

Inteligência emocional, Resiliência e *Stress* nos/as Interventores/as Sociais

Emotional intelligence, resilience and stress in social workers

Fátima Gameiro¹
Catarina Ribeiro²
Bianca Bento²
Catarina Coutinho²
Mariana Pereira³
Micaela Silva²
Thiessa Santana³
Carla Varela³
Ana Raio³

Resumo

Os seres humanos sempre enfrentaram vários obstáculos ao longo de várias gerações, todavia nestes últimos quatro anos viram-se frente a frente com a pandemia COVID-19 e respetivos confinamentos, a hipótese de uma terceira Guerra Mundial, mudanças climáticas, desastres naturais, subida da inflação e muitas outras dificuldades. Este estudo tem como objetivo avaliar a perceção da inteligência emocional (IE), resiliência (Rs) e *stress* ocupacional (SO) nos/as interventores/as sociais a exercer em Portugal continental e ilhas, incidindo numa amostra de 237 indivíduos, 215 do sexo feminino e 22 masculino, com idades compreendidas entre os 21 e os 73 anos. Foram aplicados a Escala de IE de Wong e Law, a Escala Breve de *Coping* Rs e o Inventário de *Burnout* de Oldenburg. Como resultados, verificou-se que a amostra revela uma perceção média elevada de IE, apresentando-se média quanto à capacidade de regular as suas próprias emoções. Na capacidade de Rs a amostra manifesta resultados medianos. Quanto ao SO este é evidenciado, resultando em valores médio/baixos quanto à capacidade de distanciamento e à perceção de exaustão. Concluiu-se que os/as participantes detêm uma perceção da IE e de Rs mediana para responder de forma adaptativa aos efeitos de *stress* decorrentes do contexto em que se encontram inseridos/as.

Palavras-chave: Inteligência Emocional; Resiliência; *Stress* Ocupacional; Interventores/as Sociais.

Abstract

Human beings have always faced various obstacles over several generations. Still, in the past four years, they have faced the COVID-19 pandemic and its lockdowns, the possibility of the 3rd World War, climate change, natural disasters, rising inflation and many other difficulties. This study aims to assess the perception of emotional intelligence, resilience and occupational stress in social workers working in mainland Portugal and the islands, focusing on a sample of 237 individuals, 215 female and 22 male, aged between 21 and 73. The Wong and Law Emotional Intelligence Scale, the Brief Resilience Coping Scale and the Oldenburg Burnout Inventory were applied. The results showed that the sample had a high average perception of emotional intelligence and an average ability to regulate emotions. In terms of resilience, the sample revealed average results. Occupational stress is evident, resulting in medium/low values for the ability to detach and the perception of exhaustion. It was concluded that the participants have an average perception of emotional intelligence and resilience to respond adaptively to the effects of stress arising from the context in which they find themselves.

Keywords: Emotional Intelligence; Resilience; Occupational Stress; Social Workers.

¹ Doutora em Psicologia/Neuropsicologia | Professora na Universidade Lusófona – Centro Universitário de Lisboa | Investigadora no LusoGlobe | p2397@ulusofona.pt

² Mestranda em Gerontologia Social: Qualidade de Programas e Serviços Gerontológicos na Universidade Lusófona – Centro Universitário de Lisboa

³ Mestranda em Serviço Social e Política Social na Universidade Lusófona – Centro Universitário de Lisboa

1. Apresentação dos conceitos

1.1. Inteligência Emocional

Segundo Mayer e Salovey (1993) a inteligência emocional (IE) é a capacidade de os indivíduos aprenderem e compreenderem as suas emoções, gerindo-as de forma a orientar o seu comportamento. Para Goleman (1998, 2010), traduz-se na capacidade de reconhecermos os nossos sentimentos e os dos outros, através da aquisição/desenvolvimento de competências pessoais e sociais, designadamente: 1) conhecer as próprias emoções (a autoconsciência, que consiste em reconhecer um sentimento no momento em que ele ocorre, conhecendo a forma como as emoções afetam o desempenho, e a capacidade de tomada de decisões nas diferentes esferas da vida); 2) gerir as emoções (constitui-se na capacidade de lidar com as sensações de modo adequado, nomeadamente, a capacidade de afastar sentimentos negativos como a ansiedade, a tristeza, e/ou a irritabilidade); 3) automotivação (capacidade de mobilizar as emoções em prol dos objetivos, potenciando a concentração, criatividade, e competência, com domínio da impulsividade (autocontrolo), permitindo a capacidade de alcançar os resultados pretendidos, bem como o desempenho); 4) reconhecer as emoções dos outros (a empatia traduz-se numa aptidão pessoal, procedida da autoconsciência, verificada pela capacidade de perceção dos sentimentos, sensibilidade face às necessidades e preocupações dos outros); e 5) gerir relacionamentos (capacidade de se relacionar com os outros, manifestada pela aptidão para gerir as emoções de modo a criar e cultivar relações eficazes).

Davies et al. (1998) acrescentam que a IE integra quatro dimensões: 1) avaliação e expressão das próprias emoções (aptidão do indivíduo de entender as suas próprias emoções e expressá-las naturalmente); 2) avaliação e reconhecimento das emoções nas outras pessoas (aptidão do indivíduo para compreender as emoções dos que o rodeiam, permitindo o desenvolvimento da sua sensibilidade em relação às emoções dos outros e ocorrência das mesmas); 3) regulação das suas emoções (capacidade de regulação das próprias emoções, que possibilita o controlo emocional equilibrado entre as emoções negativas e positivas); e 4) utilização das emoções para facilitar o próprio desempenho (capacidade de direcionar as emoções facilitando o desempenho em atividades que está envolvido). De acordo com Goleman (2010) as pessoas que possuem maiores competências emocionais, apresentam maior probabilidade de alcançarem o sucesso na vida pessoal e profissional. Em 2021, o mesmo autor afirma que estas competências podem ser utilizadas por bons líderes, de forma a estabelecerem uma ligação entre o seu

propósito individual e o das pessoas com as quais se relacionam. Bar-On (2006) e Druskat et al. (2005) mostram que a IE está positivamente relacionada com uma melhor performance no trabalho e saúde mental.

Também Mayer et al. (2004) mencionam que esta capacidade potencia a eficácia social dos sujeitos, ou seja, quanto mais inteligente emocionalmente for uma pessoa, mais positivas serão as suas relações sociais. Algumas características deste tipo de indivíduos consistem na capacidade de resolver problemas emocionais com mais facilidade em termos cognitivos do que os outros, na tendência a ser mais aberto e agradável para com os outros e na maior probabilidade de ocuparem cargos com mais interação social. Para além disso, as pessoas com níveis mais elevados de IE têm mais probabilidade de estabelecer relações sociais positivas com os outros, evitar conflitos, estarem mais satisfeitas com as suas redes e terem mais apoio das mesmas. Fortes (2016) afirma que os profissionais mais bem-sucedidos são os que detêm maior nível de desenvolvimento e de aplicação da IE. Assim, ao recorrer às emoções de maneira inteligente, racional e intencional, o indivíduo utiliza-as a seu favor, aprimorando cada vez mais os seus resultados (Barros, 2011).

1.2. Resiliência

De acordo com Hu et al. (2015) a resiliência (Rs) refere-se à capacidade de recuperar de experiências emocionais negativas e a flexibilidade de adaptação às exigências resultantes de experiências stressantes. Para Luthar et al. (2000), é um processo dinâmico de adaptação positiva do indivíduo em situações consideradas adversas. Este conceito abrange duas dimensões: a exposição do indivíduo a ameaças significativas ou de severa adversidade; e a adaptação positiva do indivíduo, independentemente das grandes adversidades no desenvolvimento da situação em questão. Uma vez que a Rs é definida enquanto característica processual, resultando da interação dinâmica entre o indivíduo e o ambiente em que se encontra, os níveis de Rs percebidos associam-se às situações que enfrentam no seu processo de trabalho, permitindo o acumular de recursos (Artuch-Garde et al., 2022).

A American Psychological Association (APA, 2023) reconhece a Rs como um processo e resultado de uma adaptação positiva a experiências de vida difíceis e desafiadoras, que se consegue principalmente através de uma flexibilidade a nível mental, emocional e comportamental e do ajuste às demandas externas e internas. Enumera ainda alguns fatores que contribuem para esta adaptação positiva, nomeadamente a maneira

como os indivíduos veem e interagem com o mundo, o acesso a serviços sociais de qualidade e as estratégias de *coping*.

Muller et al. (2021) relata que o *coping* representa a forma como o indivíduo lida perante vivências de *stress*, podendo ser caracterizado através do exercício de ação ou inação, designadamente pela adoção de uma atitude de confrontação ou evitamento, com recurso à utilização de estratégias para reduzir os efeitos negativos do *stress* no bem-estar pessoal, tais como, enfrentar a causa de *stress* e tentar resolvê-la, afastar-se momentaneamente da situação, regular os sentimentos e pensamentos, procurar aconselhamento, aceitar o apoio dos outros, evitar a situação, criar um novo significado para a experiência problemática, desvalorizar o *stressor*, concentrar-se unicamente na resolução do problema, negar a existência do problema, reduzir a importância da situação de *stress*, recriar-se a si próprio com vista à mudança pessoal, sonhar acordado, concentrar-se nas emoções, entre outras.

1.3. *Stress* Ocupacional

A IE está relacionada com a satisfação no trabalho (i.e. o bem-estar individual e coletivo, o funcionamento psicológico do indivíduo, o funcionamento da organização e a produtividade, os relacionamentos interpessoais no local de trabalho, o ambiente, as perspectivas, as recompensas, e os regimes de trabalho), na medida em que o trabalho deixou de ser visto essencialmente como um meio de sobrevivência, assumindo-se como um meio de realização pessoal e de integração social (Andrade, 2001). Contudo, “o trabalho tanto pode proporcionar bem-estar, equilíbrio, realização pessoal e saúde, como mal-estar, desequilíbrio, frustração e doenças” (Ramos, 2001, p.41), como doenças cardíacas e alérgicas, *stress* ocupacional, *burnout*, entre outras.

Saveca et al. (2020) definem o conceito de *stress* como “conjunto complexo de fenómenos dinâmicos e não apenas a consequência de um único evento externo, agindo sobre uma pessoa” (p.4). Neste sentido, o *stress* pode ser designado como interativo (i.e., interação do sujeito com o seu ambiente de trabalho) ou transacional (i.e., referente as interações e reações emocionais da pessoa-ambiente). Complementarmente, Rocha (2020) considera que o *stress* ocupacional (SO) está relacionado com a instabilidade e pressão do local de trabalho e pode ser identificado através dos seguintes fatores: pressão no local de trabalho, problemas económicos, mudanças repentinas da vida profissional/privada, exigências extremas no seu local de trabalho, problemas familiares e de saúde. Ramos (2001) elenca distintos fatores organizacionais e individuais

potencialmente indutores de *stress*, tais como, as condições físicas do trabalho (iluminação, radiação dos ecrãs de computador, temperatura e ventilação, barulho, e o espaço físico do trabalho); características do trabalho (características das tarefas, sobrecarga e subcarga de trabalho, horários de trabalho alargados, ritmo de trabalho, trabalho repetitivo, trabalho por turnos, novas tecnologias); papel na organização (ambiguidade do papel, conflito de papéis, responsabilidade); estrutura e clima organizacionais (estrutura organizacional centralizada, não participação nas decisões relativas ao trabalho, trabalho de equipa- maior propensão ao *stress* nas pessoas com maior apetência para o trabalho individual, e com dificuldade de assumir maiores responsabilidades, competição interna e externa, fusões e aquisições, exigências organizacionais de interação interna e externa, clima organizacional, violência no trabalho); relacionamento interpessoal (potencialmente indutoras de *stress* no trabalho e fora dele pelas diferenças individuais, relação precária com os colegas, relação com os superiores, sobretudo na liderança autoritária, relação com os subordinados); carreira profissional (início de carreira pela insuficiência de formação, insegurança, manutenção de carreira, transições de carreira, fim de carreira); fatores externos ao trabalho (articulação trabalho-família, acontecimentos importante de vida, stressores crónicos, traumas, microstressores - quando são experimentados repetida e cumulativamente - e macrostressores – e.g. desastres naturais, pobreza, recessões económicas); e, por fim, as variáveis individuais, designadamente, a personalidade, o *locus* de controlo, a autoestima, as expetativas de autoeficácia, a robustez de carácter, o sentido interno de coerência, a afetividade negativa e o processamento/ avaliação cognitiva.

O *stress* afeta, além da saúde dos profissionais, a qualidade e produtividade do trabalho e pode ser potenciado quando o indivíduo enfrenta um ambiente de trabalho extremamente stressante face às poucas medidas existentes na prática para enfrentar os desafios de trabalho (Sinval et al., 2019). De acordo com alguns estudos, uma das consequências mais alarmantes do *stress* no trabalho designa-se por *burnout* e traduz-se num desajustamento entre as motivações e expetativas do trabalhador e os recursos disponibilizados pelo trabalho para as satisfazer. Segundo Maslach et al. (1997), o *burnout* caracteriza-se por exaustão emocional - sensação de esgotamento físico e psicológico, despersonalização - atitude fria e indiferente em relação aos outros, falta de realização dos objetivos pessoais, sentimento de fracasso e autoestima reduzida, provocando um distanciamento emocional e desistência face ao desempenho profissional.

Ferreira, em 2022, procurou compreender os desafios do Serviço Social e dos seus profissionais na área da saúde durante a pandemia com o objetivo de identificar os fatores de *burnout* e *stress* na área. Concluiu que os assistentes sociais durante o seu dia-a-dia já estão expostos a desafios que aumentam o *stress* e que, no decorrer da pandemia, o *stress* aumentou exponencialmente devido a conflitos internos/externos. Na análise das entrevistas, a autora verificou impactos muito negativos, tais como, elevados níveis de *stress* e grandes incertezas em procedimentos a adotar pelos profissionais. Salientou ainda que durante a análise das entrevistas foi possível identificar fragilidades emocionais nos assistentes sociais que impactaram nas suas práticas profissionais (Ferreira, 2022). Também Vasconcelos, em 2021, procurou identificar “Qual o nível de saúde mental, *burnout*, estratégias de *coping* e suporte social percebido dos profissionais de saúde em Portugal durante a pandemia COVID-19?”. Concluiu que os profissionais relataram sintomas de *burnout* e alguns fizeram relatos de sintomas de exaustão emocional e despersonalização. Referiu ainda que as estratégias de *coping* mais utilizadas foram as adaptativas, mais concretamente, de planeamento e *coping* ativo, mas também se verificou a utilização de estratégias não adaptativas, tais como a autoculpabilização (Vasconcelos, 2021).

Considera-se este estudo pertinente dado ao atual contexto frágil que vivenciamos, cujas ameaças e riscos fazem parte do nosso dia-a-dia, tornando-se premente compreendermos para melhor agirmos. De acordo com os três grandes domínios representados, bem como o contexto de crise atual definiram-se os seguintes objetivos do estudo: 1) conhecer a perceção de IE (aptidão individual para compreender e expressar as próprias emoções; aptidão para observar e compreender as emoções das pessoas do seu meio; capacidade para direcionar as emoções no sentido de facilitar o desempenho nas atividades em que se envolve; capacidade de regular as emoções) de uma amostra de interventores sociais portugueses, perante o atual panorama mundial e analisar a influência das características sociodemográficas; 2) conhecer a perceção de Rs de uma amostra de interventores sociais portugueses perante o atual panorama mundial e analisar a influência das características sociodemográficas; e 3) conhecer a perceção de *stress* (capacidade de distanciamento e perceção de exaustão) de uma amostra de interventores sociais portugueses perante o atual panorama mundial e analisar a influência das características sociodemográficas.

2. Metodologia

O estudo refere-se a uma investigação quantitativa, centrada no paradigma positivista, cujo objetivo é contribuir para o desenvolvimento e validação do conhecimento. Para a sua concretização foram aplicados um questionário sociodemográfico, a Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law, a Escala Breve de *Coping Resilience* e o Inventário de *Burnout* de Oldenburg.

O questionário sociodemográfico é composto por 13 questões de dados gerais (sexo, idade, estado civil, pessoas a cargo, ocupação, habilitações literárias, anos de experiência profissional, anos na organização atual, áreas de intervenção, população-alvo de intervenção, horas de trabalho semanal, tipo de contrato e salário).

A Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law (WLEIS; Wong & Law, 2002) foi traduzida e adaptada para Portugal por Rodrigues et al., em 2011. A WLEIS (*Wong and Law Emotional Intelligence Scale*), instrumento de autorrelato constituído por 16 itens formulados pela positiva, que avalia quatro dimensões: (1) avaliação e expressão das próprias emoções (itens 1, 2, 3 e 4; e.g., “Compreendo bem as minhas emoções.”), i.e., a aptidão individual para compreender e expressar as próprias emoções; (2) avaliação e reconhecimento das emoções nos outros (itens 5, 6, 7 e 8; e.g., “Sou um bom observador das emoções dos outros.”), i.e., aptidão para observar e compreender as emoções das pessoas do seu meio; (3) regulação das emoções do próprio (itens 13, 14, 15 e 16; e.g., “Consigo controlar bem as minhas emoções.”), i.e., capacidade de regular as emoções, viabilizando o controlo emocional e uma rápida transição de estados emocionais; e (4) utilização das emoções para facilitar o desempenho (itens 9, 10, 11 e 12; e.g., “Sou uma pessoa que se automotiva.”), i.e., capacidade para direcionar as emoções no sentido de facilitar o desempenho nas atividades em que se envolve (Rodrigues et al., 2011). Cada uma das sub-dimensões é composta por quatro itens providos de uma escala de resposta tipo *Likert* de cinco pontos, sendo 1- Discordo Fortemente e 5- Concordo Fortemente, sendo o ponto intermédio 3. Relativamente à consistência interna para a escala global no estudo realizado para a população portuguesa (Rodrigues et al., 2011), o alfa de *Cronbach* atingiu o valor de .82, o que indica uma boa consistência interna. No mesmo sentido, as quatro subescalas demonstraram possuir uma boa consistência interna, mais concretamente para a subescala ‘Avaliação e expressão das próprias emoções’ foi obtido um $\alpha = .84$, $\alpha = .80$ na subescala ‘Avaliação e reconhecimento das emoções nos outros’, $\alpha = .89$ para a subescala ‘Regulação das emoções do próprio’ e, por último, $\alpha = .73$ para a subescala ‘Utilização das emoções para facilitar o desempenho’. No presente estudo, a

medida apresentou adequada validade e fiabilidade, tendo-se extraído os quatro fatores teoricamente previstos, que apresentam alfas de *Cronbach* a variar entre .93 (Regulação das emoções do próprio) e .86 (Avaliação e reconhecimento das emoções nos outros e Utilização das emoções para facilitar o desempenho). No global, os estudos realizados com esta escala têm evidenciado que a mesma possui validade preditiva em relação a variáveis de relevo do domínio organizacional, como a satisfação e o desempenho, bem como validade convergente com outras medidas de IE e validade discriminante em relação às variáveis de personalidade (Law et al., 2004; Wong & Law, 2002). No que concerne à fiabilidade, os estudos têm reportado valores de consistência interna invariavelmente superiores a .70, quer para o total da escala quer para as suas subdimensões (Devonish & Greenidge, 2010; Kim et al., 2009; Wong & Law, 2002).

A Escala Breve de *Coping Resilience* (EBCR; Sinclair & Wallston, 2004) foi traduzida e adaptada para a população portuguesa por Ribeiro e Morais, em 2010. A EBCR é uma escala de autorrelato, unidimensional, composta por quatro itens que procuram compreender a capacidade para lidar com o *stress* de forma adaptada ($\alpha=.53$). Os itens são respondidos através de uma escala *Likert* de cinco pontos (1- “Quase nunca”, 5- “Quase sempre”). Todos os itens estão formulados na positiva (e.g., “Acredito que posso crescer positivamente lidando com situações difíceis.”) (Ribeiro & Morais, 2010). A medida apresentou adequada validade e fiabilidade, tendo-se extraído o fator teoricamente previsto, apresentando um α de Cronbach = .78. Esta escala permite avaliar a Rs como uma estratégia de *coping*, uma vez que nos permite perceber a capacidade do indivíduo lidar com o *stress* de forma adaptativa.

O Inventário de *Burnout* de Oldenburg (OLBI; Demerouti & Nachreiner, 1998) foi traduzido e adaptado para Portugal por Sinval et al., em 2019. OLBI é uma escala de autorrelato composta por 16 itens para avaliar duas dimensões de *burnout*, constituídas por 8 itens em cada uma das dimensões, sendo elas o *disengagement*/distanciamento (itens 1, 3, 6, 7, 9, 11, 13 e 15; e.g., “Cada vez mais falo de forma negativa do meu trabalho”; $\alpha=.91$) e exaustão (itens 2, 4, 5, 8, 10, 12, 14 e 16; e.g., “Depois do trabalho sinto-me cansado e sem energia”; $\alpha=.87$) (OLBI total, $\alpha=.93$). Os itens são respondidos com recurso a uma escala de *Likert* de cinco pontos (1 – “discordo totalmente”, 5 – “concordo totalmente”) (Sinval et al., 2019). O inventário apresentou adequada fiabilidade, com alfas de Cronbach a variar entre .85 (*Disengagement*) e .91 (*Burnout* total). Itens invertidos: 1; 5; 7; 10; 13; 14; 15; 16.

O tema de estudo sustenta-se na inquietação face aos efeitos do contexto de crises sucessivas (i.e., pandemia, guerras, crise económica, etc.) que se vivencia atualmente. Neste sentido, procedeu-se à elaboração de um inquérito por questionário, com base nos instrumentos referidos, *on-line* no programa *Google Forms*, tendo sido posteriormente enviado por via *email*, partilhado nas redes sociais e alguns distribuídos em formato papel, aos participantes para autopreenchimento anónimo, em janeiro de 2023. Foi formulado o consentimento informado e solicitada autorização aos participantes para a participação no estudo.

Os dados recolhidos decorrentes dos inquéritos aplicados, foram tratados recorrendo aos programas EXCEL e os resultados foram tratados estatisticamente utilizando o programa SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences* versão 28.0 de 2021 para Windows).

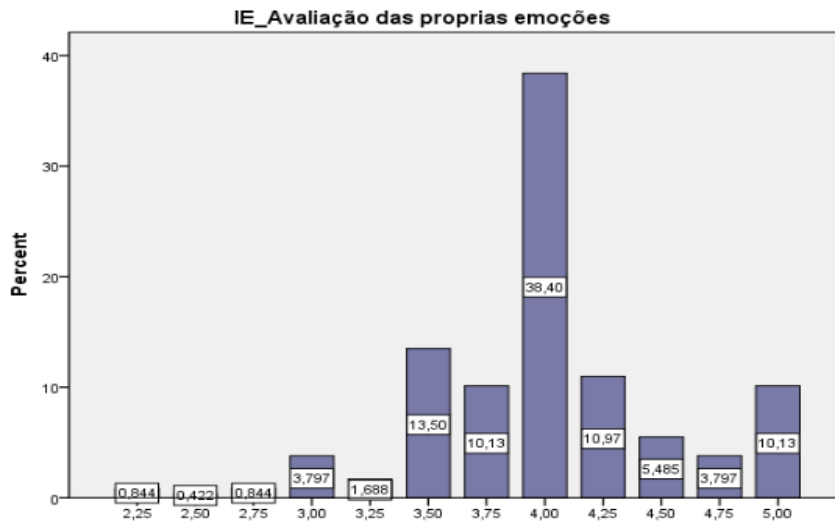
No que se refere aos participantes, o estudo foi realizado a interventores/as sociais a exercer atividade em Portugal Continental/Ilhas (critérios de inclusão). A amostra é constituída por 237 indivíduos, sendo que destes 9,3 % ($n = 22$) são do sexo masculino e 90,7% são do género feminino ($n = 215$), com idades compreendidas entre os 21 e os 73 anos, traduzindo-se numa média de idades de 42,34 ($SD = 12,28$). A maioria encontra-se a intervir no centro de Portugal, é casado ou vive em união de facto, não tem pessoas a cargo, é ativa na área social, possui o grau académico de licenciatura, tem experiência profissional de cerca de 15 anos, estando em média há 12 anos no seu atual emprego. A maioria trabalha com uma única população, maioritariamente crianças/jovens. Em média a maior parte trabalha entre 6 a 8 horas, tem contrato sem termo e ganha um salário entre 1001€ a 1500€.

3. Resultados obtidos

3.1. Inteligência Emocional

As respostas dos 237 participantes relativamente à avaliação das próprias emoções revelaram que os/as interventores/as sociais de Portugal que participaram neste questionário estão acima da média (3), quanto à avaliação das suas próprias emoções ($M = 4,00$; $SD = 0,53$), ou seja, demonstrando que enquanto interventores/as sociais, durante o dia-a-dia conseguem fazer uma boa avaliação das suas emoções (Ver Gráfico n.º 1).

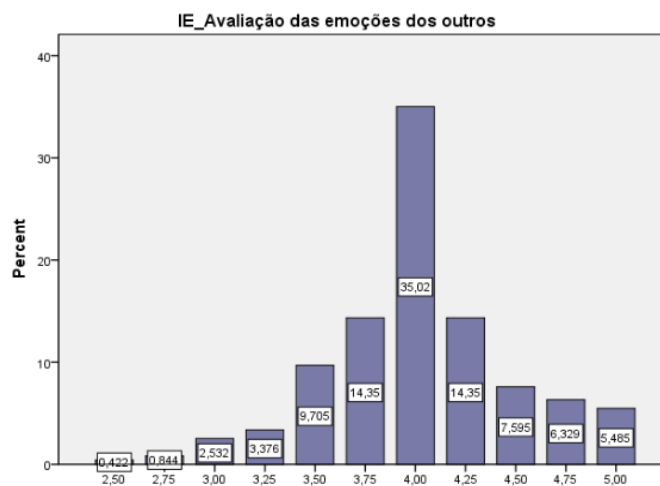
Gráfico n.º 1. IE - Avaliação das próprias emoções



Fonte: Elaboração pelas autoras

Relativamente à avaliação e perceção dos/as interventores/as sociais das emoções dos outros, observa-se que a maioria dos/as participantes escolheu a opção 4 (Concordo). Os/as interventores/as sociais que responderam encontram-se acima da média (3) quanto à avaliação das emoções dos outros ($M = 4,02$; $SD = 0,47$), ou seja, os mesmos mostram que conseguem fazer uma boa avaliação e perceção das emoções dos outros (Gráfico 2).

Gráfico n.º 2. IE - Perceção dos interventores sociais das emoções dos outros

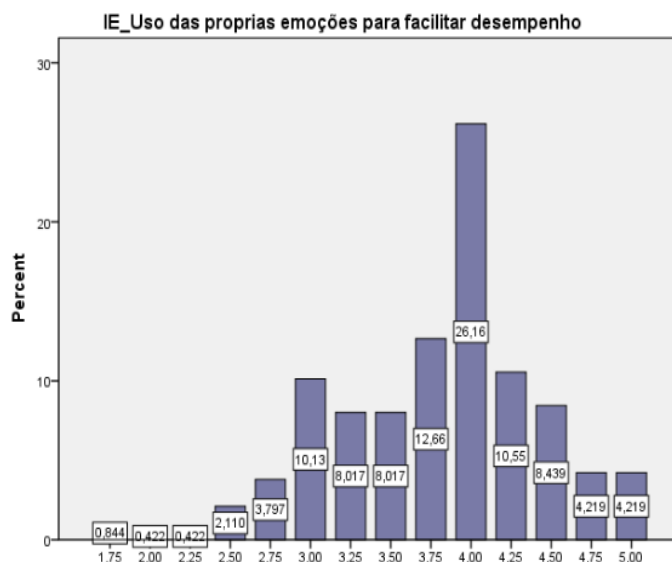


Fonte: Elaboração pelas autoras

No que concerne ao uso das próprias emoções para facilitar o seu desempenho, os/as participantes responderam na sua maioria com 4 (Concordo), ou seja, no uso das próprias emoções também os/as interventores/as sociais estão acima da média (3), ($M =$

3,80; 0,64). Denotando-se uma fragilização na média comparativamente aos pontos anteriores, apesar dos resultados não se revelarem significativos (Ver Gráfico n.º 3).

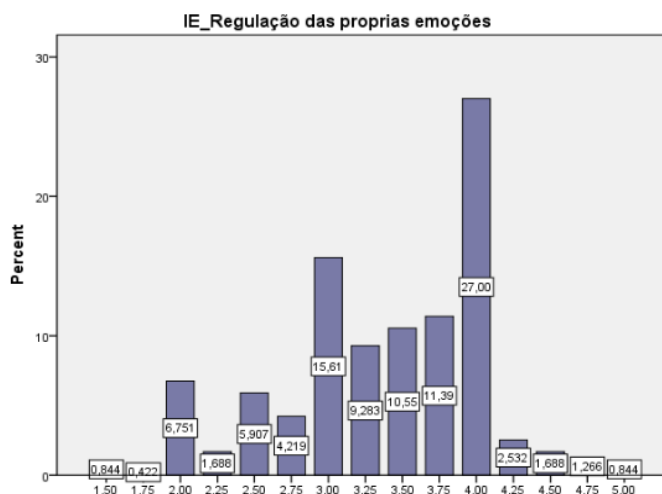
Gráfico n.º 3. IE - Uso das próprias emoções para facilitar o seu desempenho



Fonte: Elaboração pelas autoras

Referente à IE, sobre a regulação das próprias emoções, os/as participantes responderam às questões maioritariamente com 4 (concordo), encontrando-se acima da média. Verifica-se relativamente à regulação das emoções uma média positiva, mais baixa do que as dimensões anteriores (M = 3,39; SD = 0,70) (Ver Gráfico n.º 4).

Gráfico n.º 4. IE- Regulação das próprias emoções



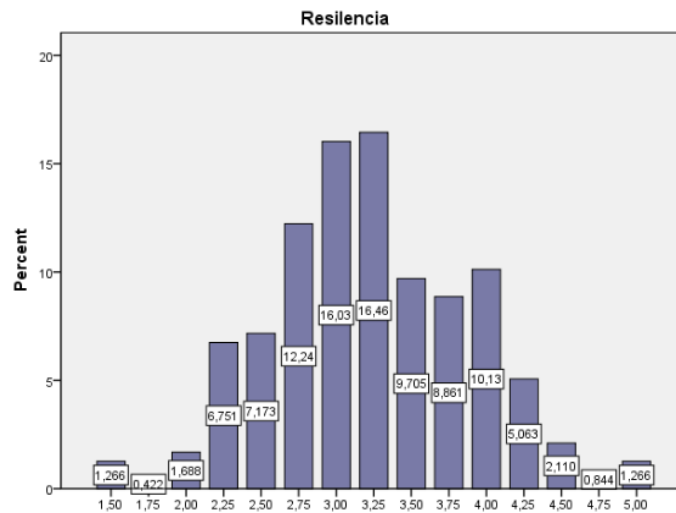
Fonte: Elaboração pelas autoras

3.2. Resiliência

Quanto à capacidade de Rs, os/as interventores/as sociais, na sua maioria, responderam 3- “Muitas vezes”, revelando uma capacidade de Rs mediana, ou seja,

recorrem a estratégias de *coping* e adaptação durante os dias de trabalho, tendo valores ligeiramente acima da média ($M = 3,23$; $SD = 0,67$) (Ver Gráfico n.º 5).

Gráfico n.º 5. Capacidade de Resiliência

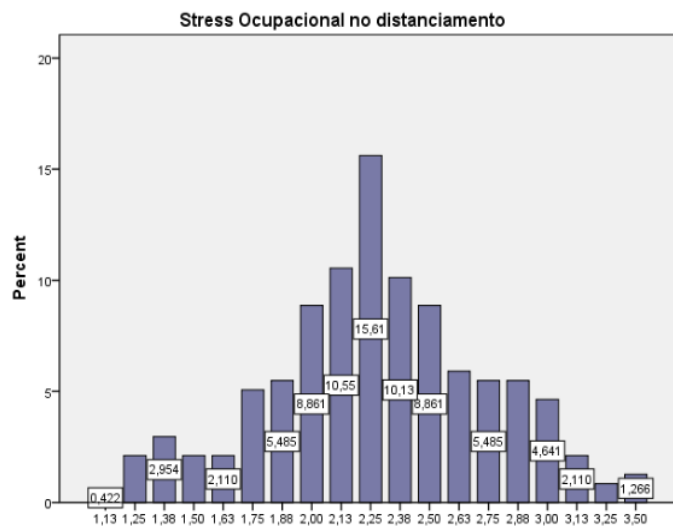


Fonte: Elaboração pelas autoras

3.3. Stress Ocupacional

Verifica-se que os/as interventores/as sociais se encontram acima da média (2), quanto ao distanciamento ($M = 2,28$; $SD = 0,47$). No entanto, neste campo quanto mais elevado o valor maior o distanciamento do/a profissional devido ao *stress* (Gráfico 6).

Gráfico 6. Stress Ocupacional- Distanciamento



Fonte: Elaboração pelas autoras

Por fim, quanto ao *SO*- exaustão, verifica-se que os/as interventores/as sociais estão também negativamente acima da média ($M = 2,47$; $SD = 0,47$), pois igualmente ao

distanciamento, quanto mais acima da média, mais exausto está o profissional (Ver Gráfico n.º 7).

Gráfico 7. Stress Ocupacional- Exaustão



Fonte: Elaboração pelas autoras

4. Discussão dos resultados

Foram definidos como objetivos deste estudo conhecer a perceção de inteligência emocional, de resiliência e de *stress* de uma amostra de interventores sociais portugueses perante o atual panorama mundial e analisar a influência das características sociodemográficas.

De acordo com Bar-On (2006) para se ser emocionalmente inteligente deve-se ter capacidade de autoconhecimento e de relacionamento com os outros, uma gestão eficaz das exigências, dos desafios e das pressões do dia-a-dia, tendo como base a capacidade de autoconsciência, por forma a identificar os pontos fortes e fraquezas, para melhor expressar os sentimentos, bem como a capacidade de identificar as emoções, os sentimentos e necessidades dos outros, com vista ao estabelecimento de relações de cooperação, de modo a resolver problemas e a tomar decisões, com benefício para todas as partes. No presente estudo, a amostra revela uma perceção média elevada ($M=3,80$) de IE, mais concretamente, aptidão individual para compreender e expressar as próprias emoções, aptidão para observar e compreender as emoções dos outros e capacidade para direcionar as emoções no sentido de facilitar o desempenho nas atividades e média ($M=3,23$) quanto à capacidade de regular as próprias emoções. Mediante os resultados obtidos, verifica-se que os/as interventores/as sociais portugueses percecionam deter capacidade de compreender, avaliar e analisar expressões e emoções próprias e dos outros, sendo estas competências essenciais para o desempenho profissional. Apresentam,

igualmente, um bem-estar emocional, permitindo-lhes lidar de forma assertiva com a resolução de problemas e a tomada de decisões.

Quanto aos níveis de Rs e estratégias de *coping* neste estudo, verifica-se que os/as profissionais percebem conseguir manter níveis de adaptação e *coping* razoáveis, adaptando as suas estratégias adaptativas no decorrer do trabalho.

No que concerne ao *SO*, este verificou-se médio/baixo ($M=2,38$) quer quanto à capacidade de distanciamento quer à percepção de exaustão. O que significa, à semelhança dos resultados encontrados por Vasconcelos (2021) e por Ferreira (2022), que os/as interventores/as sociais revelaram algumas fragilidades de distanciamento e indicadores de exaustão.

Face aos resultados obtidos, e de acordo com o estudo de Moon e Hur (2011), as dimensões da inteligência emocional como a capacidade de avaliar as emoções e o otimismo, funcionam como proteção contra a exaustão emocional, ou seja, estão particularmente associadas. De acordo com Lazarus (2000) “o *stress* consubstancia-se no contexto da relação entre a pessoa e o ambiente, duas entidades distintas que trocam valências entre si e que devem ser analisadas reciprocamente, assentes nas exigências impostas pelo ambiente e o poder da pessoa para lidar com elas de forma satisfatória” (p.53).

Goleman (2010) defende que, a par das qualidades pessoais, como a iniciativa, a empatia, a adaptabilidade ou a persuasão, a forma como cada indivíduo encara e lida com o *stress* do dia-a-dia no contexto laboral, ou seja, a forma como este consegue gerir as suas emoções face a situações desafiantes, cada vez mais, assume um papel preponderante no sucesso das funções que desempenha e na carreira, sendo capaz de responder de forma adequada ao trabalho, com uma boa gestão das situações de *stress*, o que não se parece traduzir neste estudo.

A preocupação encontrada nesta investigação são os valores de *Stress* Ocupacional, sobretudo na exaustão dos/as profissionais, que segue a mesma linha dos resultados dos estudos de Ferreira (2022) e Vasconcelos (2021), em que os/as profissionais se encontravam com níveis elevados de exaustão e *stress*, apresentando-se frágeis a nível emocional e profissional. Ou seja, apesar dos valores médio elevados de IE e de Rs, que de acordo com a literatura se apresentam como fatores protetores relativamente ao *SO*, os/as interventores/as sociais já revelam algumas fragilidades no domínio do *stress* ocupacional.

Por fim, acrescenta-se que os/as profissionais na área social, sabem que quando exercem esta profissão é impossível não serem expostos a *stress* e mudanças inesperadas. Para além disso, e apesar da pandemia, da guerra, das alterações climáticas e outros problemas externos que impactam nas problemáticas com as quais estes profissionais lidam, os resultados evidenciam que houve facilidade na adaptação com a realidade vivida, no entanto, são uma preocupação que deve ser assumida na área. A partir desta, poderão ser criadas medidas eficazes para combater o *stress* e a exaustão nos/as profissionais, pois é perceptível que nos últimos 3/4 anos, os/as interventores/as sociais estão expostos/as a níveis elevados de *stress* e exaustão, que mais do que uma vez, já foram comprovados. Este estudo vem assim enfatizar estas mesmas problemáticas. A questão que fica então é: Como podem os/as interventores/as sociais mediar, apoiar e ajudar a população, quando eles também precisam de ajuda?

Conclusão

A perceção de inteligência emocional e de resiliência dos/as interventores/as sociais portugueses que constituíram a amostra revela-se mediana elevada, manifestando-se mais frágil a capacidade de regular as próprias emoções. Quanto ao *stress* ocupacional, verificou-se que os/as interventores/as sociais manifestaram algumas fragilidades de distanciamento e indicadores de exaustão, o que deve ser tido em consideração na definição de estratégias de intervenção.

O tamanho da amostra, o número de interventores sociais do género masculino e o acesso através da plataforma *Google Forms* podem ter sido limitações.

Como sugestões para futuros estudos, sugere-se que este estudo seja replicado para cada área da ação social de modo a compreender melhor os níveis de *SO* de cada área, ao nível nacional. Para além disso, sugere-se a realização de estudos comparativos entre estudantes que iniciaram os estágios e os profissionais que já desenvolvem funções, de compreender as diferenças existentes. Concluindo, sugere-se ainda a realização de estudos longitudinais ao nível do *SO* procurando-se compreender, numa perspetiva desenvolvimental a relação com a inteligência emocional e a resiliência e quais as melhores estratégias e medidas de combate.

Referências bibliográficas

- American Psychological Association. (2023). *Resilience*. <https://www.apa.org/topics/resilience>
- Andrade, L.M.C. (2001). *A satisfação profissional nos enfermeiros de pediatria* [Mestrado em Ciências da Enfermagem - Pediatria, Universidade do Porto]. Repositório Aberto da Universidade do Porto. <http://hdl.handle.net/10216/10058>
- Artuch-Garde, R., González-Torres, M. C., Martínez-Vicente, J. M., Peralta-Sánchez, F. J., & Fuente-Arias, J. (2022). Validation of the Child and Youth Resilience Measure28 (CYRM-28) among Spanish youth. *Heliyon*, 8(6). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e09713>
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18 (Supl.), 13-25. <https://www.psicothema.com/pdf/3271.pdf>
- Barros, M. C. (2011). *Inteligência Emocional, Confiança do Empregado na Organização e Bem Estar no Trabalho: Um estudo com Executivos* [Pós-Graduação em Psicologia da Saúde, Universidade Metodista de São Paulo]. <http://tede.metodista.br/jspui/handle/tede/1296>
- Davies, M., Stankov, L., & Roberts, R. D. (1998). Emotional intelligence: In search of an elusive construct. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75(4), 989–1015. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.75.4.989>
- Demerouti, E., & Nachreiner, F. (1998). The specificity of burnout in human services: Fact or artifact. *Z. Arbeitswiss*, 52, 82–89. <https://doi.org/10.1007/s41449-018-0100-4Z>
- Devonish, D., & Greenidge, D. (2010). The effect of organizational justice on contextual performance, counterproductive work behaviors, and task performance: investigating the moderating role of ability-based emotional intelligence. *International Journal of Selection and Assessment*, 18, 75-86. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2389.2010.00490.x>
- Druskat, V. U, Mount, G., & Sala, F. (Eds.). (2005). *Vinculando inteligência emocional e desempenho no trabalho: evidências de pesquisas atuais com indivíduos e grupos* (1ª ed.). Imprensa de Psicologia. <https://doi.org/10.4324/9780203763896>
- Ferreira, D. (2022). Stress e burnout dos assistentes sociais na área da saúde em contexto de pandemia [Master's thesis, Universidade Lusíada, Repositório da Universidades Lusíada]. <http://hdl.handle.net/11067/6653>
- Fortes, F. (2016). *A gestão emocional na relação com o outro* [Doctoral dissertation, Universidade Europeia]. Repositório Comum. <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/12388/4/Disserta%20a7%20a3o%20M-GRH%20-%20Irina%20Fortes%2050029825.pdf>
- Goleman, D. (1998). *Trabalhando com a inteligência emocional*. Editora Objetiva Ltda.
- Goleman, D. (2010). *Inteligência emocional* (14nd ed). Temas e Debates.
- Goleman, D. (2021). *Leadership blindspots. Leader to Leader*. <https://doi.org/10.1002/ltl.20564>

Hu, T., Zhang, D., & Wang, J. (2015). A meta-analysis of the trait resilience and mental health. *Personality And Individual Differences*, 76, 18-27. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2014.11.039>

Kim, T.Y., Cable, D. M., Kim S.P., & Wang J. (2009). Emotional competence and work performance: The mediating effect of proactivity and the moderating effect of job autonomy. *Journal of Organizational Behavior*, 30, 983–1000. <https://doi.org/10.1002/job.610>

Law, K. S, Wong, C.-S., & Song, L. J. (2004). The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies. *Journal of Applied Psychology*, 89 (3), 483–496. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.89.3.483>

Lazarus, R. S. (2020). Cognitive-motivational-relational theory of emotion (1ed). In *Emotions in Sport*. <https://doi.org/10.5040/9781492596233.ch-002>

Luthar, S., Cicchetti, D., & Becker, B. (2000). The construct of resilience: A critical evaluation and guidelines for future work. *Child Development*, 71(3), 543-562. <https://srcd.onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/1467-8624.00164>

Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1997). Maslach Burnout Inventory Manual. In C. Zalaquett & R. Wood (Eds.), *Evaluating stress: A book of resources* (3th ed., pp. 191-215). The Scarecrow Press.

Mayer, J. D., & Salovey, P. (1993). The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*, 17(4), 433–442. [https://doi.org/10.1016/0160-2896\(93\)90010-3](https://doi.org/10.1016/0160-2896(93)90010-3)

Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). TARGET ARTICLES: «Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications». *Psychological Inquiry*, 15(3), 197–215. https://doi.org/10.1207/s15327965pli1503_02

Moon, T., & Hur, W. (2011). Emotional intelligence, emotional exhaustion and job performance. *Social Behavior and Personality*, 39, 1087-1096. <http://dx.doi.org/10.2224/sbp.2011.39.8.1087>

Muller, J., Silva, N., & Pesca, A. (2021). Coping strategies in the workplace: An integrative review of Brazilian and international scientific production]. *Revista Psicologia, Organizações e Trabalho*, 21(3), 1594–1604. <https://doi.org/10.5935/rpot/2021.3.20385>

Ramos, M. (2001). *Desafiar o desafio: Prevenção do stresse no trabalho* (1ed.). Editora RH.

Ribeiro, J. L. P., & Morais, R. (2010). Adaptação portuguesa da escala breve de coping resilience. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 11(1), 5-13. <https://repositorio.ispa.pt/bitstream/10400.12/1096/1/PSD%202010%2011%281%29%205-13.pdf>

Rocha, A. E. F. (2020). *Stress ocupacional e comportamentos de saúde: intervenção em profissionais de um centro hospitalar* [Mestrado em Enfermagem na Área de Especialização em Enfermagem Comunitária, Escola Superior de Enfermagem de Lisboa] <http://hdl.handle.net/10400.26/37317>

Rodrigues, N., Rebelo, T., & Coelho, J.V. (2011). Adaptação da escala de inteligência emocional de Wong e Law (WLEIS) e análise da sua estrutura factorial e fiabilidade numa amostra portuguesa. *Psychologia*, 55, 189-207. https://doi.org/10.14195/1647-8606_55_10

Saveca, P. T. A., Montero, F. P., & Tembe, V. A. (2020). O stress ocupacional como fator principal de risco psicossocial no ambiente de trabalho. *Portal dos Psicólogos*. <http://www.psicologia.pt/artigos/textos/A1409.pdf>

Sinclair, V. G., & Wallston, K. A. (2004). The Development and Psychometric Evaluation of the Brief Resilient Coping Scale. *Assessment*, *11*(1), 94–101. <https://doi.org/10.1177/1073191103258144>

Sinval, J., Queirós, C., Pasian, S., & Marôco, J. (2019). Transcultural adaptation of the Oldenburg burnout inventory (OLBI) for Brazil and Portugal. *Frontiers in Psychology*, *338*(10), 1-28. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.00338>

Vasconcelos, A. C. G. de. (2021). *Saúde mental, burnout, coping e suporte social em profissionais de saúde durante a pandemia covid-19* [Master's Thesis, Politécnico Porto]. Repositório Científico do Instituto Politécnico do Porto. https://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/19078/1/Ana_Vasconcelos_MGDRH_2021.pdf

Wong, C. S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude. *The Leadership Quarterly*, *13*(3), 243–274. [https://doi.org/10.1016/S1048-9843\(02\)00099-1](https://doi.org/10.1016/S1048-9843(02)00099-1)