, A. P. P. (2002). Os Problemas Mais Graves e Mais Frequentes no Uso dos Testes Psicológicos. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 15(1), 135-142.
- Perkins, D. V. (1982). The Assessment of Stress Using Life Event Scales. Em L. Goldberger & S. Breznitz (Eds.), *Handbook of Stress: Theoretical and Clinical Aspects*. (pp. 320-331). New York: Free Press.
- Plutchik, R. (2003). *Emotions and Life: Perspectives from Psychology, Biology and Evolution*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Primi, R. (2003). Inteligência: Avanços nos Modelos Teóricos e nos Instrumentos de Medida. *Avaliação Psicológica*, 1(2), 67-77.

- Reinhold, H. H. (1996). Stress Ocupacional do Professor. Em M. E. N. Lipp (Org.), *Pesquisas sobre Stress no Brasil: Saúde, Ocupações e Grupos de Risco*. (pp. 169-194). Campinas: Papirus.
- Rout, U. (1999). Gender Differences in Stress, Satisfaction and Mental Wellbeing among General Practitioners in England. *Psychology, Health & Medicine*, 4(4), 345-354.
- Rout, U. U. (2000). Stress amongst District Nurses: A Preliminary Investigation. *Journal of Clinical Nursing*, 9, 303-309.
- Rydstedt, L. W., Johansson, G., & Evans, G. W. (1998). A Longitudinal Study of Workload, Health and Well-being among Male and Female Urban Bus Drivers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 71, 35-45.
- Salovey, P., Bedell, B. T., Detweiller, J. B., & Mayer, J. D. (1999). Coping Intelligently: Emotional Intelligence and the Coping Process. Em C. R. Snyder (Ed.), *Coping: The Psychology of what Works* (pp. 141-164). New York: Oxford University Press.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-221.
- Selye, H. (1982). History and Present Status of the Stress Concept. Em L. Goldberger & S. Breznitz (Eds.), *Handbook of Stress: Theoretical and Clinical Aspects*. (pp. 7-17). New York: Free Pass.
- Sisto, F. F., Noronha, A. P. P., Santos, A. A. A., & Baptista, M. N. (em construção). *Escala de Sensibilidade ao Estresse*.
- Tyler, P. A., Carroll, D., & Cunningham, S. E. (1991). Stress and Well-being in Nurses: A Comparison of the Public and Private Sectors. *International Journal of Nursing Studies*, 28(2), 125-130.

- Vieira Neto, O. (2005a). Transtorno de Estresse Pós-Traumático: Etiologia, Conceito, Prevalência. Em O. Vieira Neto & C. M. S. Vieira (Orgs.), *Transtorno de Estresse Pós-Traumático: Uma Neurose de Guerra em Tempos de Paz*. (pp. 29-76). São Paulo: Vetor.
- Weisinger, H. (2001). *Inteligência Emocional no Trabalho*. Rio de Janeiro: Objetiva.
- Zegans, L. S. (1982). Stress and the Development of Somatic Disorders. Em L. Goldberger & S. Breznitz (Eds.), *Handbook of Stress: Theoretical and Clinical Aspects*. (pp. 134-152). New York: Free Press.
- Zeidner, M., Matthews, G., & Roberts, R. D. (2001). Slow Down, You Move Too Fast: Emotional Intelligence Remains an “Elusive” Intelligence. *Emotion, 1*(3), 265-275.

ANEXOS

Escala de Sensibilidade ao Estresse

IDADE: _____ SEXO: M () F () OCUPAÇÃO: _____ (apenas para os que trabalham)
Escolaridade: Fundamental () Médio () Superior () <u>Se estiver cursando</u> , CURSO _____ SÉRIE: _____

Encontram-se abaixo relacionadas 40 situações de trabalho. Assinale dentre as alternativas propostas, quanto cada uma delas o **incomoda**. No caso de uma determinada situação não se aplicar ao seu ambiente de trabalho, assinale a alternativa *nunca* como a opção de resposta. Não existem respostas certas ou erradas.

① Nunca	② Às vezes	③ Frequentemente
---------	------------	------------------

1. Acúmulo de funções	①	②	③
2. Acúmulo de trabalho	①	②	③
3. Ambiente físico inadequado	①	②	③
4. Ter autoridade rejeitada pelos iguais ou superiores	①	②	③
5. Chefes despreparados	①	②	③
6. Dificuldades pessoais com o chefe	①	②	③
7. Dobrar jornadas	①	②	③
8. Doença ou acidente pessoal	①	②	③
9. Equipamento precário	①	②	③
10. Problemas com a iluminação do ambiente	①	②	③
11. Expectativa excessiva da chefia	①	②	③
12. Faço trabalhos que não pertencem à minha função	①	②	③
13. Falta de oportunidades de progresso no meu trabalho	①	②	③
14. Falta de perspectiva profissional	①	②	③
15. Falta de plano de cargos e salários	①	②	③
16. Falta de solidariedade	①	②	③
17. Fazer o trabalho do outro	①	②	③
18. Função pouco conhecida	①	②	③
19. Impossibilidade de dialogar com a chefia	①	②	③
20. Licença de saúde recorrente dos colegas	①	②	③
21. Mudança nas horas de trabalho	①	②	③
22. Mudança no status financeiro	①	②	③
23. Mudanças de chefias	①	②	③
24. Muita responsabilidade no trabalho diário	①	②	③
25. Não saber como sou avaliado	①	②	③
26. Não saber quem manda realmente no meu trabalho	①	②	③
27. Não ser valorizado	①	②	③
28. Necessidade de ajudar colegas para fazer o serviço deles	①	②	③
29. Novas obrigações	①	②	③
30. O meu erro afeta o trabalho dos outros	①	②	③
31. Perspectivas de ascensão vinculadas à idéia de transferência	①	②	③
32. Pouca cooperação da equipe para trabalhos que deveriam ser feitos em conjunto	①	②	③
33. Prazos para realização de trabalhos	①	②	③
34. Ritmo acelerado de trabalho	①	②	③
35. Responsabilidade excessiva	①	②	③
36. Salário inadequado para a função	①	②	③
37. Salários atrasados	①	②	③
38. Ter mais obrigações que os demais colegas	①	②	③
39. Tenho que atender a muitas pessoas de uma só vez	①	②	③
40. Tom autoritário de meus superiores	①	②	③

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO
Unidade Acadêmica das Áreas de Ciências Jurídicas, Humanas e Sociais
Comitê de Ética – Universidade São Francisco
Projeto – Inteligência Emocional e Estresse: Evidências de Validade

Prezado Colaborador,

Estamos realizando a pesquisa **Inteligência Emocional e Estresse: Evidências de Validade** com o objetivo de verificar a validade de dois testes para medir inteligência emocional e estresse, em comparação com outro teste nacional já validado. Caso concorde em participar como voluntário(a) da pesquisa, sob responsabilidade de Fabiano Koich Miguel, aluno do Programa de estudos pós-graduados em Psicologia da Universidade São Francisco, sob orientação da Profa. Dra. Ana Paula Porto Noronha, assine o termo de consentimento.

Assinando o termo de consentimento, estou ciente de que:

- Durante o estudo serão aplicados três testes, sendo que um avalia inteligência emocional (Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test) e os outros dois avaliam estresse no trabalho (Escala de Estresse Laboral e Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp), em uma sessão coletiva, que deverão ser respondidos individualmente;
- Meus dados pessoais serão mantidos em sigilo e os resultados gerais obtidos por meio da pesquisa serão utilizados apenas para alcançar os objetivos do trabalho acima expostos, cujos dados poderão ser publicados em periódicos científicos;
- Os procedimentos aplicados não oferecem riscos conhecidos à minha integridade moral, física, mental ou efeitos colaterais;
- Estou livre para interromper minha participação a qualquer momento;
- Poderei entrar em contato com o responsável pelo estudo Fabiano Koich Miguel sempre que julgar necessário pelo telefone (11) 9531-4702;
- Para contatar o Comitê de Ética da Universidade São Francisco, entrar em contato com (11) 4534-8040;
- Obtive todas as informações necessárias para poder decidir conscientemente sobre minha participação nesta pesquisa;
- Este termo de consentimento é feito em duas vias, sendo que uma delas ficará em meu poder e a outra com o pesquisador responsável.

Eu, _____, portador do R.G. _____, residente à _____, nº _____, da cidade de _____, estado de _____, telefone () _____ dou meu consentimento livre e esclarecido para participar como voluntário (a) da pesquisa supra citada.

São Paulo, _____ de _____ de 2005.

Assinatura do Responsável

CÂMPUS DE BRAGANÇA PAULISTA

CÂMPUS DE ITATIBA

CÂMPUS DO PARI - SÃO PAULO

Av. São Francisco de Assis, 218 - CEP 12916-900 Fone (11) 4034-8000 - FAX (11) 4034-1825

Rua Alexandre Rodrigues Barbosa, 45 - CEP 13251-900 Fone (11) 4534-8000 - FAX (11) 4524-1933

Rua Hannemann, 352 - Pari - CEP 03031-040 Fone (11) 3315-2000 - FAX (11) 227-8183

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO
Unidade Acadêmica das Áreas de Ciências Jurídicas, Humanas e Sociais
Comitê de Ética – Universidade São Francisco
Projeto – Inteligência Emocional e Estresse: Evidências de Validade

Prezado Colaborador,

Estamos realizando a pesquisa **Inteligência Emocional e Estresse: Evidências de Validade** com o objetivo de verificar a validade de dois testes para medir inteligência emocional e estresse, em comparação com outro teste nacional já validado. Caso concorde em participar como voluntário(a) da pesquisa, sob responsabilidade de Fabiano Koich Miguel, aluno do Programa de estudos pós-graduados em Psicologia da Universidade São Francisco, sob orientação da Profa. Dra. Ana Paula Porto Noronha, assine o termo de consentimento.

Assinando o termo de consentimento, estou ciente de que:

- Durante o estudo serão aplicados três testes, sendo que um avalia inteligência emocional (Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test) e os outros dois avaliam estresse no trabalho (Escala de Estresse Laboral e Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp), em uma sessão coletiva, que deverão ser respondidos individualmente;
- Meus dados pessoais serão mantidos em sigilo e os resultados gerais obtidos por meio da pesquisa serão utilizados apenas para alcançar os objetivos do trabalho acima expostos, cujos dados poderão ser publicados em periódicos científicos;
- Os procedimentos aplicados não oferecem riscos conhecidos à minha integridade moral, física, mental ou efeitos colaterais;
- Estou livre para interromper minha participação a qualquer momento;
- Poderei entrar em contato com o responsável pelo estudo Fabiano Koich Miguel sempre que julgar necessário pelo telefone (11) 9531-4702;
- Para contatar o Comitê de Ética da Universidade São Francisco, entrar em contato com (11) 4534-8040;
- Obtive todas as informações necessárias para poder decidir conscientemente sobre minha participação nesta pesquisa;
- Este termo de consentimento é feito em duas vias, sendo que uma delas ficará em meu poder e a outra com o pesquisador responsável.

Eu, _____, portador do R.G. _____, residente à _____, nº _____, da cidade de _____, estado de _____, telefone () _____ dou meu consentimento livre e esclarecido para participar como voluntário (a) da pesquisa supra citada.

São Paulo, _____ de _____ de 2005.

Assinatura do Responsável

CÂMPUS DE BRAGANÇA PAULISTA

CÂMPUS DE ITATIBA

CÂMPUS DO PARI - SÃO PAULO

Av. São Francisco de Assis, 218 - CEP 12916-900 Fone (11) 4034-8000 - FAX (11) 4034-1825

Rua Alexandre Rodrigues Barbosa, 45 - CEP 13251-900 Fone (11) 4534-8000 - FAX (11) 4524-1933

Rua Hannemann, 352 - Pari - CEP 03031-040 Fone (11) 3315-2000 - FAX (11) 227-8183

Escala de Vulnerabilidade ao Estresse do Trabalho

IDADE: _____ SEXO: M () F () OCUPAÇÃO: _____ (apenas para os que trabalham)
Escolaridade: Fundamental () Médio () Superior () Se estiver cursando, CURSO _____ SÉRIE: _____

Encontram-se abaixo relacionadas 40 situações de trabalho. Assinale dentre as alternativas propostas, quanto cada uma delas o **incomoda**. No caso de uma determinada situação não se aplicar ao seu ambiente de trabalho, assinale a alternativa *nunca* como a opção de resposta. Não existem respostas certas ou erradas.

Isso acontece e frequentemente me incomoda
 Isso acontece e às vezes me incomoda
 Isso acontece e não me incomoda
 Isso nunca acontece comigo

	Isso acontece e frequentemente me incomoda	Isso acontece e às vezes me incomoda	Isso acontece e não me incomoda	Isso nunca acontece comigo
1. Acúmulo de funções	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Acúmulo de trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Ambiente físico inadequado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Ter autoridade rejeitada pelos iguais ou superiores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Chefes despreparados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Dificuldades pessoais com o chefe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Dobrar jornadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Doença ou acidente pessoal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Equipamento precário	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Problemas com a iluminação do ambiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Expectativa excessiva da chefia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Faço trabalhos que não pertencem à minha função	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Falta de oportunidades de progresso no meu trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Falta de perspectiva profissional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Falta de plano de cargos e salários	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Falta de solidariedade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Fazer o trabalho do outro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Função pouco conhecida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Impossibilidade de dialogar com a chefia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Licença de saúde recorrente dos colegas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Mudança nas horas de trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. Mudança no status financeiro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. Mudanças de chefias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. Muita responsabilidade no trabalho diário	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. Não saber como sou avaliado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. Não saber quem manda realmente no meu trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27. Não ser valorizado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28. Necessidade de ajudar colegas para fazer o serviço deles	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29. Novas obrigações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30. O meu erro afeta o trabalho dos outros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
31. Perspectivas de ascensão vinculadas à idéia de transferência	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
32. Pouca cooperação da equipe para trabalhos que deveriam ser feitos em conjunto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
33. Prazos para realização de trabalhos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
34. Ritmo acelerado de trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
35. Responsabilidade excessiva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
36. Salário inadequado para a função	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
37. Salários atrasados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
38. Ter mais obrigações que os demais colegas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
39. Tenho que atender a muitas pessoas de uma só vez	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
40. Tom autoritário de meus superiores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>