

MESTRADO EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

*Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a
satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS
que estiveram no foco da pandemia COVID-19*

Ana Teresa de Sousa Carneiro Lopes

DISSERTAÇÃO
VILA NOVA DE GAIA
JANEIRO | 2022



Tese de Mestrado realizada sob a orientação da Mestre Carla Santos e do Prof. Doutor Carlos Miguel Oliveira apresentada ao ISLA - Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia de Vila Nova de Gaia para obtenção do grau de Mestre em Gestão de Recursos Humanos, conforme o Despacho n.º 16961/2010.

Dedicatória

Dedico esta dissertação a todos aqueles que acreditam nos recursos humanos nas organizações. As organizações perfeitas, ainda estão longe de existir, mas cada vez mais, percorremos trilhos no sentido que respeita à valorização dos indivíduos.

Agradecimentos

Mais uma etapa na minha vida que termina. Esta etapa é finalizada após bastante dedicação e perseverança que me possibilitou chegar até aqui com a sensação de dever cumprido acompanhado de um grande orgulho.

Agradeço ao Professor Carlos Miguel Oliveira e à Professora Carla Santos, pelo acompanhamento e disponibilidade, sempre demonstrado.

Agradeço a todos os que preencheram os questionários e contribuíram para que dessa forma este trabalho fosse possível.

A todos, **MUITO OBRIGADA!**



INSTITUTO POLITÉCNICO DE GESTÃO E TECNOLOGIA

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

Ana Teresa de Sousa Carneiro Lopes

Aprovado em 07/04/2022

Composição do Júri

Professora Doutora Maria Elisete Martins

Presidente

Professor Doutor Fernando de Oliveira Tavares

Arguente

Professor Doutor Carlos Miguel Oliveira

Orientador

Carla Santos Pedrosa

Coorientadora

Vila Nova de Gaia

2022

Resumo

A presente investigação insere-se na área da Gestão de Recursos Humanos, no contexto da inteligência emocional, e a relação entre satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19. O objeto de estudo foi a análise da inteligência emocional, a relação entre satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19. Para além da necessária fundamentação teórica, foi sujeito a um estudo de caso múltiplos, em várias Instituições Particulares de Solidariedade Social. Os objetivos materializaram-se na reformulação, aplicação e análise de um inquérito por questionário, com base nas escalas de heterogeneidade para a inteligência emocional. Assim sendo, aferimos o nível de inteligência emocional, a relação entre satisfação com a vida e o burnout, contando com as diferenças encontradas entre o grupo do sexo feminino e do sexo masculino. Os resultados para além de darem resposta ao objetivo geral de investigação, podem dar outros contributos relevantes às instituições, como perceber os fatores que determinam a inteligência emocional, a relação entre satisfação com a vida e o burnout. Concluimos que relativamente à relação entre inteligência emocional e burnout devem existir programas direcionados aos colaboradores para melhorar a questão das emoções em termos de perceção, gestão das próprias emoções e dos outros, assim como a utilização da emoção, sendo uma forma de impedir burnout. Estes programas devem ser implementados nas instituições públicas, assim como também nas diversas e organizações privadas.

Palavras-chave: Inteligência emocional, satisfação com a vida, burnout.

Abstract

The present investigation is part of the area of Human Resources Management, in the context of emotional intelligence, and the relationship between life satisfaction and burnout of IPSS workers who were at the focus of the Covid-19 pandemic. The object of study was the analysis of emotional intelligence, the relationship between life satisfaction and burnout of IPSS workers who were at the focus of the Covid-19 pandemic. In addition to the necessary theoretical foundation, it was subject to a case study in several Private Institutions of Social Solidarity. The objectives materialized in the reformulation, application, and analysis of a questionnaire survey, based on the heterogeneity scales for emotional intelligence. Therefore, we measured the level of emotional intelligence, the relationship between life satisfaction and burnout, counting on the differences found between the female and male groups. The results, in addition to responding to the general research objective, can make other relevant contributions to institutions, such as understanding the factors that determine emotional intelligence, the relationship between life satisfaction and burnout. We conclude that, regarding the relationship between emotional intelligence and burnout, there should be programs aimed at employees to improve the issue of emotions in terms of perception, management of one's own and others' emotions, as well as the use of emotion, as a way to prevent burnout. These programs must be implemented in public institutions, as well as in various private organizations.

Key words: Emotional intelligence, life satisfaction, burnout.

Índice

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Introdução e Objetivos do Estudo | 1 |
| 2 | A Inteligência Emocional | 5 |
| 2.1 | As Dimensões da Inteligência Emocional..... | 9 |
| 2.2 | A IE em Contexto Organizacional | 15 |
| 3 | A Satisfação Com a Vida | 16 |
| 3.1 | A Felicidade | 17 |
| 3.2 | A Motivação | 19 |
| 3.3 | A Produtividade e o Desempenho..... | 20 |
| 4 | O Burnout..... | 27 |
| 4.1 | O Stresse e a Evolução do Conceito | 28 |
| 4.2 | O Stresse e o Trabalho | 29 |
| 4.3 | Conceito de Burnout e a Sua Evolução..... | 31 |
| 5 | O Envelhecimento da População, os Cuidadores Formais e a Pandemia COVID 19 | 35 |
| 6 | Instituições Particulares de Solidariedade Social | 44 |
| 6.1 | Enquadramento Legal | 44 |
| 6.2 | As IPSS e a Gestão de Recursos Humanos..... | 47 |
| 7 | Hipóteses em Estudo..... | 50 |
| 8 | Aspetos Metodológicos da Investigação | 52 |
| 8.1 | Análise Quantitativa Baseada num Estudo de Casos Múltiplos..... | 53 |
| 8.2 | Inquérito por Questionário..... | 55 |
| 8.3 | Escalas Utilizadas no Questionário..... | 57 |
| 8.3.1 | Mensuração da Inteligência Emocional: Self-Report Emotional Intelligence Test (SREIT) | 57 |
| 8.3.2 | Mensuração do Burnout: Maslach Burnout Inventory (MBI) . | 57 |

| | | |
|-------|--|-----|
| 8.3.3 | Mensuração da Satisfação Com a Vida: Escala de Diner et al. | 58 |
| 8.4 | Procedimentos de Recolha e Análise de Dados..... | 58 |
| 9 | Análise e Discussão de Resultados..... | 60 |
| 9.1 | Caracterização da Amostra..... | 60 |
| 9.2 | Análise e Validação das Hipóteses em Estudo..... | 64 |
| 10 | Conclusão e Discussão dos Resultados | 91 |
| 11 | Limitações e Perspetivas para Trabalhos Futuros | 96 |
| 12 | Referências e Bibliografia | 98 |
| 13 | ANEXO A: Questionário enviado aos trabalhadores..... | 108 |
| 14 | ANEXO B: Email a solicitar autorização para o estudo..... | 119 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1 - Os quatro ramos do modelo Mayer, Salovey e Caruso (2004)..... | 10 |
| Figura 2 - Modelo das 5 dimensões de Bar-On. | 12 |
| Figura 3 - Modelo das 5 dimensões de Goleman, 1998. | 13 |
| Figura 4 - Pirâmide etária, Portugal, 2018 (estimativas) e 2025 (projeções por cenários). | 35 |
| Figura 5 - População residente com 45 ou mais anos, Portugal, 1991-2080 (estimativas e projeções). | 36 |
| Figura 6 - Índice de envelhecimento, Portugal, 1991-2080 (estimativas e projeções). | 37 |
| Figura 7 - Índice de sustentabilidade potencial, Portugal, 1991-2080 (estimativas e projeções). | 38 |
| Figura 8 - Evolução do número de respostas sociais para pessoas idosas, Continente 1998-2018..... | 41 |
| Figura 9 - Evolução do número de respostas sociais ERPI e SAD, Continente 1998-2018..... | 42 |
| Figura 10 – Modelo de índices de modificação..... | 68 |
| Figura 11 – Diagrama de extremos e quartis do nível de inteligência emocional com base no sexo do colaborador. | 77 |
| Figura 12 - Diagrama de extremos e quartis relativos à função do colaborador afeta o nível de satisfação com a vida, o nível de burnout e a inteligência emocional dos colaboradores das IPSS. | 79 |
| Figura 13 - Diagramas de extremos e quartis referente ao nível de burnout das dimensões associadas à escala MBI é diferenciado por área funcional. | 81 |
| Figura 14 - Diagramas de extremos e quartis referentes à G_IE_GEO e G_IE_PEP..... | 84 |
| Figura 15 - Diagrama de extremos e quartis quanto à GSV e respetivas valências. | 86 |
| Figura 16 - Diagrama de extremos e quartis dos construtos ligados à Burnout e da Inteligência emocional, por valências. | 87 |

Índice de tabelas

| | |
|--|----|
| Tabela 1 - Ficha Técnica do processo metodológico. | 53 |
| Tabela 2 - Caracterização da população face ao sexo. | 60 |
| Tabela 3 - Caracterização da população face à idade. | 61 |
| Tabela 4 - Caracterização da população face ao estado civil. | 61 |
| Tabela 5 - Caracterização da população face às habilitações literárias. | 62 |
| Tabela 6 - Caracterização da população face ao tipo de função desempenhada. | 62 |
| Tabela 7 - Caracterização da população face à valência onde presta serviço.. | 63 |
| Tabela 8 - Tempo de trabalho na organização. | 63 |
| Tabela 9 - Análise confirmatória – Factor Loadings. | 65 |
| Tabela 10 – Teste de ajustamento. | 66 |
| Tabela 11 – Consistência interna. | 66 |
| Tabela 12 - Análise confirmatória – Factor Loadings. | 70 |
| Tabela 13 – Teste de ajustamento. | 71 |
| Tabela 14 – Consistência interna. | 71 |
| Tabela 15 - Teste de Mann-Withney. | 73 |
| Tabela 16 – Teste de Mann-Withney. | 74 |
| Tabela 17 – Estatística descritiva. | 74 |
| Tabela 18 – Teste Mann-Withney. | 75 |
| Tabela 19 - Teste de Kruskal-Wallis. | 78 |
| Tabela 20 - teste de Kruskal-Wallis. | 80 |
| Tabela 21 - Teste de Kruskal. | 82 |
| Tabela 22 – Estatística descritiva. | 83 |
| Tabela 23 - Teste de Kruskal-Wallis. | 85 |
| Tabela 24 – Correlações. | 88 |
| Tabela 25 – Correlações. | 89 |
| Tabela 26 – Correlações. | 90 |

Lista de abreviaturas

- ABVD - Atividades Básicas da Vida Diária
- AESST - Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho
- AIVD - Atividades Instrumentais da Vida Diária
- B_19 – Conquistei muita coisa com valor no meu trabalho (associada à RPE)
- CD - centro de dia
- CFI - índice de ajustamento comparativo
- CFI - índice de ajustamento comparativo
- CID - Classificação Internacional de Doenças
- CV - centro de convívio
- DES – Despersonalização B_12 – Sinto-me muito energético (associado à RPE)
- EEM – Exaustão Emocional
- ERPI - Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas
- G_BU_DES - nível ou grau de burnout associado à despersonalização
- G_BU_EEM – nível ou grau de burnout associado à exaustão emocional
- G_BU_RPE - nível ou grau de burnout associado à realização pessoal
- G_IE_GEO - nível ou grau de inteligência emocional associado à gestão das emoções dos outros
- G_IE_GEP - nível ou grau de inteligência emocional associado à gestão das próprias emoções
- G_IE_UEM - nível ou grau de inteligência emocional associado à utilização das emoções
- GEO – Gestão das emoções dos outros
- GEP - Gabinete de Estratégia e Planeamento
- GEP – Gestão das próprias emoções
- IE - Inteligência Emocional
- IE_20 – Sinto-me como se estivesse à “beira do abismo” (associada à EEM)
- IPSS - Instituições particulares de solidariedade social
- IS - Inteligência Social
- MBI - Maslach Burnout Inventory
- OMS - Organização Mundial da Saúde
- PEP – Perceção das emoções
- QI – Quociente de Inteligência
- RMSEA - raiz do erro quadrático médio de aproximação
- RPE– Realização pessoal
- SAD - Centro de Dia e o Serviço de Apoio Domiciliário para Idosos

SAD - Serviço de Apoio Domiciliário

SAD - serviços de apoio domiciliário

SREIT - Instrumento de Avaliação da Inteligência Emocional designada por Self-Report Emotional Intelligence Test

TLI - Tucker-Lewis Index

UEM – Utilização das emoções.

1 Introdução e Objetivos do Estudo

O tempo em trabalho representa uma grande parte das nossas vidas. Este, por si só, se constituir uma fonte de satisfação e realização pessoal, pelos feitos positivos consequentes, gera melhorias em diversos campos da vida quotidiana. No entanto, aquele que deve ser fonte de realização pessoal, progressão, prazer e independência, pode tornar-se uma fonte de stresse, exaustão física e emocional e, em muitos casos, pode até contribuir para o desenvolvimento de doenças, nomeadamente o burnout. A saúde dos trabalhadores é cada vez mais alvo de estudo.

A fulcral importância da satisfação e realização pessoal dos colaboradores nas organizações é operacionalizada através de reconhecimento e valor pelas suas ações. A inteligência emocional guerreia, nos dias de hoje, com o quociente de inteligência (QI) na ocupação do primeiro lugar de fatores de maior importância no local de trabalho. O tema da satisfação com a vida é cada vez mais explorado, também, abordando diferentes conceitos e perspetivas que realçam a importância deste fator como peça de gestão. É neste sentido que surge este estudo, não só com o objetivo de melhor explorar os conceitos de inteligência emocional, satisfação com a vida e burnout, mas, também, o de analisar a importância da ligação destes e de como uma ótima gestão da inteligência emocional se pode tornar fulcral para a prevenção da síndrome de burnout e para o futuro da gestão.

Com o passar dos anos, as teorias que emanam do argumento de que o ser humano é apenas motivado por fatores monetários sofrem concorrência de perspetivas que apresentam um elo de ligação entre o trabalho e o sucesso. Sucesso este que, para ser atingido, implica um comprometimento entre o indivíduo, a organização e as suas funções nesta, manifestando um sentimento de satisfação, de bem-estar e alegria ao colaborar numa organização. As atuais organizações, vêm-se em ambientes cada vez mais globalizados e competitivos, num mundo empresarial em constante mudança, decorrente dos mais diferentes desafios atuais, forçando novas técnicas de adaptação e gestão que integrem características comportamentais promotoras da felicidade no trabalho, favorecendo o desenvolvimento humano e a competitividade das organizações. Todos estes fatores podem ser infelizmente acompanhados pelo seu lado aposto, as

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

doenças de stresse, o que demonstra a importância do desenvolvimento de medidas e competências emocionais.

No âmbito deste trabalho, propusemo-nos desenvolver um trabalho que permitisse dar resposta a um conjunto de questões e de motivações que foram sendo identificadas. Pretendeu-se, assim, concluir este processo formativo com uma investigação em que fosse possível aplicar conhecimentos e competências adquiridos ao longo do curso.

A questão da inteligência emocional (IE), a relação entre a satisfação com a vida, e a problemática do burnout no trabalho, constituem áreas de investigação pela qual nutrimos um particular interesse. Atendendo a esta motivação, considerou-se que o mais viável passaria por uma análise exploratória baseada num estudo de casos múltiplos. Inicialmente seria objetivo deste estudo a análise de uma única instituição; a limitação imposta pela dimensão da amostra levou-nos a optar por estender a análise para 6 IPSS que trabalham com idosos.

Neste sentido, pretendeu-se definir uma problemática que combinasse algumas dimensões da Gestão de Recursos Humanos (IPSS, Gestão de Recursos Humanos, Inteligência Emocional, Satisfação com a Vida, Burnout). Com este pressuposto como base, desenhou-se uma pergunta de partida, enunciando o projeto de investigação e exprimindo o que se procurava saber, fazendo uso da clareza, exequibilidade e pertinência, formulando-se a seguinte pergunta de partida:

Avaliar qual a relação entre nível de inteligência emocional e satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS, nomeadamente, Instituições que trabalham com a terceira idade, que estiveram no foco da pandemia Covid-19;

Avaliar se os trabalhadores com maior nível de inteligência emocional possuem uma maior satisfação com a vida para desempenhar as suas funções, numa época de pandemia.

Segundo a perspetiva desenvolvida por Marconi e Lakatos (2003, p.24) “toda pesquisa deve ter um objetivo determinado para saber o que se vai procurar e o que se pretende alcançar”. Definir objetivos de investigação é um requisito para desenvolver uma atividade científica, sendo primordial a clareza, a precisão e a coerência com o tema da

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

investigação na medida em que este apresenta os motivos para o seu desenvolvimento informando, assim as contribuições produzirão os resultados. Os objetivos de uma investigação têm o papel de nortear, uma vez que direciona a leitura do texto, assim como possibilita compreender o que o investigador fez no seu trabalho (Andrade, 2009). Desta forma, estabeleceram-se os seguintes objetivos:

- Avaliar qual a relação entre nível de inteligência emocional e satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores da IPSS, nomeadamente, Instituições que trabalham com a terceira idade, que estiveram no foco da pandemia Covid-19;
- Avaliar se os trabalhadores com maior nível de inteligência emocional possuem uma maior satisfação com a vida para desempenhar as suas funções, em altura de pandemia.

Assim, inicia-se o trabalho com uma revisão bibliográfica, que permite a elaboração de um corpo teórico dos principais conceitos desta investigação. Em organizações que trabalham fundamentalmente com e para pessoas, é nelas que deve estar centrado o sucesso organizacional e, no caso, o bem-estar dos profissionais, facto este que motivou a investigação a focar-se nos colaboradores. Esta abordagem, também ela teórica, é feita ao nível da inteligência emocional, satisfação com a vida e burnout dos trabalhadores. Após o aprofundamento teórico destes conceitos e de outras questões a que este processo nos conduziu, procurou-se construir uma problemática.

O objetivo geral deste estudo é avaliar a satisfação IE em termos de emoções próprias e dos outros em três campos: perceção, gestão e utilização. Estas dimensões são avaliadas em contexto de satisfação com a vida e a questão do burnout dos trabalhadores.

Este documento na primeira parte inclui a introdução com o enquadramento da investigação os objetivos que se pretendem atingir. Incluiu a revisão da literatura sobre a IE e as suas dimensões, tendo em conta o contexto das organizações. Dentro deste tema abordamos o tema da satisfação com a vida, desde a felicidade, a motivação, produtividade e desempenho dos colaboradores nas organizações. O Burnout é o capítulo que se segue, estudando o stress nos locais de trabalho, em especial nas condições vivenciadas da pandemia COVID 19. As IPSS é outro dos capítulos que dedicamos especial atenção, para relacionar este local de trabalho com a IE, a satisfação

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

com a vida e o burnout. Segue-se o capítulo da metodologia, onde apresentamos as fases metodológicas, o desenho, a descrição do conjunto de dados da amostra, os instrumentos de medida, a condução da investigação e o respetivo tratamento dos dados. Os resultados correspondem à fase empírica, com análises descritivas, inferências e a apresentação do nível de significância. A discussão dos resultados e a conclusão fazem parte do último capítulo.

PARTE I – Enquadramento Teórico

2 A Inteligência Emocional

Nos dias de hoje, as pessoas são recorrentemente avaliadas, não só pelas suas habilidades ou inteligência, mas também pela forma como se gerem a si mesmas e aos que as rodeiam. Estamos perante um padrão que cada vez é mais tido em consideração em vários momentos e circunstâncias. Quando se fala de IE torna-se importante não só definir este conceito como as suas dimensões e competências, bem como os conceitos de emoções e comportamentos. Estes são muitas vezes conceitos por si só difíceis de definir.

Embora as pessoas tenham sido sempre elementares no ambiente empresarial, hoje elas desempenham um papel ainda mais central para a obtenção da vantagem competitiva de uma empresa (Bohlander, Snell, & Sherman, 2003). “Capital humano” é uma expressão que começou a ser utilizada no vocabulário da Gestão de Recursos Humanos para ilustrar a ideia de que nas pessoas reside uma abundante fonte de potencialidades que podem ser aproveitadas nas organizações de forma a gerar valor acrescentado (Ceitil, 2007). No entanto, na generalidade das organizações atuais, o elemento humano é encarado, ainda, como um recurso indiferenciado. Numa perspetiva global, os défices de educação, qualificações ou competências são uma prova de que, nesta matéria, ainda não se passou, efetivamente das palavras aos atos (Neves & Costa, 2012).

O conceito de IE tem suscitado o interesse de vários investigadores, com os seus pressupostos a serem aplicados em diversos contextos profissionais (como medicina, gestão, engenharia, educação) e a serem aplicados com as diversas áreas da Gestão de Recursos Humanos (Chernis & Goleman, 2001). Foi nos anos 60 que foram feitas as primeiras referências à IE em crítica literária (Van-Ghent, 1961) e, posteriormente, em psiquiatria (Leuner, 1966). Apenas duas décadas depois foi explorada mais intensivamente numa dissertação (Payne, 1986). Foi nos anos 90 que foi explicitamente explorada, demonstradas as suas características e desenvolvidos métodos para a sua avaliação (Mayer, DiPaolo & Salovey, 1990; Salovey & Mayer, 1990). Diversas influências culturais serviram de motor para o pensamento da relação entre a emoção e a

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

cognição. O estoicismo grego, em que a razão é superior à emoção (Payne, 1986; Solomon, 2000, p. 5), o mais recente do movimento europeu sobre os sentimentos, que argumentava a existência de conhecimento inato, puro e emocional (Reddy, 2001), a expressão emocional nas artes relativa ao romanticismo (Solomon, 2000), ou mesmo as discussões argumentativas dos anos 60 do século passado, entre as quais, qual seria o equilíbrio adequado entre sentimento e pensamento (Mayer, Salovey & Caruso, 2000).

Nos anos 80 cresceram as investigações sobre interação entre emoção e pensamento (Bower, 1981; Clark & Fiske, 1982; Isen, Shalke, Clark & Karp, 1978). Nos dias de hoje, esta discussão ganha nova força, não só pelos argumentos apresentados no primeiro parágrafo deste ponto, mas também pela envolvente na ciência da computação e ciência de dados, onde investigadores e criadores da área da inteligência artificial tentam desenvolver sistemas cada vez mais especializados que possam um dia incluir a compreensão emocional por parte das máquinas (Dyer, 1983; Mayer, 1986; Picard, 1997; Sloman & Croucher, 1981). Temos, também, o notório exemplo dos estudos neuropsicológicos de interação entre emoção e cognição de António Damásio (Damásio, 1994). Quando o intuito é a abordagem no conceito de IE há que ser sintético e organizado na forma de como se apresenta um lógico encadeamento de ideias e conceitos. De uma forma genérica, IE era apontada como a capacidade de conhecer as próprias emoções (Camões, 2006). No entanto, o primeiro conceito de IE foi apresentado por Salovey e Mayer (1990). Nesta publicação, os autores definem IE como a capacidade, uma habilidade mental, em particular, uma subforma de inteligência social. Posteriormente, este conceito foi aperfeiçoado pelos mesmos, em 1997 (Mayer & Salovey, 1997), e definido, em 2004, da seguinte forma:

a capacidade de perceber de forma precisa, de avaliar e de expressar emoções; a capacidade de perceber e/ou gerar sentimentos quando estes facilitam o pensamento; a capacidade de compreender a emoção e o conhecimento emocional; e a capacidade de controlar emoções para promover o crescimento emocional e intelectual (Mayer, Salovey & Caruso, 2004, p. 15).

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

Os autores citados, na sua publicação em 1990, referem que indivíduos que utilizem devidamente a sua IE apresentam maiores certezas em relação aos seus próprios sentimentos, tomam melhores decisões e potenciam um melhor controlo sobre as suas próprias vidas. Referem, ainda, que a incapacidade de gestão de emoções é um preditor de sensação de angústia e contribui fortemente para um prolongar, desnecessário, de situações problemáticas do quotidiano. Solovey e Mayer (1990) deram, então, origem a uma maior atenção ao conceito de IE, tendo o cuidado de lhe atribuir um conjunto de competências que a caracterizam, competências estas, a explorar no ponto 2.1 deste documento. No entanto, outros autores optaram por abordagens mais operacionais. Um notório exemplo é Goleman (1998), encarando-a sob a dimensão de Competências Emocionais. É pertinente mencionar a obra de Goleman (1995), que define IE como “a capacidade de reconhecer os nossos sentimentos e os dos outros, de nos motivarmos e de gerirmos bem as nossas emoções em nós e nas nossas relações” (p.323).

O autor Daniel Goleman (2000), no seu livro “Trabalhar com Inteligência Emocional”, expõe a nova realidade. A instabilidade dos postos de trabalho é atualmente um facto perturbador do dia-a-dia. Numa época em que não existem garantias de segurança no emprego, em que o próprio conceito de «emprego» está a ser substituído pelo de «perícias portáteis», as competências humanas são as qualidades fundamentais que nos tornam empregáveis (Goleman, 2000, p. 12). Hoje, somos avaliados não só pela nossa inteligência ou pelas nossas habilitações, mas também pela forma como nos gerimos a nós próprios e uns aos outros. Este padrão aplica-se cada vez mais na escolha de quem é contratado e de quem não o é, de quem sai e de quem fica, de quem é preterido e de quem é promovido. Existe finalmente uma compreensão mais precisa destes talentos humanos e um novo nome para eles: IE. Em 1998, Goleman refere que após décadas de estudos empíricos, “existem resultados que confirmam, ultrapassando qualquer dúvida, o quanto a IE é importante para o êxito” (Goleman D., 2000, p. 13). O conceito de IE, nas organizações, dada a centralidade do capital humano, é visto como especialmente marcante no progresso de uma vantagem competitiva para as organizações (Othman, Abdullah, & Ahmad, 2008). Os principais responsáveis pelo sucesso ou fracasso de uma organização são os colaboradores e estes convivem com emoções e sentimentos que são inerentes à natureza humana e que não se podem erradicar das relações laborais (Chiavenato, 2004). Goleman (1995) aponta Howard Gardner como um dos mais

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

importantes teóricos no estudo da IE, mencionando a sua chamada de atenção para a diferença entre a capacidade intelectual e a capacidade emocional. Até então a visão de inteligência era considerada unidimensional, como uma capacidade inata, geral e única, que tinha como função um melhor desempenho, independentemente de qual a área de atuação, até que o autor propôs um modelo multidimensional, composto por sete tipos de inteligência. Este modelo apresenta uma visão que englobava não só as capacidades cognitivas matemáticas e verbais, mas também duas variedades pessoais: a aptidão social e o conhecimento do próprio mundo interior.

Ainda segundo Goleman (1995), o posterior aparecimento de inteligências pessoais pode ter servido de meio de origem para o que hoje é o atual conceito de IE. As mencionadas inteligências pessoais são separadas em dois distintos tipos de inteligência: a inteligência interpessoal e a inteligência intrapessoal. Inteligência intrapessoal é uma capacidade interna correlativa, ou seja, a habilidade de criação de uma forma correta de atuar emocionalmente na vida do próprio sujeito. Inteligência interpessoal pode ser definida como a habilidade para se entender as outras pessoas, nomeadamente o seu funcionamento, as suas motivações e como cooperar com estas em ambiente de trabalho. Em teoria, figuras públicas, políticos, comerciais de empresas e líderes em geral terão um nível elevado deste tipo de inteligência.

Goleman (1995) menciona que Gardner, nos seus estudos, dá uma importância de demasiada grandeza ao pensamento sobre o sentimento, que ao invés das próprias emoções, o conduz a uma visão de importância erradamente acrescida à cognição. Desta forma, argumenta, ficam por explorar as emoções da vida interior. É importante, no entanto, não esquecer que Goleman aponta Gardner como o mais notável investigador da área da IE.

Posteriormente, Mayer e Salovey (1997) apresentam uma explícita definição de IE, descrevendo-a como a comunicação verbal e não-verbal que avalia a expressão de emoções, controlo de emoções e o uso de emoção na resolução de problemas. Em 2007, Mayer e Salovey apresentam uma definição de IE, que reforça os pontos de gestão de emoções e linguagem não verbal, onde a definem como a capacidade que permite a compreensão e resolução de problemas que envolvem a correta gestão de respostas

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

emocionais, a melhor compreensão das emoções e os seus significados, a avaliação das emoções para facilitar o raciocínio, a identificação das emoções nas expressões, nas vocalizações, na postura e noutros conteúdos. Goleman (2010) volta a referir este termo, de IE, com uma leve alteração na definição, como a capacidade de se reconhecer os próprios sentimentos e os dos outros, de ter a capacidade de auto motivação e de gestão das emoções nas relações existentes.

Estas diferentes definições de IE, completam-se e levam-nos agora a apresentar diferentes modelos onde são referenciadas diferentes dimensões da IE. Alguns dos mais importantes autores, que os referimos neste trabalho, que se debruçaram sobre a definição deste conceito, demonstram-nos a dificuldade de definição do conceito. Contudo, apresentam modelos que nos permitem melhor entender este campo da inteligência.

2.1 As Dimensões da Inteligência Emocional

Tal como mencionado no ponto anterior, os diferentes autores apresentam diferentes perspetivas e interpretações do conceito de IE. Desta forma, e de modo a melhor enquadrar também as diferentes perspetivas e interpretações do tema das diferentes dimensões da IE, apresenta-se, agora, os diferentes modelos propostos por Mayer e Salovey (1990), Bar-On (1997) e Goleman (1998). A proposta de Mayer e Salovey (1990) apresenta a seguinte definição de IE:

Definimos inteligência emocional como o subconjunto da inteligência social que envolve a capacidade de monitorizar os sentimentos e emoções de nós mesmos e dos outros, de modo a discriminá-las e usar essa informação para orientar o pensamento e as ações.

Os autores desenvolveram os seus modelos e, em conjunto com Caruso propuseram uma definição do conceito de IE que engloba quatro dimensões (Figura 1). Estas quatro distintas dimensões apresentam os seguintes ramos: a capacidade de (a) perceber emoções, (b) usar as emoções para facilitar o pensamento, (c) compreender as emoções, e (d) gerir as emoções (Mayer, Salovey & Caruso, 2004).

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

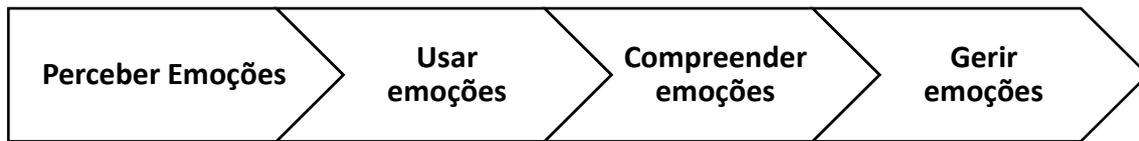


Figura 1 - Os quatro ramos do modelo Mayer, Salovey e Caruso (2004)

Fonte: Adaptado de Mayer, Salovey & Caruso, (2004).

De acordo com os autores, a ordem pela qual estes ramos se apresentam, da percepção à gestão das emoções, representa o grau em que estas capacidades são integradas no indivíduo, ou seja, da de mais fácil integração à de mais complexa integração na sua personalidade geral (Mayer, 1998, citado em Mayer, Salovey & Caruso, 2004). Desta forma, a percepção e expressão das emoções, o primeiro dos ramos e a capacidade da utilização das emoções para facilitar o pensamento, o segundo, são, segundo os autores, áreas relativamente discretas de processamento de informações, integradas dentro do sistema de emoções de cada indivíduo. No entanto, o quarto ramo deve ser integrado nos planos do indivíduo e não necessariamente num processo automático do seu interior emocional.

O primeiro ramo, reflete, então, o nível de percepção das emoções e envolve a capacidade de reconhecer as emoções nos comportamentos não verbais dos outros indivíduos, seja no rosto, na voz ou em outros canais de comunicação não verbais (Buck, 1984; Ekman e Friesen, 1975; Nowicki & Mitchell, 1998; Scherer *et al.*, 2001 citados em Mayer, Salovey & Caruso, 2004).

O segundo ramo, sobre a utilização das emoções como suporte ao pensamento, emana de teorias de que as emoções incluem componentes de sentimento (Davitz, 1969; Schwarz, 1990 citados em Mayer, Salovey & Caruso, 2004), ou seja, do facto de que certas emoções induzem sinais fisiológicos. Partindo deste pressuposto, o indivíduo deve desenvolver inteligência que lhe permite o conhecimento sobre este mecanismo de experiência (Cytowic, 1993; Mayer & Mitchell, 1998 citados em Mayer, Salovey & Caruso, 2004) de ligação entre emoções, pensamento e sentimento, de modo a ser usado para planeamento (Izard, 2001 citado em Mayer, Salovey & Caruso, 2004).

O terceiro ramo assenta na compreensão das emoções e reflete a capacidade de analisar, apreciar as suas prováveis tendências ao longo do tempo e estimar resultados

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

(Frijda, 1988; Lane, Quinlan, Schwartz, Walker & Zeitlin, 1990; Ortony et al., 1988; Roseman, 1984 citados em Mayer, Salovey & Caruso, 2004). Os autores oferecem como exemplo as emoções sentidas por uma criança de 2 anos que parte algo de importante para os seus pais, demonstrando que, independentemente de esta saber descrever o que está a sentir, surge um sentimento de apreensão. À medida que a idade avança, o indivíduo desenvolve uma melhor capacidade de discriminar estes sentimentos e de os controlar.

O quarto ramo reflete sobre a gestão das emoções, que envolve o resto da personalidade do indivíduo. O exemplo oferecido é do comum ensinamento que é feito às crianças de “contarem até 10 antes de ficarem irritadas”, o que desencadeia um desenvolvimento da gestão das suas próprias emoções (Erber, 1996; Larsen, 2000; Tice e Bratslavsky, 2000; Wenzlaff, Rude, & West, 2002 citados em Mayer, Salovey & Caruso, 2004).

Para além do modelo acima descrito, apresenta-se um outro modelo de interpretação e exploração da IE, proposto por Bar-On (1997). Neste modelo, a IE é descrita como o aglomerado de capacidades sociais, competências não cognitivas e competências influenciadoras da capacidade de sucesso no lidar com pressões e exigências ambientais do quotidiano (Petrides, Frederickson & Furnham, 2004; Bar-On, 2006). Este modelo é composto por duas partes distintas, em que uma reflete sobre a conceptualização de Inteligência Emocional ou IE e Inteligência Social ou (IS) e outra sobre o aspeto psicométrico do próprio modelo, ou seja, da medida de IE e IS baseada na teoria do autor, com o propósito de avaliação através da medição de ambas. O principal propósito deste modelo foi o desenvolvimento de uma tentativa prática de explicação do sucesso de determinados indivíduos versus outros em contraste. De entre as 5 dimensões apontadas pelo autor, dão-se conta de 15 capacidades distintas.

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

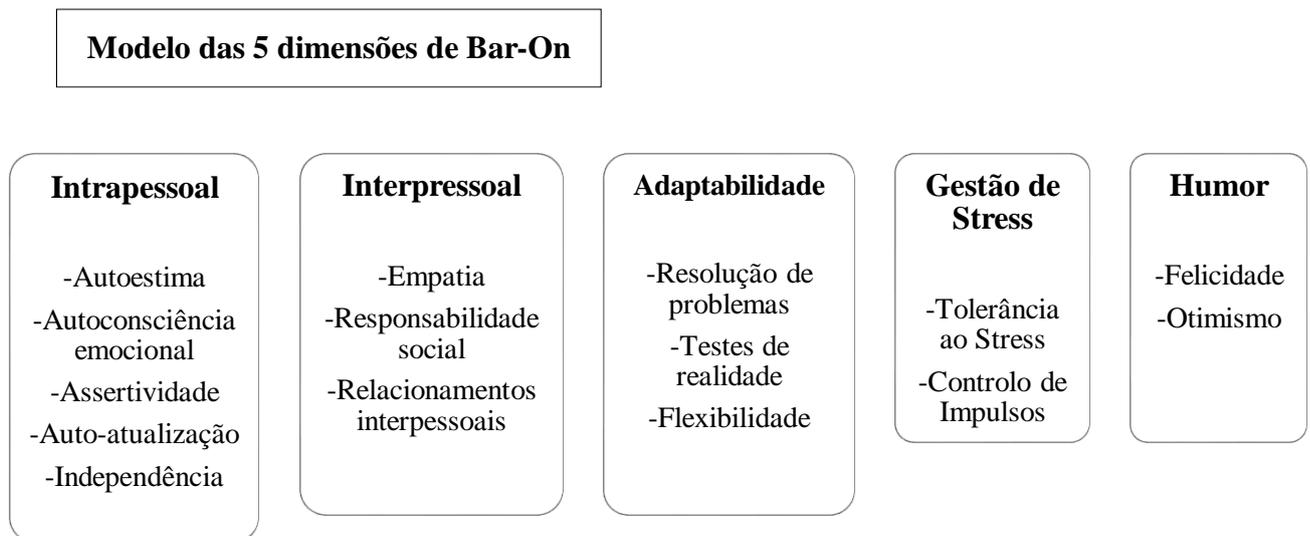


Figura 2 - Modelo das 5 dimensões de Bar-On.

Fonte: Adaptado de Bar.On, 1997.

Este modelo permite a avaliação de um quociente de IE através da utilização de um inventário. De uma forma genérica, este inventário é composto por 133 itens, em forma de pequenas frases que posteriormente são classificadas numa escala de Likert de 1 a 5 valores, variando entre “muito raramente” até “muitas vezes”. As perguntas são, então, sobre as 5 subescalas apresentadas na imagem anterior. Conforme as respostas dos inquiridos, são geradas pontuações, com um valor médio de 100 pontos e um desvio padrão de 15. As respostas acima do valor médio sugerem que o indivíduo é eficaz no funcionamento emocional e social. Quando mais alta a pontuação obtida, mais positiva será a previsão de eficácia no funcionamento e operação das exigências do quotidiano. Baixas pontuações sugerem uma incapacidade de ser eficaz nesta gestão de emoções e a possível existência de fatores emocionais, sociais e/ou comportamentais problemáticos (Bar-On, 2006).

Por último, apresenta-se um terceiro modelo (Figura 3), desenvolvido por Daniel Goleman. O modelo proposto por Goleman (1995), apresenta a IE como a capacidade de reconhecer emoções e sentimentos em nós e nos outros, de nos motivarmos e de gerirmos as emoções em nós e na relação com os demais. Este modelo contempla cinco grandes áreas, nomeadamente, (a) conhecer as próprias emoções, (b) gerir as emoções, (c) automotivação, (d) reconhecer emoções nos outros e (e) gerir relacionamentos (Goleman, 1995). O modelo sofreu uma revisão, apresentada em 1998 na obra

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

“Trabalhar com Inteligência Emocional”, com um propósito de aplicação em ambiente organizacional, através da redefinição dos conceitos em (1) autoconsciência; (2) autorregulação; (3) automotivação; (4) Empatia; e (5) competências sociais (Goleman, 1998).

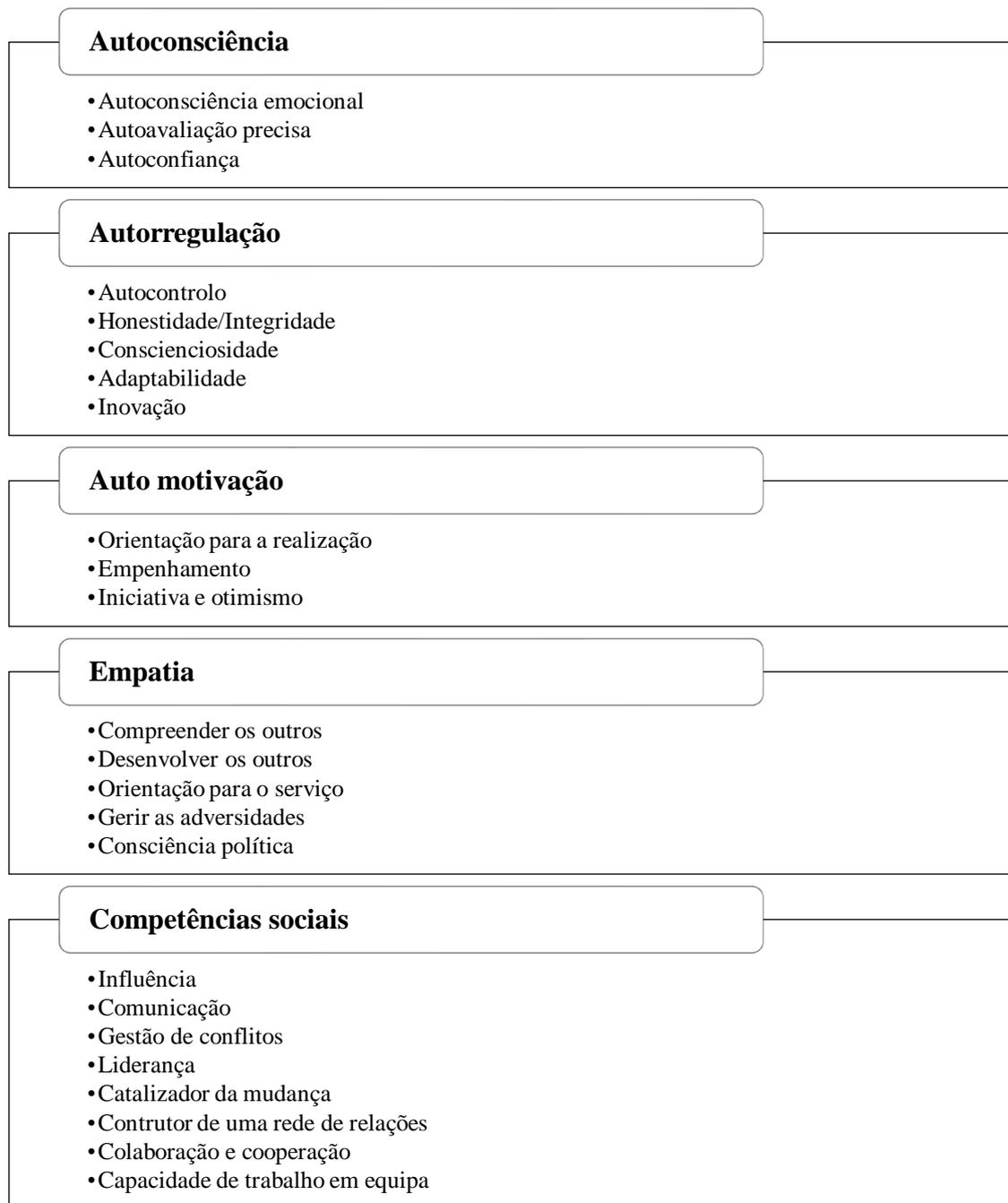


Figura 3 - Modelo das 5 dimensões de Goleman, 1998.

Fonte: Adaptado de Goleman, 1995.

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

Há, ainda, que deixar notas sobre o conceito de emoções. Estas são alvo de estudo e interesse científico em diferentes áreas como a filosofia, a antropologia e as neurociências (Solomon, 2004; Kemper, 2004; Damásio 1994). Numa perspetiva de integração de diferentes áreas de estudo, é cada vez mais consensual o facto de as emoções não serem só afetadas por processos fisiológicos, mas também desenvolvidas por experiências e acontecimentos de vida até ao momento em questão (Shore, 1994).

Damásio (2003) argumenta que o sistema neurobiológico humano está munido de ferramentas de adaptação a desafios. Estas apresentam-se de forma hierárquica, interligadas, de modo a formar processos metabólicos, reflexos básicos e funcionamentos de sistemas como o sistema imunitário que, juntos, regulam a homeostasia humana. Dentro destes sistemas, existem as emoções genuínas e os sentimentos (Damásio, 2003). Damásio apresenta as emoções como “ações ou movimentos, muitos deles públicos, visíveis para os outros na medida em que ocorrem na face, na voz, em comportamentos específicos” (Damásio 2003, p. 28). Dento do que já foi dito por Shore (1994), o autor apresenta as emoções como as causadoras da preparação de um organismo para se adaptar e para atingir níveis de bem-estar satisfatórios. Aponta, ainda, que algumas das componentes das emoções, ou a sua vertente expressiva, são facilmente visíveis e observáveis a olho nu, enquanto outras, como as manifestações psicofisiológicas, são mais difíceis de detetar (Damásio, 2003). De acordo com Damásio e outros (Solomon, 2004; Kemper, 2004; Damásio 1994), o medo, a surpresa, a tristeza, a raiva, a felicidade ou a aversão/repugnância, são as consideradas emoções básicas, pois são aquelas que são caracterizadas por uma programação inata. Por sua vez, as emoções algo mais complexas, as quais designa de emoções sociais, tais como a simpatia, a vergonha, a culpa o embaraço, a inveja, o orgulho, a gratidão, o desespero e a admiração e o desprezo, as quais antecedem aos sentimentos que se encontram num último nível superior de organização, em que Damásio define como a “perceção de um certo estado corporal juntamente com a perceção de um certo modo de pensar e de pensamentos com determinados temas” (Damásio 2003, p. 86).

2.2 A IE em Contexto Organizacional

No ponto seguinte serão abordados os conceitos de felicidade, motivação e desempenho. Estes serão enquadrados no contexto organizacional dos dias de hoje e será destacada a importância da felicidade para a criação de ambientes que proporcionem, então, uma adequada motivação que conduzirá a maior e melhor satisfação e desempenho no trabalho.

Após a exploração dos conceitos de IE, a apresentação das suas características e explorados os diferentes modelos de estudo, bem como um enquadramento do tema das emoções, há ainda que enquadrar estes conceitos no contexto organizacional. Existe, então, um já referido crescendo de importância do tema da IE. Uma das razões para tal é o ambiente de contínua mudança das organizações contemporâneas. Os ambientes atuais exigem mais e melhor desempenho por parte dos trabalhadores e, tal como refere Divya (2013), a IE é uma das ferramentas mais importantes para o conseguir. Os autores que desenvolveram os modelos anteriormente apresentados (Goleman, 1998; Salovey & Mayor, 1990, Bar-On, 2006) e outros (Weinberger, 2002), ressaltam a importância da IE para o sucesso das organizações. Khokhar e Kush (2009) afirmam que a IE contribui para o desempenho no trabalho, com consequências a nível salarial, progressão de carreira, proporcionando mais e melhores relações de trabalho e dando um contributo eficaz para o trabalho de equipa. Há estudos (Adilogullari et al., 2014; Vaezi & Fallah, 2011) que indicam que o sexo feminino lida melhor com a gestão da IE, comparativamente ao sexo masculino.

O Quociente de Inteligência, já referido QI, reafirmou-se, durante muito tempo (Goleman, 2001; Mayer & Salovey, 1997), como o grande indicador de sucesso a longo prazo, nomeadamente na concretização dos objetivos em ambiente organizacional. Sabemos hoje que as variáveis de sucesso dos indivíduos são muito mais do que estas. Strickland (2000) afirma que a IE é duas vezes mais importante que o QI. Os estudos referidos anteriormente por parte de Goleman (2001), Mayer e Salovey (1997), fazem referência a este tema e à relação entre o QI e a IE. Ambos referem que não são fatores opostos, mas independentes e até complementares, fazendo a ligação entre a inteligência e as emoções. Tal como defende Damásio (2003), é um erro de conceito afirmar que

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

existe emoção sem inteligência e vice-versa. Existe, assim uma visão complementar e integradora. Como menciona Dutra (2015), a contratação para quadros superiores é em grande parte feita em termos de conhecimento técnico e capacidades de trabalho relacionado com a área em questão, no entanto, os exemplos de fracasso são devidos, em grande parte, à falta de IE que complemente estas capacidades. Fatores técnicos e cognitivos são deveras importantes, mas na ausência de capacidades de gestão de pessoas e das suas emoções, da gestão de situações e comportamentos, fica por aproveitar as capacidades relacionadas com a área de trabalho em questão. Também Amazonas (2011) refere a necessária importância da conjugação de ambas as capacidades e competências para própria adequação às relações interpessoais em ambiente organizacional.

O relatório sobre o Futuro do Trabalho, realizado, em 2018, pelo *World Economic Forum*, mencionava que, em 2020, 35% de todas as capacidades necessárias no mercado de trabalho estariam em mudança e que a capacidade para a resolução de problemas complexos, o pensamento crítico, a criatividade, a capacidade de gerir pessoas, coordenação, IE, capacidade de análise e tomada de decisão, orientação para servir, capacidade de negociação e flexibilidade cognitiva, seriam eleitas como as grandes necessidades futuras (Desjardins, 2018). A quarta revolução industrial, as mudanças estruturais no ambiente de negócios, vão alterar profundamente os ambientes de trabalho. É inevitável a alteração trazida pela indústria 4.0 e o crescendo tecnológico exija dos seres humanos, mais do que nunca, uma especialização na IE (Schwab, 2016).

3 A Satisfação Com a Vida

Neste ponto, e para que melhor se entenda o conceito geral de satisfação com a vida, é inicialmente explorado o conceito de felicidade. É importante enquadrar a satisfação com a vida num quadro de conceitos que melhor explanem o que pode ser considerado satisfação com a vida, orientada para atividades em ambiente organizacional. São ainda brevemente referidos os conceitos de felicidade na função, performance e envolvimento com o trabalho, bem como as suas ligações à satisfação e desempenho no trabalho.

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

O bem-estar subjetivo (BES) [*Subjective Well-Being – SWB*], é um domínio que aborda o bem-estar geral, é calculado a partir dos resultados alusivos às dimensões da satisfação com a vida e da felicidade, as quais se distinguem pela especificidade dos procedimentos psicológicos que envolvem. Para Novo (2003), a Satisfação com a Vida é considerada uma dimensão de natureza mais cognitiva, revelando o balanço psicológico que cada indivíduo faz da sua vida em geral, de natureza mais emocional, a Felicidade representa a avaliação de cada indivíduo relativamente às suas experiências emocionais positiva e negativas (Novo, 2003).

3.1 A Felicidade

É bastante abrangente a definição do conceito de felicidade. As principais dimensões e indicadores podem ser identificados a partir de diferentes contributos teóricos, dado que, embora seja um conceito cada vez mais relevante, a literatura está repleta de referências à atribulada tarefa de tentar definir felicidade. A dificuldade está associada ao facto desta palavra deter diversos significados em diversos contextos (Dantas, 2015). De forma a se iniciar a tentativa de exploração deste conceito, é apresentada a definição referida em dicionário online. Segundo o dicionário Priberam (2020) felicidade está relacionada com cinco ideias (Priberam, 2020):

1. Concurso de circunstâncias que causam ventura.
2. Estado da pessoa feliz.
3. Tendência para acontecimentos positivos ou favoráveis. = DITA, SORTE ≠ AZAR
4. Ventura, dita.
5. Bom êxito.

Segundo estes cinco pontos, a palavra significa não só um estado emocional ou sentimento, mas também um decurso de acontecimentos positivos, relacionados com a sorte.

Este conceito é recorrentemente debatido sobre diferentes perspetivas. Um dos focos possíveis é o da necessidade de prosperidade, ou conjunto de circunstâncias necessárias para o seu aparecimento ou existência. Nesta perspetiva, pode-se referir Adam Smith e a

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

obra “The Wealth of Nations”, em que o autor, considerado o primeiro cientista social a estudar felicidade, associa felicidade à mudança social e à revolução industrial (Uyl & Ramussen, 2010). Smith faz uma ligação entre o desenvolvimento de sistemas produtivos, consequentes das transformações ocorridas na esfera económica, ou a níveis governamentais, científicos e até de instituições legais, à melhoria de felicidade do indivíduo, por forma a proporcionar, não só felicidade momentânea a mais indivíduos de uma sociedade, mas também a sua manutenção a longo prazo (Smith, 2002). Também Comte (1798-1857), menciona o papel da ciência na definição de felicidade de uma forma geral, de forma indireta, através da abordagem aos problemas sociais da época, no entender do autor, resultantes de contradições entre a ordem social teológica e militar. Comte refere que a felicidade surgiria como consequência de uma nova ordem social científica, na altura, em vias de nascimento (Aron, 2000). O autor relaciona a evolução e transição social e empresarial para a organização científica, característica da atual sociedade industrial, e às suas consequências, com o aparecimento da felicidade geral. O facto de esta nova organização ser uma clara fonte de justiça social, ligada diretamente às capacidades do indivíduo e não, simplesmente, à aleatoriedade social, criou uma forma prática de cada indivíduo determinar a sua própria felicidade (Aron, 2000). O autor menciona, ainda, que o caminho para a felicidade é feito pelo conhecimento sistemático da realidade e até das leis da existência humana, classificando, assim, o século XX, como a era da felicidade. A felicidade seria, então, um direito natural de todos os seres humanos, e acessível a qualquer um, dependente apenas dos seus esforços e capacidades para a alcançar (Glatzer, 2000).

Temos exemplos como os de Durkheim (1977), que efetuou análises caracterizadas pela combinação entre a sociologia e a investigação empírica. O autor menciona os exemplos da relação inversa entre a felicidade de uma sociedade e o estudo da taxa de suicídio. O aumento de suicídio nas sociedades modernas e industrializadas deve-se, em particular, à diminuição dos laços sociais. De entre as discussões no século XX, pode, ainda, mencionar-se Karl Marx (Dantas, 2015), no entanto, e de modo a orientar esta exploração de conceitos no sentido da satisfação e desempenho no trabalho, aborda-se, igualmente, o conceito de motivação, que poderá argumentar-se ser um precursor do desempenho.

3.2 A Motivação

Pode argumentar-se que a felicidade atua como precursor da motivação, que futuramente terá então impacto no desempenho no trabalho. A motivação tem características bastante distintas da felicidade. É importante referir o facto de este ser unanimemente considerado um “estado interno”, impossível de se observar diretamente, não querendo, no entanto, dizer que a felicidade seja automaticamente observável. Segundo Steiner e Berelson, (citados em Teixeira, 1998, p.120), a motivação é “(...) estado interno que canaliza o comportamento no sentido de metas e objetivos”. Kotler (2000, p.195) expõe que a motivação tem um papel fundamental no comportamento de um indivíduo, assegurando que “uma pessoa motivada está pronta para agir”. Enquanto na opinião de Mondy, Sharplin e Premeaux, citado em Teixeira, 1998, p.120 motivação é “vontade de uma pessoa desenvolver esforços com vista à persecução dos objetivos da organização”. Já Ryan e Deci (2000) afirmam que ser um indivíduo motivado significa ser impelido para fazer algo. Um indivíduo sem qualquer inspiração ou impulso para agir, é então considerado como desmotivado, enquanto um indivíduo que sente energia, impulso ou inspiração para agir é considerado motivado. Os autores chamam à atenção para o facto de a motivação não ser apenas um fenómeno unitário. Então, esta não varia apenas em quantidade, mas também no tipo de motivação, ou seja, para que tarefas está orientada (Ryan & Deci, 2000). Schermerhorn et al. (1997, p. 87) consideram que “a motivação se refere a uma força interna nos indivíduos e que é responsável pelo nível, direção e persistência do esforço despendido para o trabalho”. Também Queirós (2015) chama a atenção para o facto de que, comumente, se considera a motivação como um sinónimo de satisfação no trabalho, erradamente, criando uma tendência em confundir “satisfação” e “motivação”. Steuer (1989) apresenta uma clara distinção entre os termos “motivação” e “satisfação”, afirmando que motivação expressa a tensão produzida por uma necessidade e a satisfação a sensação de atender essa mesma necessidade. De acordo com Pinder (1998, p. 23), a motivação para o trabalho, “é um conjunto de forças energéticas que tem origem quer no indivíduo quer fora dele e que moldam o comportamento de trabalho determinando a sua forma, intensidade e duração”. Vroom (1964, p. 15) explicou “que a motivação seria a disposição de fazer alguma coisa, quando esta coisa é condicionada por sua capacidade de satisfazer alguma necessidade

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

do indivíduo”. Segundo Chiavenato (2004, p. 503) "é o desejo de exercer altos níveis de esforço em direção a determinados objetivos organizacionais, condicionados pela capacidade de satisfazer objetivos individuais.” O autor defende que a motivação no trabalho detém uma conexão com as carências individuais, que serve de intermediário para obter os objetivos organizacionais. Para Archer (1990, p. 4) “motivação é definida como uma inclinação para a ação que tem origem num motivo (necessidade)”. Já satisfação, “é o atendimento de uma necessidade ou a sua eliminação”.

Em seguida, há que fazer a ligação entre os dois conceitos anteriormente mencionados e um ambiente em que estão frequentemente ligados, o ambiente corporativo. Como vimos no exemplo anterior, e de outros autores, a motivação é ligada a um estado interno. Schermerhorn *et al.* (1997, p.87) afirmam que “a motivação se refere a uma força interna nos indivíduos e que é responsável pelo nível, direção e persistência do esforço despendido para o trabalho”. Para Teixeira (1998), a motivação como a vontade de que um indivíduo dispõe para desenvolver esforços com vista à persecução dos objetivos de uma organização.

3.3 A Produtividade e o Desempenho

A motivação desenvolve, então, uma produtividade no meio organizacional, sendo que produtividade é definida como a habilidade de satisfazer as necessidades do mercado, através da criação de produtos e/ou serviços com o mínimo de consumo dos recursos segundo (Moseng *et al.* 2001). De acordo com Worrell *et al.* (2003), a produtividade deve ser vista como algo bastante abrangente, mas de forma técnica, referindo a relação entre a quantidade de produtos/serviços produzidos por um negócio, e, a quantidade de trabalho, capital, e energia ou outros recursos necessários para produzir esses produtos/serviços. Também Moseng *et al.* (2001) definem produtividade como a habilidade de satisfazer as necessidades do mercado, através da criação de produtos e/ou serviços com o mínimo dispêndio de recursos. Já Bernolak (1980, p. 03) oferece uma definição que inclui, ainda, o que se consideram os recursos dentro do conceito de produtividade: onde “produtividade é a relação entre a quantidade de bens e serviços produzidos e a quantidade de um ou todos os recursos utilizados na produção desses bens e serviços” (Monga, 2000, p. 13), como um conceito multidimensional e dinâmico.

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

Como é possível verificar no ponto seguinte, em que se aborda o conceito de burnout, os seus indutores e consequências, deve-se enquadrar o tema da satisfação com a vida, dada o crescendo de trabalhos científicos, consequentes dos indícios do quotidiano organizacional e dos ambientes de recursos humanos, relacionando a óbvia importância deste e a sua ligação ao burnout. Tem-se o exemplo de Rego (2006), no contexto português. O autor refere esta ligação, ressaltando que em organizações que demonstram vantagens competitivas, existe uma clara ligação à felicidade no trabalho, e ainda fortes indícios de ligação desta e da realização individual e organizacional. Outros autores, como Wright e Cropanzano (2004), afirmam que a felicidade no trabalho é não só positiva para o indivíduo, mas também para a organização, incentivando à visão desta como um fator determinante para o sucesso. Lyubomirsky *et al.* (2005) referem que o sucesso de um indivíduo feliz está diretamente relacionado como uma maior presença de estados emocionais positivos, conduzindo a uma maior tendência para trabalho proativo na busca de novas metas e objetivos. Os autores referem, ainda, que este processo contribui para a formação de um “feedback loop” positivo de emoções após estes serem atingidos (Lyubomirsky *et al.* 2005). Também Rosenbluth e Peters (1992) defendem a relação entre a felicidade no trabalho e uma qualidade superior do serviço oferecido por determinada organização. Segundo os autores, as organizações devem atuar no sentido da criação de um ambiente organizacional alegre. A ideia de felicidade é consequente deste tipo de ambientes proporcionadores de descontração, que, como consequência, geram bem-estar, o precursor da felicidade.

Sendo então a felicidade no trabalho uma peça fulcral na relação com o comportamento organizacional, e posteriormente no desempenho no trabalho, há, ainda que sucintamente, fazer referência ao conceito de “felicidade na organização” e ao facto de os colaboradores encararem o tempo laboral como um tempo de “ocupação feliz”. O pensamento estratégico organizacional, focado na orientação para que cada indivíduo, ao longo do potencial percurso em diferentes níveis hierárquicos, tenha a possibilidade de trabalhar em equipa e de atingir objetivos comuns, e como consequência obter satisfação no decorrer deste processo, é apresentado como uma das chaves para uma “organização feliz”. Os desafios superados na procura do fornecimento de novos produtos ou serviços de qualidade ao mercado apresentam uma forte contribuição positiva na vida de outras pessoas (Baker, Greenberg & Hemingway, 2006).

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

Existem, também, fatores como a remuneração, o qual, por exemplo, Matheny (2008) aponta como nem sempre ser o mais importante. O autor argumenta que embora este possa estar ligado a uma melhoria de performance a nível da gestão, não se revela muito útil quando se trata de melhorar a satisfação de um colaborador, que terá como melhor consequência um crescimento e desenvolvimento pessoal, ligando o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal. A comunicação e as relações pessoais são apresentadas como as verdadeiras chaves para uma melhoria da satisfação no trabalho, e um desempenho melhor. O autor enumera, ainda exemplos a seguir, quando uma organização pretende melhorar o seu nível de felicidade, como por exemplo, a reformulação das expectativas e consequente criação de expectativas reais; a valorização dos aspetos positivos do trabalho; o envolvimento em novos desafios; uma eficiente comunicação; e o desenvolvimento de uma visão positiva. As variáveis contribuintes para a felicidade numa organização geridas de uma forma eficiente, são evidentes contributos para melhores desempenhos. O autor afirma, ainda, que a remuneração não é o principal fator contribuidor da felicidade do trabalhador, sendo ao invés o reconhecimento profissional, a possibilidade de desenvolvimento pessoal/ profissional e o meio ambiente organizacional.

De todos os autores mencionados e argumentos apresentados, há que referir ainda a ideia de não só um crescendo de desafios económicos e crises económicas, que reforçam a complexidade da tarefa de quantificação do impacto emocional de perspectivas de trabalho ineficientes ou inexistentes, bem como a perda de produtividade relacionada com trabalhadores insatisfeitos com o seu quotidiano de trabalho. A existência de insatisfação é uma importante causa de ineficiência criada através de perda de performance e desempenho, que leva à urgência de uma consideração de temas como o burnout e uma promoção da felicidade na função por parte dos colaboradores como um dos mais importantes fatores económicos dos dias de hoje (Silverblatt, 2010). Outro exemplo é o de Takeda, *et al.* (2002), que, ao estudarem as ligações entre fatores de trabalho e saúde mental, em assistentes sociais no Japão, identificaram que a satisfação no trabalho apresentava uma forte correlação negativa com burnout e depressão. Dado isto, não só a felicidade geral numa organização deve ser considerada, mas também a sua óbvia componente de satisfação na função que cada colaborador desempenha.

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

Toda esta variabilidade e a conjuntura atual dos meios organizacionais apela a uma redução dos níveis de stress, através de incrementos de emoções positivas. Segundo Silverblatt (2010), esta pode, muitas vezes, ser gerada através de pequenos gestos, o que é comumente ignorado em algumas funções. A consideração pela felicidade e pelo consequente otimismo, força e autonomia é ainda muita ignorada. Grandes diferenças de felicidade entre trabalhadores são notórias a um nível muito prático e explicadas por razões controláveis a nível individual, estando muitas vezes ligadas à personalidade (Silverblatt, 2010). Existe, também, a problemática de que, no início de uma atividade, há uma clara consideração por parte dos trabalhadores de que o salário deve ser o principal motivador para a adoção de determinada posição no mercado de trabalho, o que é também um forte contribuidor para que mais tarde surjam problemas e até potencial burnout, visto que a personalidade e adaptação à função são fatores mais importantes (Chandrika, 1998). Deve ser encorajada uma escolha de carreira profissional como principal motivador, incluindo o estudo e aprendizagem sobre os diversos passos que potencialmente sejam exigidos, evitando o descontentamento a longo prazo. A felicidade no trabalho a longo prazo também exige ação na presença de insatisfação, por forma a avaliar razões para o seu surgimento e não necessariamente uma mudança na carreira profissional (Chandrika, 1998).

Segundo Achor (2012), a felicidade é o mais incompreendido preditor de desempenho no local de trabalho. Argumenta, ainda, que esta deve antecipar o sucesso e não o contrário. Esta ideia central afirma que a felicidade deve ser fator que prevê uma promoção, por exemplo. O autor menciona, igualmente que a felicidade como resultado do atingir de um objetivo é algo momentâneo, e que ao invés, os trabalhadores com uma mentalidade positiva têm melhores desempenhos e consequentes melhores resultados de negociação, intitulado estes fatores como a “vantagem da felicidade”. Ainda segundo Achor (2012), o bem-estar “é surpreendentemente maleável” visto que os hábitos de cada um, a reação ao stress e a interação com colegas de trabalho podem e devem ser melhoradores no sentido de primar pela felicidade e o sucesso. A satisfação no trabalho pode então ser definida como o estado emocional positivo, ou de prazer, que resulta de um trabalho ou de experiências de trabalho (Matheny, 2008).

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

Robbins (2005) define satisfação com o trabalho como a atitude geral de um indivíduo em relação ao trabalho que desempenha, sendo um indivíduo com elevados níveis de satisfação com seu trabalho, aquele que apresente atitudes positivas em relação a este, ao invés de um que apresente atitudes negativas e, portanto, esteja insatisfeito. No entanto, e embora estes conceitos sejam cada vez mais estudados, parece ainda não existir suficiente consenso sobre o tema da satisfação no trabalho. O desempenho no trabalho foi amplamente estudado no princípio do século XX, mas, para que melhor se entenda este conceito, há que fazer uma breve referência ao conceito de performance.

Performance pode ser definida como a soma de todos os processos que possam ser geridos no sentido de criação de valor futuro em contexto organizacional (Lebas & Euske, 2002). Este conceito assenta na relação causal entre a capacidade e decisões tomadas hoje e a performance futura, em que, do ponto de vista financeiro, exige a utilização de ferramentas contabilísticas, de mercado e mesmo ferramentas subjetivas, que possam traduzir a performance de uma empresa (Dess & Robinson, 1984; Rowe & Morrow, 1999). Whitmore (1992) apresenta uma definição de performance caracterizada pela simples execução de funções exigidas a uma pessoa. O autor, no entanto, menciona que o verdadeiro significado da palavra advém da superação do normal ou do esperado.

Hosie e Sevastos (2009) fazem a ligação entre este conceito e o tema da felicidade no trabalho. Os autores referem que, com o crescente aumento da investigação, o conceito de performance ligado à felicidade e emoções positivas no trabalho é cada vez mais ligado ao sucesso das organizações, exigindo aos seus gestores a manutenção de níveis elevados de performance no trabalho individual. Estes chamam, ainda, à atenção para as quebras de performance e as consequências adversas para as organizações. O obstáculo criado pelas quebras de performance à criação de riqueza e como esta é um indicador de melhoria ligado à felicidade, proporciona-lhe um estatuto imprescindível para uma boa gestão. As manutenções de estados emocionais positivos contribuem, assim, para diversos pontos da performance.

Wright *et al.* (2002) referem, por sua vez que, a promoção da felicidade ou do bem-estar do colaborador é indispensável à performance de todos os *stakeholders* ou partes

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

interessadas de uma organização. A tese do “trabalhador feliz e produtivo” tem captado a atenção de cada vez mais profissionais e investigadores que, tal como neste trabalho, exploram a relação afetiva da felicidade e do bem-estar no trabalho e performance.

Inicialmente, foi Taylor (1911), na construção da sua obra “Princípios de Administração Científica” e no desenvolvimento da Escola de Administração Científica, que deu origem aos primeiros estudos sobre o desempenho no local de trabalho. A consequência direta foi o estudo de alternativas de desenvolvimento das capacidades dos colaboradores, com o objetivo de aumentar a produtividade (Taylor, 1963). Também Frederik Herzberg (1959) enfatizou o estudo da satisfação no trabalho, a partir da sua Teoria dos Dois Fatores. Herzberg (1959) argumenta que a satisfação no trabalho assenta em dois principais fatores:

- Motivacionais: que incluem as necessidades de reconhecimento pessoal, realização, a responsabilidade e a possibilidade de progressão de carreira;
- Higiênicos: aqueles que não são motivadores por si próprios, mas antes impedem a insatisfação. O salário, a segurança, as relações humanas e a competência no trabalho, são tudo fatores que quando ausentes geram insatisfação (Robbins, 2005).

Estes foram dois dos autores mais influentes nas primeiras correntes de estudo da satisfação no trabalho, corrente esta, que, nos dias de hoje, assenta em duas correntes distintas, a de natureza cognitiva e de natureza mais afetiva (Siqueira & Gomide, 2004).

Por exemplo, segundo Morin (2002), uma potencial melhoria de desempenho de trabalhadores, bem como a sua permanência na organização, é explicada pela realização pessoal. A realização pessoal é ligada ao significado que os colaboradores atribuem ao trabalho que desempenham, significado este com origem em motivos estritamente pessoais ou de perceções e conjuntos de valores individuais. O autor sugere às organizações uma moldagem gradual do comportamento dos colaboradores na orientação para o desenvolvimento de atitudes positivas, através de criação de valores e cultura organizacional. Outras vertentes sugerem uma separação da satisfação no trabalho em campos da unidimensionalidade e multidimensionalidade. Uma assenta na ideia de que a satisfação no trabalho é consequente direta de determinado trabalho, enquanto que a vertente multidimensional argumenta que este conceito é, em si,

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

composto por vários subfactores como: a satisfação com a organização em geral; a satisfação com a quantidade de trabalho; a satisfação com a progressão de carreira; a satisfação com a estabilidade do emprego; a satisfação com as remunerações; a satisfação com a chefia; a satisfação com os colegas; a satisfação com os subordinados; a satisfação com o desempenho pessoal; e a satisfação intrínseca geral (Cook *et al.* 1981; Peiró & Prieto, 1996).

Em síntese, que no se refere à relação existente entre satisfação com a vida e a rotatividade no trabalho, verifica-se que o nível de satisfação é menos importante para antecipar a rotatividade de colaboradores com desempenhos superiores porque a organização compensa os colaboradores através de aumentos de salários, elogios, reconhecimento, progressão na carreira, entre outros. Contudo, com os colaboradores de pior desempenho acontece o inverso. Logo, se os trabalhadores que saem da organização são os que têm menor desempenho, a rotatividade é considerada funcional e não é problemática (Cunha, 2004). Segundo a teoria do absentismo a satisfação influencia a motivação no local de trabalho e o comportamento organizacional (Cunha & Rego, 2015).

A satisfação com a vida pode influenciar comportamentos de cidadania organizacional. Outra questão importante prende-se com o facto de trabalhadores satisfeitos aumentarem a satisfação dos clientes/utentes, porque a obtenção ou perda de clientes nas empresas de serviços depende muito dos empregados de contacto. Empregados de contacto mais satisfeitos têm comportamentos mais amáveis, alegres e atenciosos para com o cliente. Assim, segundo refere Robbins (2002), se não existir uma rotatividade na empresa estes empregados sabem as características de cada cliente, tendo estes um atendimento mais personalizado.

Foi feita referência a diversos conceitos que permitem melhor enquadrar o conceito de satisfação com a vida. No ponto seguinte é possível constatar, através da abordagem do conceito de burnout, como este pode ser considerado uma crescente ameaça à criação de condições ideais para uma satisfação e desempenho adequados no mercado de trabalho.

4 O Burnout

Burnout é a síndrome do esgotamento profissional. Esta síndrome atinge pessoas cuja vida profissional é bastante intensa e exigente, como por exemplo a dos profissionais de saúde, que, por várias razões, lidam com muitos momentos de stress, tomadas de decisão, papéis indefinidos em algumas categorias, sobrecarga laboral, complexidade das funções, turnos extensos, além de outros problemas associados à execução das tarefas rotineiras durante o exercício da sua profissão.

Os trabalhadores dos dias de hoje estão a passar por níveis de burnout em proporções epidémicas (Rothenberger, 2017). Trabalhadores de todos os níveis, seja de “colarinho branco ou azul” confessam sentir-se stressados, inseguros, incompreendidos, desvalorizados e alienados no e pelo seu trabalho (Design, 1997). O local de trabalho é hoje um ambiente frio, hostil e exigente, tanto em termos económicos como psicológicos. As pessoas estão emocionalmente, fisicamente e espiritualmente exaustas. O quotidiano de exigências a todos os níveis, incluindo de trabalho, família consomem toda a energia e entusiasmo. A alegria do sucesso e a emoção da conquista são cada vez mais difíceis de alcançar (Maslach & Leiter, 2008).

O burnout já entrou oficialmente na lista de Classificação Internacional de Doenças (CID) da Organização Mundial da Saúde (OMS) como sendo um problema associado tanto ao emprego como ao desemprego. A partir de 2022, o burnout fará parte da 11^a revisão da CID e terá o código QD85. Na lista da OMS, o burnout é definido como uma síndrome resultante do stress crónico no local de trabalho e também indica que o burnout refere-se especificamente a fenómenos no contexto profissional (World Health Organization, 2019).

A OMS (2019) descreve três dimensões desta síndrome: sensações de esgotamento de energia ou exaustão; aumento da distância mental do emprego ou sentimentos de negativismo e de cinismo relativamente ao emprego; e uma reduzida eficácia profissional. Compreender o burnout implica analisar várias vertentes da doença, não apenas os aspetos fisiológicos, mas também as necessidades emocionais e psicológicas que fazem parte de todo o processo.

4.1 O Stresse e a Evolução do Conceito

O termo stresse é um termo cada vez mais vulgarizado nos dias de hoje. Este provem do latim “*stringo, stringer, stringere, strinxi, strictum* que tem como significado apertar, comprimir, restringir”, a expressão inicialmente era usada para expressar uma pressão ou uma constrição de natureza física (Serra, 2011). A sua referência no século XIV sofre uma adaptação para mais comumente designar tensão ou opressão física, de modo a contemplar parte do seu carater e consequências do foro psicológico (Mazure & Druss, 1995; Serra, 2011). Também Novais (2010) refere a sua utilização no século XIV com o significado de adversidade ou dificuldade. As mudanças de vida, boa ou má, podem levar ao stress (Bernick, 1997). O stresse que oferece mais perigo à saúde é aquele que surge dos pequenos problemas diários, podendo causar vários problemas à saúde (Rossi, 1992). Apenas no século XX, rodando o ano de 1936, é que os estudos por parte de Hans Selye deram lugar à evolução do desígnio da palavra stress (Pina & Cunha *et al.*, 2010), de contexto apenas físico para a área médica como uma síndrome geral de adaptação, a qual estimulava o organismo a responder de forma semelhante a diversos estímulos, voltando posteriormente ao estado de homeostase que possuía inicialmente. Em 1980, Hans separa o stress em dois tipos: o eustress (benefício), associado a situações dinamizadores e o distresse (sofrimento) associado a situações de desgaste (Pina & Cunha *et al.*, 2010; Rosa, 2013). Também Holmes e Rahe, foram pioneiros, na apresentação da ideia de que o stresse é dependente do tipo de situação que o desencadeia, salientando ainda a ideia de que este pode ter efeitos penosos influenciam o estado de saúde do indivíduo (Serra, 2011). No contexto português, o Grupo Português de Intervenção Comunitária na área do Stress Psicossocial, já na década de 50, considerou o stress um conceito inovador que reunia a melhor definição da ocorrência ou estado, as respostas dos indivíduos à mesma, a forma como lidar com a mesma congregando ainda a relação entre o eu e o social profissional, saúde e patologia (Frasquilho, 2005).

O stresse é, então, ligado a consequências negativas, sendo as mais comumente identificadas, no que diz respeito aos sintomas físicos, as dores de cabeça, o cansaço, insónias, dores no corpo, palpitações, alterações intestinais, náusea, tremores e resfriados causados por baixas (Posen, 1995). Com o crescendo da utilização do termo

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

surge também uma maior necessidade de enquadramento objetivo, de forma a possibilitar um diagnóstico adequado e tratamento. Existe o pressuposto de que o stresse é algo de bastante negativo, mas há que, no entanto, deixar a nota de que este pode ser definido a partir de três diferentes perspetivas: a que conceptualiza o stress como resposta, como estímulo e como transação (Ribeiro, 2007).

Na primeira perspetiva, o stresse é visto por um modelo de luta e fuga (*fight or flight*), um modelo biológico, com um nível fisiológico no organismo (Cardoso, 2004) em resposta a um estímulo ambiental. A segunda perspetiva, com o stresse como estímulo, enquadra o stress na teoria dos acontecimentos de vida, em que o stresse é uma característica essencialmente ambiental, externa ao indivíduo que reage apenas a stressores ambientais e não ao stresse em si (Laganá, Ribeiro, Kessler, Kratz, & Pinheiro, 2007). Segundo a terceira perspetiva, o indivíduo tem um papel ativo no processo que desencadeia o stresse, visto este só “aparecer” quando, consciente ou inconscientemente, o indivíduo percebe que as exigências externas superarem os seus recursos para lidar com elas (Serra, 2011).

4.2 O Stresse e o Trabalho

Para a OMS, o stresse no trabalho é uma das respostas do ser humano ao ambiente de trabalho. Esta reação pode ocorrer quando o nível de exigência e pressão é dissonante com os conhecimentos e capacidades detidas pelo indivíduo. Este ocorre numa diversa panóplia de circunstâncias de trabalho, no entanto, de uma forma geral, piora quando um trabalhador sente que tem pouco apoio de colegas e superior e/ou tem baixo controlo sobre os processos de trabalho. Existe, frequentemente, uma confusão entre desafios e stresse, confusão esta, usada para a justificação de más práticas de gestão (OMS, 2020).

Os desafios no local de trabalho são inevitáveis, tal como amplamente mencionado no ponto 1.2, o mercado encontra-se, constantemente, e cada vez mais, em transformação. No entanto, e embora os desafios percecionados como aceitáveis por um indivíduo que possam até servir de estímulo, motivação e aprendizagem, em dose excessiva, tornam-se muitas vezes incontroláveis, o que leva ao stresse prejudicial para a saúde de qualquer trabalhador (OMS, 2020). As causas podem ser diversas, seja a má organização do

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

trabalho, através de mau planeamento do emprego ou sistemas de trabalho, a forma como são geridos, por projetos mal implementados, conduzindo a falta de controlo de processos, simplesmente má gestão, ou trabalho insatisfatório e falta de apoio de colegas e superiores. As pesquisas efetuadas demonstram que o tipo de trabalho que mais induz stresse é aquele que valoriza um excesso de pressão e exigência, que não corresponde às capacidades dos trabalhadores e onde existem poucas oportunidades de escolha. É mais reduzida a probabilidade de stresse quando os trabalhadores sentem que têm controlo sobre as pressões do trabalho através da utilização dos seus conhecimentos e capacidades, aumentando o nível de controlo (OMS, 2020).

Também a Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (AESST) aborda o tema do stresse no trabalho (Areias & Comandule, 2006). Refere que na União Europeia mais de um quarto de todos os trabalhadores confessa sentir-se afetado pelo stresse no trabalho. A agência alerta para os riscos psicossociais consequentes de deficiências na conceção, organização e gestão do trabalho, mas também do contexto social de trabalho problemático. Este pode sem dúvida ter consequências negativas a nível psicológico, físico e social. O esgotamento e a depressão são as mais mencionadas, podendo potencialmente degenerar em casos de burnout, por exemplo. É ainda feita referência a problemas do foro físico, como doenças cardiovasculares ou lesões músculo-esqueléticas. Entre os exemplos mencionados pela agência estão (AESST, 2020):

- cargas de trabalho excessivas;
- exigências contraditórias e falta de clareza na definição das funções;
- falta de participação na tomada de decisões que afetam o trabalhador e falta de controlo sobre a forma como executa o trabalho;
- má gestão de mudanças organizacionais, insegurança laboral;
- comunicação ineficaz, falta de apoio da parte de chefias e colegas;
- assédio psicológico ou sexual, violência de terceiros.

Também esta agência, em semelhança com a nota apontada pela OMS refere a necessidade de não se confundir a estimulação necessária à inovação com as cargas de trabalho excessivas e com condições de trabalho adversas. Ao invés deve-se primar por ambientes construtivos em que os trabalhadores são bem preparados e motivados para dar o seu melhor (AESST, 2020). Um ambiente psicossocial positivo promove o bom

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

desempenho e o desenvolvimento pessoal, bem como o bem-estar mental e físico dos trabalhadores, tal como foi explorado exatamente na relação entre a felicidade, a motivação, o desempenho e a satisfação no trabalho.

Para as organizações e empresas o stresse nos trabalhadores acarreta custos. Este facto vê-se quando há fraco desempenho geral da empresa, o aumento do absentismo, o cada vez mais falado "presentismo" (Ogata, Bramante & Costa, 2011) e a subida das taxas de acidentes de trabalho e lesões são alguns dos exemplos. Os períodos de absentismo tendem a ser mais longos do que os decorrentes de outras causas e o stresse relacionado com o trabalho pode contribuir para um aumento da taxa da reforma antecipada.

A prevenção parece ser um dos principais caminhos de atuação para a redução deste problema em ambiente organizacional. Segundo Figueiredo-Ferraz, Gil-Monte, Queirós, & Passos (2014) e Lipp (2003), a prevenção do stresse procura: (1) eliminar fontes de stresse ou reduzir o seu impacto negativo, (2) aumentar a resistência das pessoas ao stresse pela promoção dos seus recursos (individuais e sociais) e (3) prestar assistência às pessoas afetadas pelo stresse, minimizando ou tratando os sintomas das mesmas. Também Serra (2011) defende que os aspetos da prevenção do stresse passam pela preocupação com o lado psicológico de cada indivíduo, nomeadamente os traços de personalidade e características de comportamento; o aspeto físico como bem-estar físico ou saúde, hábitos alimentares, exercício físico, sono, padrões de relaxamento e trabalho; ao nível demográfico e profissional como idade, sexo, raça, educação, estatuto socioeconómico, ocupações, vocações e apoio social.

4.3 Conceito de Burnout e a Sua Evolução

Ao longo de todo o trabalho desenvolvido, um dos conceitos frequentemente mencionado, mas não explorado, é o de burnout. Segundo Santos (2010), este termo na língua inglesa, cuja tradução literal é “perder o fogo/chama”, traduz-se exatamente na “perda/extinção” da energia de determinado indivíduo, visto este se encontrar desgastado quer fisicamente, quer psicologicamente. No entanto, de uma forma geral, e embora o significado não seja consensual, a síndrome de burnout é vista como um estado que aparece no indivíduo como resposta ao stresse laboral (Silva & Gomes,

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

2000). Um autor bastante referido aquando da tentativa da explicação do conceito de burnout é Freudenberg (1974). Prova disso é que, ele definiu burnout como um estado de exaustão física e mental motivado pela vida profissional. De acordo com o autor, as suas consequências seriam a escassez de motivação, incentivo e empenho. As suas conclusões tiveram em parte origem numa experiência que incluiu a observação comportamental de um grupo de voluntários que trabalhava num serviço de saúde. Estes apresentaram sinais de esgotamento emocional e desmotivação quando as suas expectativas de trabalho eram instáveis, no momento em que se viam confrontados com o facto de os seus esforços não desencadearem os resultados que estes esperavam, fragilizando o seu entusiasmo inicial (Freudenberg, 1974). O autor foi buscar o termo burnout ao termo relacionado ao uso de drogas ilícitas, onde se refere coloquialmente ao efeito devastador da utilização crónica destas substâncias. O próprio Freudenberg foi vítima de burnout duas vezes, o que aumentou a credibilidade da sua mensagem sobre este tema. As suas publicações eram fortemente autobiográficas e o seu impacto é ilustrado pelo facto de que em 1999, recebeu o prémio Medalha de Ouro por Realização de Vida no Prática de Psicologia na Convenção APA em Boston (Schaufeli, Leiter & Maslach, 2008).

Na altura em que o termo burnout começou a ser alvo de atenção, houve uma abordagem nas áreas de serviços de ajuda humana e saúde como assistência social, psicoterapia, serviços jurídicos e trabalho policial. Entrevistas qualitativas e estudos de caso forneciam dados sobre experiências vividas por indivíduos que descreviam perda de energia e valor pelo seu trabalho (Cardoso, 2004). A perda de valor foi particularmente notória neste tipo de profissões, com objetivos de “ajuda ao próximo”. Parte das razões apontadas é o facto de estas profissões comumente lidarem com questões emocionais, de valores e relacionamentos entre seres humanos (Bellodi, 2003), conceitos ainda pouco explorados na literatura do desempenho e satisfação no trabalho. O cenário económico dos anos 60 nos EUA foi determinante para o aumento de atenção dado a este conceito (Schaufeli, Leiter & Maslach, 2008). Foi precisamente nesta altura que o então presidente John F. Kennedy deu início a uma visão amplamente conhecida na sua frase "ask not what your country can do for you, but ask what you can do for your country". Presidente seguinte, Lyndon B. Johnson, lançou também a campanha de “Guerra à pobreza” que causou um grande afluxo de jovens idealistas (Schaufeli, Leiter

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

& Maslach, 2008) para profissões anteriormente mencionadas. Contudo, para os investigadores, esta luta contra a pobreza criou uma luta percecionada como perdida, o que fez disparar a frustração que muitas vezes conduz ao burnout.

Cherniss e Kranz (1983) assinalaram que o burnout nunca existiu em mosteiros e centros religiosos, por exemplo, locais onde as pessoas consideravam o seu trabalho como uma vocação e não apenas um emprego. Os autores alegam que estas comunidades ideológicas formam identidades coletivas, o que evita o burnout dado o seu compromisso social, um senso de comunhão, contacto com o conjunto coletivo e valores partilhados. Este facto é relevante de ser mencionado, visto muitas vezes o sentido de objetivo e missão ser desligado do conceito de burnout. Desta forma o burnout representa o preço pago pela profissionalização das profissões assistenciais a partir de vocações em ocupações atuais (Borba, 2020). A frustração e desilusão decorrentes de um choque generalizado e institucionalizado de valores organizacionais utilitários, *versus* os valores pessoais fornecedores de senso de missão, contribuíram ainda mais para o esgotamento (Schaufeli, Leiter & Maslach, 2008). Ao mesmo tempo, há estudos (Adilogullari *et al.*, 2014; Vaezi & Fallah, 2011) que indicam que a capacidade de lidar com as situações no local de trabalho de burnout é mais elevada no sexo feminino do que no masculino.

A psicóloga e pesquisadora social, Christina Maslach, no final dos anos 70, iniciou os contributos para a pesquisa do burnout. Os objetivos, dada a falta de exploração do tema passaram por: desenvolver uma explícita definição do termo, e desenvolver uma medida padronizada do mesmo (Maslach *et al.*, 1984). De forma a “criar” um conceito de burnout apropriado, a autora optou por uma abordagem “mais pragmática que académica”. A autora efetuou, por exemplo, uma pesquisa exploratória com grupos profissionais da área da saúde e de recursos humanos, com o objetivo de melhor entender a forma de como as pessoas lidam com um ritmo de trabalho exigente. Aquando da condução de entrevistas, alguns dos profissionais de saúde em questão descreveram exatamente experiências que se identificavam com características de “burnout” (Maslach *et al.*, 1993). Estes sinais de esgotamento foram predominantemente identificados entre os recursos humanos, afirmando: “Burnout é uma síndrome de exaustão emocional, despersonalização e redução da realização

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

peçoal que pode ocorrer entre indivíduos que trabalham com pessoas de alguma forma” (Maslach et al., 1996, p. 4).

Foi nos anos 80 que investigadores e profissionais começaram a reconhecer que o burnout poderia também ocorrer em outras áreas que não os serviços humanos e de saúde (Areias & Comandule, 2006), mas também, por exemplo, entre gestores, empresários e trabalhadores de diversas áreas (Borba, 2020). Assim, utilização da expressão burnout foi estendida de áreas de “atendimento direto de clientes” para áreas de trabalho que poderiam exigir, por exemplo, criatividade, resolução de problemas ou pedagogia. Nesta forma mais geral, o burnout foi definido como “. . .um estado de exaustão em que alguém se torna cínico sobre o valor e capacidade de desempenho da sua ocupação” (Maslach et al., 1996, p. 20). No ano de 1981, foi também publicado o *Maslach Burnout Inventory* (MBI), uma ferramenta *standard* reconhecida como líder nos estudos do burnout. Esta ferramenta é na sua essência um questionário de autoavaliação, com escalas Likert de 7 valores, em que o respondente refere a frequência com que sente determinados sentimentos. Existem diferentes versões deste questionário, com o objetivo de melhor adaptação às áreas sociais, médicas, de educação e para estudantes. No entanto, as três escalas definidas por Freudenberger (1980) são comuns a todas as versões (Maslach *et al.*, 1996; Freudenberger, 1980 citado em Maroco e Tecedero, 2009; Nagoski, *et al.*, 2019).

A síndrome de burnout é, como já foi referido, uma condição de esgotamento profissional, que pode ocorrer em diferentes áreas ou categorias laborais. Apesar disso, existem áreas profissionais com mais propensão ao desenvolvimento do esgotamento profissional, uma vez que trabalham sob níveis de stress muito elevados. É o caso dos profissionais que trabalham com pessoas, que, na generalidade, já trabalham sob condições adversas, mas que, com a Covid-19, essa condição adensou-se, colocando os trabalhadores da atualidade sob níveis mais elevados de responsabilidade e stress, motivados pelo paradigma social de hoje. O absentismo laboral atual prende-se com vários fatores, mas é motivado sobretudo pelas cargas horárias excessivas, horários rotativos, condições de stress constantes e o medo generalizado face aos acontecimentos atuais.

5 O Envelhecimento da População, os Cuidadores Formais e a Pandemia COVID 19

A revolução científica não foi uma revolução do conhecimento, foi, acima de tudo, uma revolução da ignorância, por ser descoberto que os humanos não sabem as respostas para as suas perguntas mais importantes (Harari, 2015). Para o autor, há 500 anos atrás, a revolução abriu caminho para um crescendo nunca antes visto de inovações tecnológicas (Harari, 2015). Com a chegada do período pós Segunda Guerra Mundial, assistiu-se ao último crescendo de natalidade, o “baby-boom” (Estanque & Bebiano, 2007). A diminuição da taxa de mortalidade infantil contribuiu de forma muito significativa para o controlo da natalidade, que, posteriormente, se traduziu em uma melhoria das condições de vida gerais da população (Rosling *et al.*, 2019), ver Figura 4.

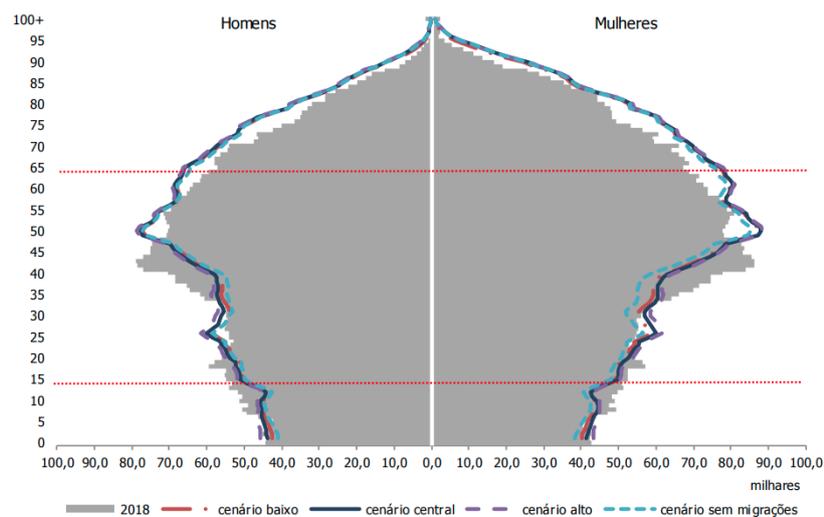


Figura 4 - Pirâmide etária, Portugal, 2018 (estimativas) e 2025 (projeções por cenários).

Fonte: INE, 2020.

Em particular no norte da Europa, assiste-se hoje a um forte envelhecimento da população, ligado então às melhorias nas condições de vida gerais, e a todas as revoluções tecnológicas que contribuem para, por um lado, uma maior esperança média de vida, e por outro, para um aumento de pessoas idosas numa sociedade (Rosling *et al.*, 2019; Rosa, 2012; Sequeira, 2010). Segundo o relatório relativo a “Projeções de População Residente”, elaborado pelo INE a 31 de março de 2020, as pirâmides etárias

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

apresentadas demonstram uma concentração da população envolta dos 50 anos de idade, como o exemplo da imagem acima.

A população residente em Portugal poderá passar dos atuais 10.3 milhões para 8.2 milhões em 2080 (Figura 5). As grandes causas apontadas para tal indicam para uma redução no número de jovens de 1.4 para cerca de 1,0 milhões e um aumento no número de idosos (65 e mais anos) de 2.2 para 3.0 milhões (INE, 2020).

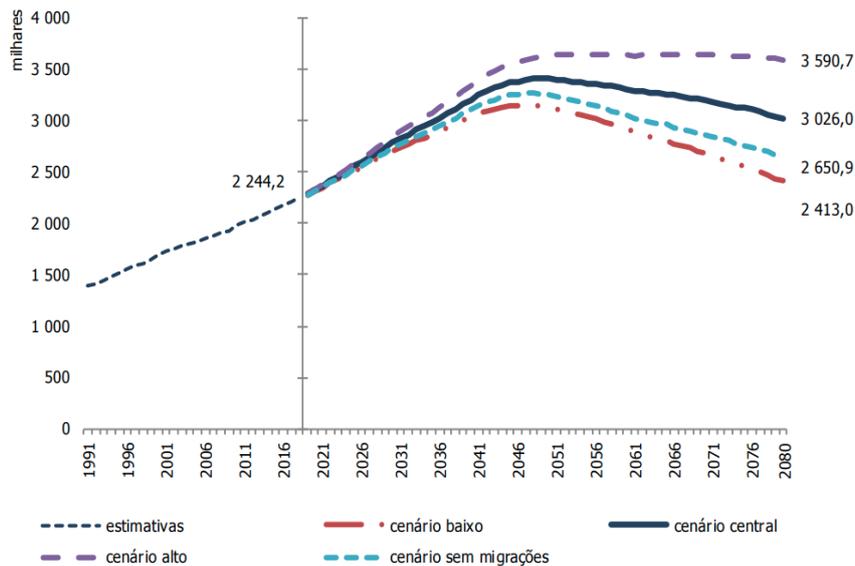


Figura 5 - População residente com 45 ou mais anos, Portugal, 1991-2080 (estimativas e projeções).

Fonte: INE, 202.

Segundo as projeções do INE para o ano 2080 (Figura 6), o índice de envelhecimento em Portugal irá quase duplicar, passando de 159 para 300 idosos por cada 100 jovens, em resultado do decréscimo da população jovem e do aumento da população idosa. A região mais envelhecida será a Região Autónoma da Madeira, com este índice a atingir os 429 idosos por cada 100 jovens, e a região menos envelhecida será o Algarve, com um índice de 204. Este índice de envelhecimento, em Portugal só tenderá a estabilizar na proximidade de 2050, quando as gerações nascidas num contexto de níveis de fecundidade abaixo do limiar de substituição das gerações já se encontrarem no grupo etário 65 e mais. As previsões para a população em idade ativa (15 a 64 anos) são de uma diminuição de 6.6 para 4.2 milhões de pessoas.

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

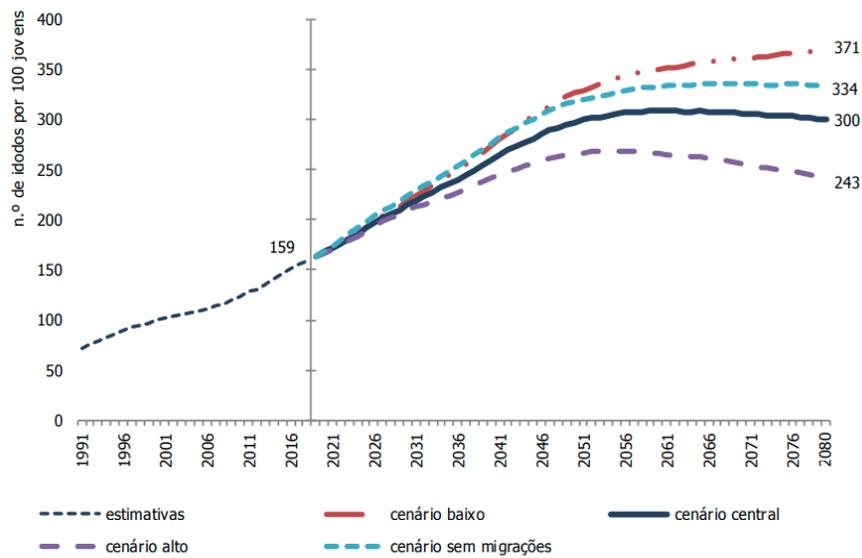


Figura 6 - Índice de envelhecimento, Portugal, 1991-2080 (estimativas e projeções).

Fonte: INE, 2020.

Também o índice de sustentabilidade potencial (quociente entre o número de pessoas com idades dos 15 aos 64 anos e o número de pessoas com 65 e mais anos) poderá diminuir de forma acentuada (Figura 7), face ao decréscimo da população em idade ativa, a par do aumento da população idosa. Este índice passará de 259 para 138 pessoas em idade ativa, por cada 100 idosos, entre 2018 e 2080. Há que mencionar, no entanto, que as previsões apresentadas no relatório não tiveram subjacente o impacto que a situação atual determinada pela pandemia Covid-19 possa vir a ter nas tendências demográficas futuras (INE, 2020).

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

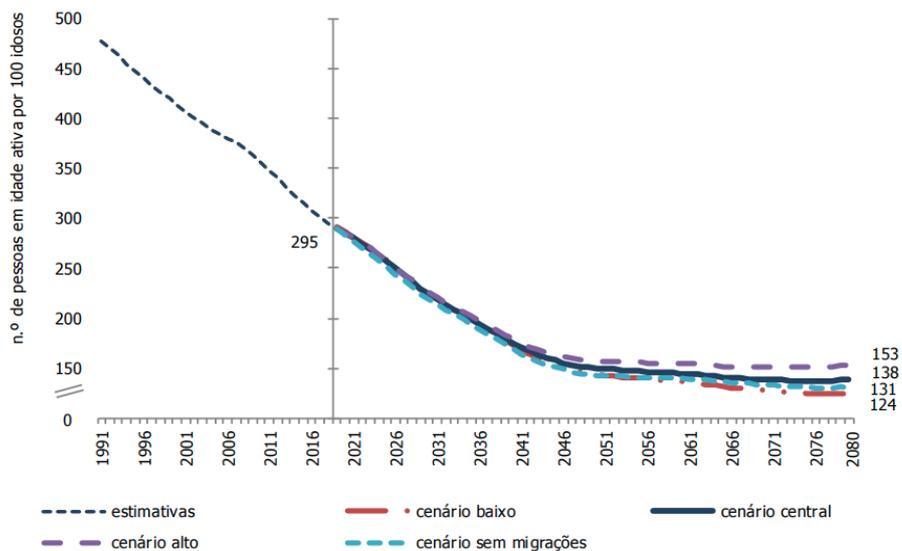


Figura 7 - Índice de sustentabilidade potencial, Portugal, 1991-2080 (estimativas e projeções).

Fonte: INE, 2020.

É óbvio que devemos primar por melhorias constantes nos cuidados de saúde e melhoria das condições de vida gerais de uma população, mas, como argumenta Azeredo (2011), este envelhecimento demográfico consiste, simultaneamente, num dos maiores triunfos das sociedades contemporâneas, e num dos maiores desafios. Este facto é consumado através do inevitável aumento de pessoas com incapacidades, tornando urgentes os esforços de melhoria da qualidade de vida das pessoas idosas, altamente ligada à prestação de cuidados a idosos (Almeida, 2013). É crescente, então, a necessidade de maiores e melhores respostas sociais e financeiras, em particular no âmbito do cuidado formal à população idosa, que foi, sem margem para dúvidas, a mais afetada durante o período pandémico. Também Zimmerman (2000) refere que este envelhecimento demográfico acarreta consequências a vários níveis. O autor refere desafios de ordem social (convivência de três ou quatro gerações, maior longevidade das mulheres, maior número de pessoas idosas a viver em instituições), de ordem médica (crescimento da procura por serviços de saúde, aumento dos gastos com medicação, maior ocupação hospitalar e por maiores períodos de tempo, aumentos nas incidências de diversos transtornos mentais e das habituais doenças de terceira idade do foro mental) e económicas (grande quantidade de pessoas com menos condições de sustentabilidade, aumento das despesas com saúde, menor rendimento pessoal disponível, consequente da redução do número de indivíduos economicamente ativos).

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

Os dados apresentados fornecem um tipo de informação apenas demográfica, que permite argumentações em vários sentidos. No entanto, o envelhecimento populacional não se traduz apenas em “desequilíbrios” demográficos, mas também em fenómenos sociais, associados ao desenvolvimento da sociedade portuguesa nos últimos anos (Rosa, 2012). Não devemos encarar o envelhecimento da população como um fenómeno mecânico do crescimento do número de pessoas idosas, como sugere a noção de envelhecimento demográfico (Debert, 1999), dado que as consequências não só são notórias a nível individual e familiar, mas também no âmbito social (Azeredo, 2011), ao invés devemos encarar as inúmeras mudanças em vários setores da sociedade, tais como: a maior instrução da população, o aumento da participação das mulheres no mercado de trabalho, a terciarização da economia, a urbanização, entre outros (Rosa, 2012).

Deste modo, são necessárias adaptações sociais, políticas e económicas, dado que estas transformações mencionadas transformam o estilo de vida das pessoas, forçando a criação de novos espaços, produtos e serviços, sendo igualmente importante a reformulação de conceitos e de posturas face aos idosos (Zimerman, 2000). Também as instituições de acolhimento e apoio domiciliário, com vista ao cuidado destes, eram já submetidas a diversas instâncias de cuidados multidimensionais e complexos, com vertentes clínicas, técnicas e comunitárias, abrangidas por diversos fatores éticos, sociais e psicológicos que exigiam um conjunto de respostas multifacetadas, com óbvias consequências negativas resultantes da sua prática profissional, não só físicas mas também mentais, para os cuidadores (Monteiro & Lang, 2017) de onde se incluem o burnout. Agora estas preocupações são ainda maiores e como podemos presumir pelos números apontados em parágrafos anteriores, a situação tenderá a piorar se não houver melhorias a todos os níveis.

Urge, então, a preparação dos cuidadores formais de idosos, através da sua capacitação não só a nível material como um ajustamento dos seus cuidados às necessidades daqueles que os recebem, através da promoção e da prestação de cuidados individualizados e, simultaneamente, na diminuição da sobrecarga inerente ao ato de cuidar (Gonçalves et al 2019). A ciência da gerontologia, acompanha todo o processo de envelhecimento, preocupa-se com a melhoria da qualidade de vida dos idosos, bem

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

como a sua integração na sociedade, através de um bem-estar integral. A pessoa que leva a cabo as funções de melhoria é o cuidador, no qual se foca esta investigação (Zimmerman, 2000). Considera-se cuidador, aquele que, sendo ou não membro da família do idoso em questão, com ou sem remuneração monetária, está incumbido das atividades diárias de alimentação, higiene pessoal, medicação de rotina, acompanhamento aos serviços de saúde e demais serviços requeridos no quotidiano (Floriani, 2004), quer seja numa instituição destinada a estes cuidados, quer seja no domicílio. Gomes (2017) refere, ainda, que o tipo de cuidados prestados deverá compreender as componentes: biológica, psicológica, sociológica, cultural e espiritual (Gomes, 2017).

O conceito de cuidar remete-nos, então, para um processo de interação entre o idoso e quem assume a responsabilidade de o cuidar, designado cuidador, visando, entre outros, a promoção da sua autonomia e independência, tendo como fim uma melhor qualidade de vida (Costa, 2017). Estes cuidados e cuidadores são provenientes em grande parte da Rede de Serviços e Equipamentos Sociais, um elemento fulcral na promoção e desenvolvimento da proteção social, direcionada aos grupos mais vulneráveis de uma sociedade, entre eles, os idosos.

Segundo o relatório de 2018 da Carta Social de Rede de Serviços e Equipamentos, na secção destinada às respostas sociais a pessoas idosas, as que são apresentadas como as com mais representatividade no âmbito da RSES são a Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), o Centro de Dia e o Serviço de Apoio Domiciliário para Idosos (SAD), referido pelo Gabinete de Estratégia e Planeamento (GEP, 2018), (ver Figura 8). As ERPI, (Nova denominação das respostas residenciais para pessoas idosas, substituindo as designações lar de idosos e residência para idosos, nos termos da Portaria n.º 67/2012, de 21 de março) são os estabelecimentos para alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem que podem assumir um das seguintes modalidades de alojamento: a) Tipologias habitacionais, designadamente apartamentos e ou moradias; b) Quartos e c) Tipologias habitacionais em conjunto com o alojamento em quartos. O Centro de Dia, é a “resposta social, desenvolvida em equipamento, que consiste na prestação de um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

das pessoas idosas no seu meio sociofamiliar”. E o SAD é a “resposta social, desenvolvida a partir de um equipamento, que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária” (GEP, 2018). Para além da satisfação das Atividades Básicas da Vida Diária (ABVD) e das Atividades Instrumentais da Vida Diária (AIVD) dos utentes, estas respostas destinadas a esta população-alvo visam a promoção, a inclusão e a participação na comunidade, independentemente do maior ou menor grau de autonomia/dependência do idoso e de este se encontrar a residir na sua habitação ou numa instituição. Do universo de respostas que visam o apoio a Pessoas Idosas são de destacar, ainda, o Centro de Convívio, o Centro de Noite e o Acolhimento Familiar para Pessoas Idosas (GEP, 2018).

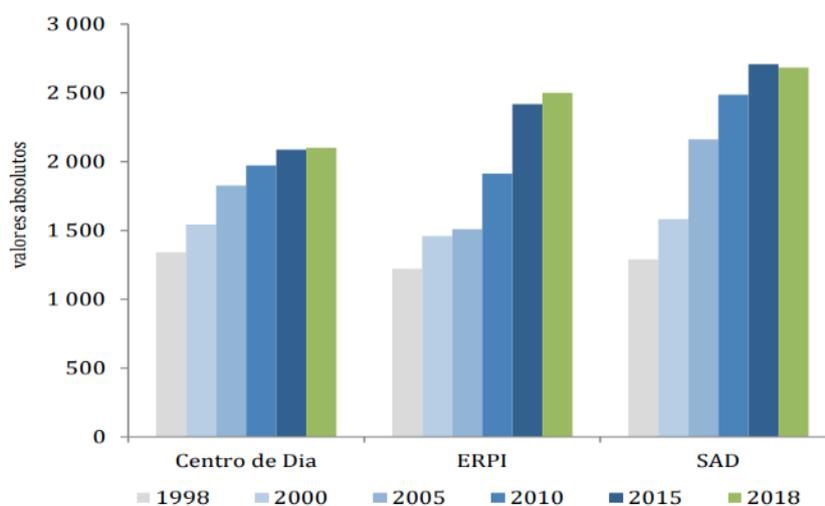


Figura 8 - Evolução do número de respostas sociais para pessoas idosas, Continente 1998-2018.

Fonte: GEP (2018)

Entre estas respostas sociais (Figura 9) as que mais registaram desenvolvimentos (89% desde 1998), observáveis através de aumentos superiores de 3.400 novas respostas, estão as SAD e ERPI. No ano de 2018, contabilizaram-se cerca de 7300 respostas de ERPI, SAD e Centro de Dia no território continental, das quais 37 % correspondiam a SAD (GEP, 2018).

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

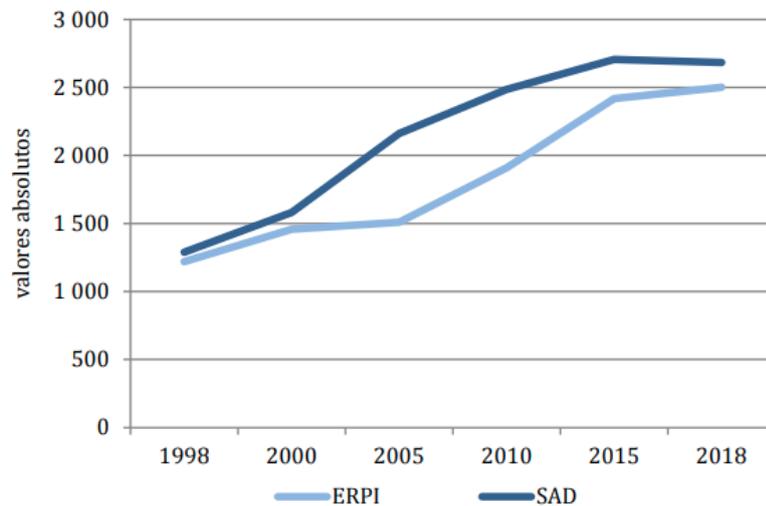


Figura 9 - Evolução do número de respostas sociais ERPI e SAD, Continente 1998-2018.

Fonte: GEP (2018)

No seguimento, todos os dados apresentados não contabilizaram o grande choque que proporcionou a grande mudança de paradigma recente: a pandemia do COVID-19. No dia 11 de março de 2020, a OMS declarou o Covid-19 como sendo uma pandemia, justificando esta decisão com os níveis “alarmantes” de disseminação da doença e de “inação”. O primeiro caso de COVID-19 em Portugal, apareceu a 02 de março de 2020 (Campos, 2020).

O COVID-19 é o nome oficial, atribuído pela OMS, à doença provocada por um novo coronavírus, o SARS-COV-2, que pode causar infeção respiratória grave como a pneumonia. Este vírus foi identificado pela primeira vez em humanos, no final de 2019, na cidade chinesa de Wuhan, e o seu nome significa “síndrome respiratória aguda grave – coronavírus 2”. Apesar de se tratar de um novo vírus e ainda não existir conhecimento extenso sobre o mesmo, sabe-se que é diferente dos outros, apesar de ter alguma semelhança genética com o SARS. A OMS decidiu atribuir à doença causada pelo SARS-COV-2 um nome que fosse fácil de transmitir e que não indicasse nenhuma localização geográfica, um animal ou grupo de pessoas. O nome, COVID-19, resulta das palavras “corona”, “vírus” e “doença” com indicação do ano em que surgiu, 2019.

No caso das Instituições particulares de solidariedade social (IPSS), foi publicado pelo *Expresso* que a maioria não tem condições estruturais e físicas para prestar os cuidados

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

de saúde de que os idosos infetados pelo novo coronavírus necessitam. Os utentes dos lares precisam de proteção social e essa parte as IPSS garantem, mas os cuidados de saúde têm de ser assegurados pelo Estado. Por isso, quando se descobre que um utente está infetado, não pode ficar na instituição. É uma enorme dificuldade para os profissionais lidar com idosos que já têm outras patologias, como dificuldades respiratórias, diabetes ou problemas cardíacos (Expresso, 2020).

Ao longo da história da humanidade, as situações adversas são muitas vezes consideráveis motores de inovação em diversas áreas e esta pandemia não é exceção. O trabalho remoto deixou de ser exceção em muitas áreas de trabalho e organizacionais, no entanto, o setor da saúde estava claramente mal preparado para o choque social desencadeado. O atual estado social teve como consequência profundas alterações no quotidiano, incluindo períodos de quarentena e isolamento social, fecho de escolas e locais de convívio como restaurantes, separações de famílias e dos amigos, com claros impactos para o bem-estar psicológico dos profissionais de saúde. Adicionalmente, os indivíduos experienciam vários receios: receio pela sua saúde, segurança, família, finanças e emprego (Taylor, 2019).

O stresse social parece poder conduzir a problemas psicológicos e ao burnout dos profissionais de saúde, com impacto negativo na capacidade de resposta dos sistemas onde se integram (Sun, Sun, Wu, Zhu, Zhang, Shang, & Liu, 2020), e os primeiros impactos da pandemia nos profissionais de saúde foi tema explorado, num estudo desenvolvido por investigadores da Faculdade de Medicina da Universidade do Porto. O estudo, intitulado “Impacto da covid-19: o papel da resiliência na depressão, na ansiedade e no burnout em profissionais de saúde”, demonstra que 52% dos profissionais de saúde referem “estar em burnout por causa do trabalho que desenvolvem” (Lusa, 2020).

6 Instituições Particulares de Solidariedade Social

6.1 Enquadramento Legal

As IPSS inserem-se ao nível da Constituição da República Portuguesa e possuem estatutos próprios. Na Constituição da República Portuguesa de 2 de abril de 1976, no n.º 3 do art.º 63º, relativo à Segurança Social, foi reconhecido o termo de IPSS tal como se transcreve “a organização do sistema de segurança social não prejudicará a existência de instituições privadas de solidariedade social não lucrativas, que serão permitidas, regulamentadas por lei e sujeitas à fiscalização do Estado”.

Na última revisão constitucional, em 2005, o n.º 5 do art.º 63, determina que “o estado apoia e fiscaliza, nos termos da lei, a atividade e o funcionamento das instituições particulares de solidariedade social e de outras de reconhecido interesse público sem carácter lucrativo, com vista à prossecução de objetivos de solidariedade social (...)”.

Os Estatutos das Instituições Privadas de Solidariedade Social foram criados pelo Decreto-Lei n.º 519 - G2/79, de 29 de dezembro, com o objetivo “(...) de estabelecer a disciplina jurídica das instituições que visam prosseguir fins não lucrativos de segurança social”. Estes estatutos são alterados pelo Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, (Decreto-lei n.º 119/83 de 25 de fevereiro) e procede-se ao alargamento dos objetivos das IPSS, salientando-se a sua criação e administração por particulares, passando as IPSS a ter como principais objetivos, mediante a concessão de bens e a prestação de serviços: a) apoio a crianças e jovens; b) apoio à família; c) apoio à integração social e comunitária; d) proteção dos cidadãos na velhice e invalidez e em todas as situações de falta ou diminuição de meios de subsistência ou de capacidade para o trabalho; e) promoção e proteção da saúde, nomeadamente através da prestação de cuidados de medicina preventiva, curativa e de reabilitação; educação e formação profissional dos cidadãos; resolução dos problemas habitacionais das populações. As IPSS regem-se por estatutos livremente elaborados, com respeito pelas disposições do art.º 10º do Decreto-Lei n.º 119/83.

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

As IPSS são instituições constituídas com o propósito do dever moral de solidariedade e de justiça para com os indivíduos. A sua finalidade consiste no exercício da ação social na prevenção e apoio nas diversas situações de fragilidade, exclusão ou carência humana, promovendo a inclusão e a integração social. Importa, assim, referir as respostas sociais existentes para pessoas idosas. Desta forma existem:

- Serviço de apoio domiciliário - Serviço prioritário para pessoas idosas, pessoas com deficiência e pessoas em situação de dependência;
- Centro de convívio - Pessoas a partir dos 65 anos, residentes naquela área;
- Centro de dia - Todas as pessoas que precisem dos serviços prestados pelo Centro de Dia, com prioridade para pessoas a partir dos 65 anos;
- Centro de noite - Pessoas com autonomia, a partir dos 65 anos. Em casos excecionais, pessoas com menos de 65 anos (a considerar caso a caso);
- Acolhimento familiar para pessoas idosas e adultas com deficiência - Pessoas a partir dos 60 anos;
- Estrutura residencial para pessoas idosas - Pessoas a partir dos 65 anos. Em casos excecionais, pessoas com menos de 65 anos (a considerar caso a caso).

A nível do contexto social, não se pode esquecer que o valor do Índice de Dependência de Idosos (Relação entre a população idosa e a população em idade ativa, definida habitualmente como o quociente entre o número de pessoas com 65 ou mais anos e o número de pessoas com idades compreendidas entre os 15 e os 64 anos (expressa habitualmente por 100 pessoas) “tem vindo a crescer de forma ininterrupta, atingindo 28.8% em 2011, isto é, a população com 65 ou mais anos equivale a mais de um quarto da população em idade ativa, segundo os dados do INE – PORDATA. Esta tendência de crescimento verifica-se por toda a União Europeia. Ao analisar os Censos 2011, apresentados pelo INE, verificamos que o fenómeno do duplo envelhecimento da população, caracterizado pelo aumento da população idosa e pela redução da população jovem, agravou-se na última década. Os resultados dos Censos 2011 indicam que 15% da população residente em Portugal se encontra no grupo etário mais jovem (0-14 anos) e cerca de 19% pertence ao grupo dos mais idosos, com 65 ou mais anos de idade. O índice de envelhecimento da população é de 129, o que significa que por cada por cada 100 jovens há hoje 129 idosos (INE, 2011).

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

As IPSS são organizações sem fins lucrativas pertencem ao chamado terceiro setor da sociedade, onde se encontram as organizações religiosas, sindicatos, associações profissionais, e organizações artísticas. Existem diversas formas de estruturas de organizações sem fins lucrativas, destacando-se as que zelam pelos interesses dos seus beneficiários. Estas organizações têm vindo a ter um crescimento acelerado nos últimos anos, levando com que a criação de emprego esteja a crescer. A excelência é o alvo das organizações em que são utilizados indicadores de gestão, tomando a missão e visão como um dado e tendo como objetivos a eficiência e redução de custos, fazer com que os defeitos sejam mínimos e procurar formas de ter um trabalho eficiente.

Segundo Salvatore (2003), o terceiro setor consiste no conjunto de atividades de organizações da sociedade civil, criadas pela iniciativa de cidadãos que têm como objetivo prestar serviços públicos, seja na saúde, na educação, na cultura, nos direitos humanos, na habitação, na proteção do ambiente, no desenvolvimento local, ou no desenvolvimento pessoal. Para Amado (2007), o terceiro setor guia-se primordialmente pelo princípio de reciprocidade, ou seja, a ideia de que a cooperação e a entreatajuda são formas válidas de mobilização e organização de recursos monetários ou não monetários para a produção material de bens e serviços. Quintão (2004), uma das autoras que mais tem investigado o terceiro setor, definiu-o como sendo o conjunto de organizações muito diversificadas entre si, que representam formas de organização de atividades de produção e distribuição de bens e prestação de serviços, distintas dos dois agentes económicos – os poderes públicos e as empresas privadas com fins lucrativos -, designados frequentemente e de forma simplificada, por Estado e mercado. Este setor demarca-se do sector lucrativo, pois é composto por organizações que não têm fins lucrativos, que têm como principal missão ajudar os mais desfavorecidos e proporcionar-lhes melhores condições de vida. Este setor é dotado duma multiplicidade de valências e abarca várias áreas, obtendo um cada vez maior reconhecimento no contexto atual da nossa sociedade.

6.2 As IPSS e a Gestão de Recursos Humanos

A maioria dos serviços de ação social são da responsabilidade das IPSS, assente em acordos de cooperação entre o Estado e as IPSS. Atualmente, falar numa IPSS implica falar de Gestão, atendendo a que a economia é comumente confrontada com necessidades infinitas e recursos finitos.

A sustentabilidade das IPSS só fica garantida se, em cada organização da economia social e em cada IPSS em particular, existir um equilíbrio entre receitas e despesas. Nesta linha de ideias, faz sentido que estas organizações sejam tidas enquanto entidades geridas sob os princípios de uma gestão eficiente, contrariando a tendência da prática do bem, sob a égide de «fazer-se o que se pode, com o que se tem».

Bordalo e Cruz (2010) afirmam que às organizações de economia social estão associados problemas de eficiência devido sobretudo à ausência de economias de escala, à gestão pouco profissional, dificuldade em reter e/ou atrair os recursos humanos mais qualificados, a escassez de recursos económicos dos indivíduos e grupos sociais a que se dirigem. Uma das soluções, segundo as autoras, passa pela profissionalização da gestão. Esta deveria ter capacidade para promover um modelo de produção de bens ou serviços de valor acrescentado, economicamente viável, conforme os valores da economia social solidária.

Urge, portanto, que estas organizações procurem novas e mais eficazes formas de produzir os seus bens e serviços e de os distribuir. Partindo do pressuposto que qualquer IPSS está orientada para a identificação e satisfação das necessidades de um determinado público-alvo, é necessário reconhecer quais os bens materiais e sociais necessários à estratégia de ação. Esta capacidade para “planear” deve basear-se na visão e missão institucionais. Assente no prévio planeamento, a função seguinte será organizar, na medida em que é necessário orientar e distribuir tarefas. Ao dirigir, cumpre ter presente a necessidade de fazê-lo sob o princípio de comunicação eficiente, numa lógica de motivação e estimulação dos recursos humanos. Por fim, será necessário avaliar a eficiência e qualidade com que os objetivos foram atingidos. Este não será um processo estanque, pois, para o bem organizacional, estas funções devem entrecruzar-se continuamente.

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

No que concerne à Gestão dos Recursos Humanos, as IPSS são, segundo Drucker (2006), agentes de mudanças humanas que trabalham quotidianamente com e para as pessoas e, portanto, não podem deixar de integrar e valorizar esta questão, sob pena de estas se tornarem obsoletas. Comprova-se, assim, que é no fator humano que reside o valor acrescentado da prestação de serviços aos utilizadores ou clientes externos (Azevedo, Franco & Menezes, 2010).

Na gestão, não é possível que uma IPSS, ou outra qualquer organização, descure os seus recursos humanos, pois deles também depende o sucesso organizacional. A este propósito, Pinto *et al.* (2009) refere que os objetivos de uma qualquer organização só são exequíveis com o conhecimento, ajustamento e adequação das capacidades dos colaboradores envolvidos. Compreende-se, assim, que quanto mais favorecido estiver o sentimento de pertença, melhor será o empenho e os resultados individuais e da equipa. Também, Newstrom (2008) defende que um colaborador ao ser admitido estabelece, por um lado, um contrato escrito e, por outro, um contrato psicológico, que se irá refletir no desempenho. Este último, define as condições do envolvimento psicológico de cada colaborador, fundamentando-se na teoria das trocas, que sugere que sempre que haja um relacionamento entre duas partes, cada indivíduo examina regularmente os custos e recompensas dessa relação. Os colaboradores esperam mais do que recompensas económicas e oferecem lealdade, criatividade e reforço adicional.

Akingbola (2006) identifica uma importância acrescida da Gestão de Recursos Humanos nas organizações sem fins lucrativos, considerando: o capital físico não poder substituir os trabalhadores, o que faz deles o ativo mais importante destas organizações; a motivação dos colaboradores depender da crença na missão da instituição, da oportunidade de fazer o bem e da participação na tomada de decisões, o que deve ser tido em conta no momento do recrutamento, retenção e motivação dos colaboradores; a necessidade de prestação de serviços, sujeita a alterações ao nível do financiamento, fazer dos colaboradores os parceiros mais significativos na concretização da estratégia das organizações. Assim, segundo Chiavenato (1999), a Gestão de Recursos Humanos inclui um conjunto de práticas, como o recrutamento, seleção, formação, motivação e avaliação de desempenho, ou seja, tudo o que possa ter influência na eficácia dos colaboradores. Atualmente, estas organizações deparam-se com desafios a nível de

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

trabalho e de organização que são enfrentados e ultrapassados por uma Gestão de Recursos Humanos capaz de gerir a estratégia e comportamento organizacionais, de forma eficaz e eficiente (Cunha, Rego, Cunha & Cabral-Cardoso, 2007). Neste ponto, importa referir que a Gestão de Recursos Humanos tem sofrido, também ela, uma evolução ao longo dos tempos, fruto das necessidades organizacionais.

As IPSS são entidades promotoras de cidadania e inclusão social, que precisam de medir resultados e desempenhos, de modo a avaliar as pessoas e a própria organização. Só assim poderá existir um planeamento estratégico e operacional capaz de garantir o equilíbrio financeiro e o cumprimento dos objetivos institucionais. Estas medidas de desempenho não devem descuidar a missão, todos os envolvidos e a sua sustentabilidade (Carvalho, 2010).

PARTE II – Estudo Empírico

7 Hipóteses em Estudo

Após a revisão da bibliográfica foram estabelecidas as relações entre as variáveis em estudo e definidas as formas de analisar as correspondências entre as mesmas. De acordo com a problemática teórica desenvolvida na primeira parte da investigação, onde foram desenvolvidos conceitos como IE, relacionando-os com a Satisfação com a Vida e burnout, a finalidade desta investigação é conseguir ir ao encontro dos pressupostos teóricos definidos comparando-os com a realidade empírica. O objetivo geral do estudo neste sentido direciona-se para a análise que os trabalhadores que estiveram no foco da pandemia COVID-19 das IPSS, têm sobre o impacto da IE na Satisfação com a vida e o burnout.

Quivy e Campenhoudt (1998) referenciam que uma investigação corretamente elaborada deve ter necessariamente o levantamento de hipóteses. As hipóteses proporcionam um critério exigente para selecionar os dados mais pertinentes, que podem ser recolhidos sobre determinado tema. De seguida, as hipóteses são testadas e comparadas com os dados obtidos através dos questionários. Uma hipótese é uma afirmação que pode ser testada empiricamente (Ip, Rao, Bacon-Shone, Li, Ho, Chow, & Jiang, 2016). As hipóteses fazem afirmações sobre as relações entre as variáveis do estudo e orientam o investigador no decorrer da sua pesquisa (Fortin, 2009).

Deste modo, formulada a pergunta de partida e visando dar resposta à mesma, foram formuladas hipóteses, as quais, considerando a perspetiva de Quivy e Campenhoudt (1998, p. 111), as hipóteses “(...) constituem, de algum modo, respostas provisórias e relativamente sumárias que guiarão o trabalho de recolha e análise de dados e que terão, por sua vez, de ser testadas, corrigidas e aprofundadas”.

As hipóteses foram formuladas pelo método dedutivo. De acordo com Diniz & Silva (2008, p. 6), “parte das teorias e leis são consideradas gerais e universais, procurando explicar a ocorrência de fenómenos particulares”. Para estes autores, o exercício metódico da dedução parte de expostos gerais (leis universais) que integram as premissas do pensamento racional e são deduzidos, dando origem a conclusões. O

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

exercício do pensamento pela razão concebe uma intervenção na qual são formuladas premissas e as regras de desfecho que se designam demonstração. Deste modo, com base em toda a revisão bibliográfica e com objetivo de tentar cobrir ao máximo o número possível de variáveis, foram delineadas as hipóteses. As hipóteses em estudo estão relacionadas com o nível de satisfação com a vida e as variáveis socioculturais, conforme vemos a seguir.

Hipótese 1: O burnout associado aos colaboradores das IPSS segue a estrutura definida na escala de Maslach.

Hipótese 2: A inteligência emocional dos colaboradores das IPSS segue a estrutura definida na escala de Schutte.

Hipótese 3: O sexo dos participantes afeta o nível de satisfação com a vida, o nível de burnout e a inteligência emocional dos colaboradores das IPSS,

Hipótese 4: A função do colaborador afeta o nível de satisfação com a vida, o nível de burnout e a inteligência emocional dos colaboradores das IPSS.

Hipótese 5: A valência (setor) onde colaborador desempenha as suas funções afeta o nível de satisfação com a vida, o nível de burnout e a inteligência emocional.

Hipótese 6: Existe uma associação significativa e positiva entre o nível de IE e a satisfação global com a vida.

Hipótese 7: Existe uma associação significativa e negativa entre o nível de Burnout e a satisfação global com a vida.

Hipótese 8: Existe uma relação significativa e negativa entre as dimensões associadas ao burnout e as dimensões associadas à inteligência emocional.

8 Aspectos Metodológicos da Investigação

A investigação é um processo de pesquisa sistemática, pensado e planeado com o objetivo de fazer a recolha, análise, interpretação e utilização dos dados de forma a compreender, prever, descrever ou, ainda, controlar um fenómeno sobre o qual se procura refletir e observar (Mertens, 1998). Investigar “é um procedimento reflexivo sistemático, controlado e crítico que permite descobrir novos factos ou dados, relações ou leis em qualquer campo do conhecimento” (Ander-Egg, 1978, p. 28).

A investigação pretende encontrar a solução de determinados problemas, aprofundar conceitos e, claro, construir conhecimento sobre o assunto pesquisado, estes são os desafios da investigação. Uma metodologia de investigação é um procedimento definido que permite interrogar cientificamente uma certa realidade. Para entender um fenómeno, todos os pesquisadores devem fazer uma escolha, perante os diferentes métodos, dependendo do tipo de pesquisa e a natureza da hipótese de pesquisa (Fortin, 2009).

Assim, esta etapa designa o “conjunto dos meios e das atividades próprias para responder às questões de investigação formuladas no decurso da fase concetual” (Fortin, 2009, p. 211). Destarte, a fase metodológica está relacionada com a definição minuciosa do percurso que irá ser delineado e seguido. O investigador deve escolher a amostra do seu estudo, levando em conta fatores como o tamanho da amostra e os métodos de recolha de dados (Fortin, 2009). Ludke e André (1986) afirmam que investigar designa um esforço de elaborar conhecimento sobre aspectos da realidade na procura de soluções para os problemas expostos.

Assim, no âmbito este projeto de investigação, a pergunta de partida foi: “Qual o nível de inteligência emocional, a relação entre satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS, que estiveram, no foco da pandemia Covid-19”. Com base na questão de partida, objetivos do estudo e hipóteses definidas optamos pela utilização de um questionário como instrumento de recolha da informação. Utilizamos um questionário de respostas fechadas aplicado aos trabalhadores das IPSS.

Tendo em conta o descrito até ao momento, na Tabela 1 resume-se os principais pontos do processo metodológico utilizados para este estudo.

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

Tabela 1 - Ficha Técnica do processo metodológico.

| | |
|--|--|
| Unidade de análise | Colaboradores de IPSS e valências apenas associadas à terceira idade |
| População estudada | Colaboradores de 6 IPSS do Norte de Portugal que desempenham suas funções com idosos |
| Fontes de informação | Principal: questionário |
| Âmbito geográfico | N/A – Estudo de caso múltiplo |
| Dimensão da amostra | 354 Questionários validados. |
| Trabalho de campo | Realizado entre julho e setembro de 2021. |
| Questionário | Questionário destinado aos colaboradores e baseado na sua perceção. Desenvolvido com base nas escalas de burnout de Maslach e inteligência emocional de Schutte. |
| Técnicas de análise de dados empregues | Análise de frequências, tabelas de contingência, testes não paramétricos, análise fatorial confirmatória |
| Software utilizado | SPSS (v26) e Jamovi (v.2.2.2). |

Fonte: Adaptado a partir da bibliografia consultada (Oliveira C. , 2015).

8.1 Análise Quantitativa Baseada num Estudo de Casos Múltiplos

Os estudos quantitativos procuram descrever um número alargado de casos. A profundidade da informação é, de algum modo, substituída pela sua extensão. Para a realização desta investigação, tendo em consideração o objetivo geral de estudo e as suas características, foi selecionado o método de investigação quantitativo. A abordagem quantitativa caracteriza-se pela objetividade, predição, controlo e generalização, tendo como finalidade a contribuição para o desenvolvimento e validação dos conhecimentos, oferecendo também a possibilidade de generalizar resultados, de prever e de controlar os acontecimentos (Freixo, 2012). O método quantitativo afirma-se como uma abordagem objetiva, baseada na observação de factos objetivos, de acontecimentos e de fenómenos que existem independentemente do investigador constituindo-se, assim, como um processo sistemático de recolha de dados observáveis e quantificáveis (Fortin, 2009; Freixo, 2012).

A mensuração é, portanto, uma característica fundamental deste método de investigação. Para além disso, privilegia a dedução, ou seja, pressupostos gerais são

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

aplicados a uma realidade concreta e particular. A finalidade da abordagem quantitativa é estabelecer e comprovar relações entre variáveis que são definidas de uma forma em que é possível a sua quantificação direta ou indireta (Oliveira & Ferreira, 2014). Deste modo, a metodologia quantitativa foi a selecionada para esta investigação, uma vez que demonstra ser a mais adequada aos seus objetivos e ao teste e verificação das hipóteses, pois envolve, a) um fenómeno específico que se pretende estudar; b) uma forma estruturada de medir esse fenómeno de forma numérica; e c) uma análise matemática (estatística) a esse fenómeno.

Esta investigação, de natureza exploratório e baseada num estudo de casos múltiplos, procura manter o rigor das informações recolhidas com os recursos humanos (indivíduos) e materiais disponíveis. O estudo de caso, segundo Yin (2015), é um método que investiga em profundidade um fenómeno atual, no seu contexto da vida real, no presente, especialmente quando os limites entre o fenómeno e o contexto não são claramente evidentes. De acordo com Yin o estudo de caso pode envolver múltiplos casos e a unidade de análise poderá ser holística ou incorporada. Uma questão que tem sido levantada é a relativa à validade do estudo de um único caso. Yin (2015), salienta que as evidências dos casos múltiplos são reconhecidas como mais fortes do que as evidências de caso único.

Yin (2015) define cinco importantes questões que devem ser colocadas e às quais a metodologia (em geral) deve responder: “Quem”, “O quê”, “Onde”, “Como” e “Porquê”. É, ainda, necessário saber se existe controlo sobre os eventos comportamentais, e se o estudo é focado em acontecimentos contemporâneos. De acordo com Cohen, Manion e Morrison (2002), o estudo de caso reveste-se das seguintes características: Dados detalhados e em profundidade de fontes de informação alargadas; Observação participante e não participante; Não intervencionista; Empático; Tratamento holístico do fenómeno; Passível de ser apreendido de um caso particular. Ainda segundo os mesmos autores, podem ser alcançados os seguintes objetivos: enquadrar, analisar e interpretar o caso de indivíduos ou situações através de contactos acessíveis; perceber a complexidade dos comportamentos no contexto de uma dada situação; contribuir para a ação e a intervenção; apresentar e ler a realidade conferindo a ideia de lá se estar.

No âmbito do estudo de caso realizado, optou-se pela utilização da técnica de inquérito por questionários, que, de seguida, se aborda.

8.2 Inquérito por Questionário

Um inquérito por questionário é diferente do inquérito por entrevista, pois o investigador e os inquiridos, “(...) não interagem de forma presencial” (Carmo & Ferreira, 2008, p. 153). As vantagens dos questionários passam pela sua praticidade, uma vez que grandes quantidades de informação podem ser recolhidas de um grande número de pessoas, num curto período de tempo e de uma forma relativamente eficaz. Os resultados dos questionários, geralmente, podem ser rápida e facilmente quantificados por um investigador ou pelo uso de um programa de software e pode ser analisado mais cientificamente e objetivamente do que outras formas de pesquisa. Quando os dados são tratados, podem ser usados para comparar e contrastar outras investigações e podem ser usados para medir a mudança. Mas, ao invés, também têm desvantagens; não há como saber se o inquirido está a escrever a verdade e as pessoas podem ler de forma diferente cada pergunta, podendo responder com base na sua própria interpretação da questão - há um nível de subjetividade que não é reconhecido (Quivy & Campenhoudt, 2005).

A linguagem utilizada no questionário deve ser simples para que os indivíduos que estão a responder compreendam o que está a ser questionado. Todos os questionários devem passar por uma etapa denominada de “pré-teste”. Para que seja possível retificar eventuais erros estruturais e/ou de formulação (Kauark, Manhães e Medeiros, 2010).

Tendo em conta que os intervenientes do inquérito não o vão realizar de forma presencial com o investigador, relembram então Carmo e Ferreira (2008, p. 153) que “(...) o cuidado a ser posto na formulação das perguntas e a forma mediatizada de contactar com os inquiridos” é importante. As perguntas devem ser claras e organizadas, pois não terão a oportunidade de esclarecer dúvidas que possam surgir ao responderem ao questionário. No contexto desta investigação o questionário foi construído segundo as escalas de heterogeneidade para a inteligência emocional. A análise dos dados foi efetuada através do software de estatística SPSS versão 26 e pelo JAMOVI versão 2.2.2.

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

O questionário, construído para responder ao objeto do estudo, foi elaborado informaticamente, recorrendo ao programa Microsoft Forms, a sua difusão foi feita essencialmente, via internet, para os trabalhadores-alvo das IPSS, para o seu preenchimento. Foram elaboradas perguntas de resposta fechada, nas quais o trabalhador teria de seleccionar uma opção dentro de um conjunto de alternativas pré-determinadas, não sendo necessário escrever nada por extenso. Este tipo de resposta origina resultados quantificáveis, agilizando assim o procedimento de análise de dados.

Existem vários tipos de perguntas fechadas, podendo-se destacar a Escolha Múltipla, Dicotómica, Perguntas de Resposta Única, Matriz e Ranking. A Escolha Múltipla, que permite a escolha de uma ou mais opções, é o tipo de pergunta mais usada em questionários, uma vez que é de fácil entendimento. As respostas podem apresentar uma escolha ou uma combinação de escolhas. A Dicotómica apenas tem duas opções de resposta, usualmente "sim/não", "verdadeiro/falso". Nas Perguntas de Resposta única, apenas deve ser escolhido um tipo de resposta. As Perguntas Matriz, permitem avaliar um conjunto de itens usando a mesma escala. A mais comum é a escala de Likert, pois esta possibilita a medição da direção e do grau. No caso de uma escala de 5 pontos, deve ser elaborado um item totalmente positivo, um parcialmente positivo, um neutro, um parcialmente negativo e um negativo. Nas Perguntas Ranking, as respostas são efetuadas em função da preferência do inquirido.

8.3 Escalas Utilizadas no Questionário

É de extrema importância referir os instrumentos que foram utilizados neste estudo, com o objetivo de satisfazer a necessidade de recolha de dados, e que são capazes de “produzir todas as informações adequadas e necessárias para testar as hipóteses” (Quivy & Campenhoudt, 1998, p. 181). O presente estudo é baseado na aplicação dos seguintes questionários: o Instrumento de Avaliação da Inteligência Emocional designada por Self-Report Emotional Intelligence Test (SREIT) desenvolvido por Schutte et al. (1998); o Instrumento de Avaliação do Burnout designado de Maslach Burnout Inventory de Maslach & Jackson (MBI, 1981); o Instrumento de avaliação da Satisfação com a vida SLWS Satisfaction With Life Scale desenvolvido por Diener *et al.*, (1985) escala de satisfação com a vida, versão portuguesa de Simões, 1992.

8.3.1 Mensuração da Inteligência Emocional: Self-Report Emotional Intelligence Test (SREIT)

De forma a medir a IE foi utilizada a escala desenvolvida por Schutte et al. (1998) inferida para a população portuguesa, que reconhece a avaliação das quatro dimensões que foram descritas da seguinte forma: 1) As habilidades para perceber as emoções; 2) As habilidades para gerir as próprias emoções; 3) As habilidades para gerir as emoções dos outros; 4) As habilidades para usar as emoções. Esta ferramenta desenvolvida por Schutte et al. (1998), contém 33 itens com foco na medição da Inteligência Emocional generalista, que usam uma escala Likert de cinco pontos, onde 1 representa “Discordo totalmente” e 5 “Concordo totalmente”, com uma classificação que pode variar entre 33 e 16514 e que avalia tanto o domínio amplo da IE como algumas das suas dimensões (Ciarrochi, Chan & Bajgar, 2001).

8.3.2 Mensuração do Burnout: Maslach Burnout Inventory (MBI)

A escala de Maslach Burnout Inventory (MBI) foi aplicada em mais de 90% de todos os estudos empíricos sobre burnout realizados a nível mundial (Schaufeli e Enzmann, 1998, citado por Kristensen et al., 2005), concedendo-lhe um estatuto de um grande

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

monopólio no campo do burnout. Existem muitas escalas para medir o burnout, mas a mais conhecida e utilizada é a dos autores Maslach & Jackson (1981). Designa-se de MBI, possui 22 itens subdivididos em 3 dimensões: a exaustão emocional, a despersonalização e a realização pessoal. É medida numa escala de Likert de 7 pontos (nenhuma vez, algumas vezes por ano, uma vez ou menos por mês, algumas vezes por mês, uma vez por semana, algumas vezes por semana, todos os dias).

8.3.3 Mensuração da Satisfação Com a Vida: Escala de Diner et al

Escala de satisfação com a vida (Diner et al, 1985), é uma escala constituída por 5 afirmações auto-referenciadas sobre satisfação com a vida global e demonstrou ser discriminante validade e consistência interna adequada. Esta escala tem por objetivo medir “julgamentos cognitivos globais de satisfação com a vida” (Worm, 2016, p. 14). Mede-se numa escala de Likert: 7 pontos (discordo totalmente; discordo; discordo ligeiramente; não concordo, nem discordo; concordo ligeiramente; concordo; concordo totalmente).

8.4 Procedimentos de Recolha e Análise de Dados

Como já referido, os dados deste estudo foram recolhidos através de três instrumentos validados. O contacto com as organizações (IPSS) foi realizado através de *e-mail* e, nesta fase, foram apresentados o estudo e os seus objetivos (anexo A, anexo B). Também foi efetuada uma explicação mais detalhada de como se iria proceder à recolha de dados. A aplicação dos questionários cumpriu com os princípios éticos como o consentimento informado, bem como no que respeita a confidencialidade e anonimato.

Foi utilizado o programa Microsoft Forms, onde os questionários foram introduzidos, contendo todas as instruções de preenchimento no corpo do e-mail, para facilitar a recolha de dados. De seguida foi efetuada uma pesquisa como objetivo de obter os endereços de e-mail das IPSS. Foram enviados e-mails a solicitar o preenchimento do questionário, para IPSS da zona norte e centro do país, que tivessem as valências de apoio à Terceira Idade: estruturas residenciais para idosos (ERPI), serviços de apoio domiciliário (SAD), centro de dia (CD), centro de convívio (CV).

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

O Microsoft Forms permite a criação de formulários *online* e gratuitamente, tem um *layout* simples e versátil, proporciona a exportação dos dados diretamente para o SPSS versão 26 (.sav), e Jamovi versão 2.2.2 (conforme já o referimos), possibilita um número ilimitado de respostas e o acompanhamento das mesmas.

Após a elaboração do questionário, foi efetuado um pré-teste de modo a testar a aplicabilidade do mesmo. O pré-teste foi aplicado a 10 indivíduos, para aferir se o questionário era perceptível. Após a sua aplicação. Verificou-se não ser necessário fazer modificações ao inquérito inicialmente escolhido. Foi solicitado aos inquiridos, que respondessem de forma natural e franca. Foi-lhes garantida a confidencialidade dos dados e a partilha dos mesmos em formato de Dissertação de Mestrado. Na primeira parte do questionário, foram solicitados dados sociodemográficos para tratamento estatístico, como sexo, idade, estado civil e habilitações literárias. Para facilitar o enquadramento dos dados, foram criadas classes que permitiram compreender a distribuição da amostra. Todas as respostas obtidas, foram aproveitadas uma vez que as todas perguntas eram de carácter obrigatório, os inquiridos tiveram que responder a todas as perguntas.

O processo de recolha de dados iniciou-se em julho de 2021 e terminou em setembro de 2021. Posteriormente, os dados foram transferidos e agrupados numa base de dados em SPSS versão 26 e Jamovi versão 2.2.2 – fornecidos pelo Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia (ISLA) - de forma a analisá-los estatisticamente.

9 Análise e Discussão de Resultados

9.1 Caracterização da Amostra

Fizeram-se esforços no sentido de obter uma amostra representativa. Das seis IPSS envolvidas conseguimos uma amostra com 354 observações. A escolha da amostra definida para o presente estudo teve em conta os fatores profissionais, ou seja, o questionário foi unicamente destinado aos colaboradores das IPSS que trabalham diretamente com a terceira idade. A caracterização sociodemográfica da amostra foi realizada com base nas primeiras sete questões que integram o questionário e que dizem respeito às características pessoais e profissionais dos inquiridos. A amostra deste estudo é constituída por indivíduos do sexo masculino e feminino, com idades compreendidas entre diferentes faixas etárias, assim como diferentes níveis de escolaridade e estado civil. No estudo participaram 354 indivíduos sendo que 322 são do sexo feminino (91%) e 32 são do sexo masculino (9%), como se apresenta na Tabela 2.

Tabela 2 - Caracterização da população face ao sexo.

| SEXO | | |
|-------------|------------|-------------|
| | Frequência | Percentagem |
| Feminino | 322 | 91% |
| Masculino | 32 | 9% |
| Total | 354 | 100% |

Fonte: elaboração própria com recurso ao SPSS – estatística descritiva.

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

Os participantes também foram questionados acerca da sua idade. A idade mínima registada foi de 23 anos e a máxima registada de 63 anos, tendo obtido a média de idade de 41,64 anos (Tabela 3).

Tabela 3 - Caracterização da população face à idade.

| Estatísticas - Idade (idade em anos) | |
|---|-------|
| N | 354 |
| Média | 41,64 |
| Mínimo | 23 |
| Máximo | 63 |

Fonte: elaboração própria com recurso ao SPSS – Estatística Descritiva.

Relativamente ao estado civil, podemos observar que 237 (66.9%) indivíduos são casados ou vivem em união de facto, 33 (9.3%) indivíduos são divorciados, 81 (22.9%) indivíduos são solteiros, 3 (0.8%) indivíduos são viúvos, de acordo com a Tabela 4.

Tabela 4 - Caracterização da população face ao estado civil

| Estado Civil | Frequência | Percentagem |
|----------------------------|-------------------|--------------------|
| Casado(a) / União de Facto | 237 | 66.9% |
| Divorciado (a) | 33 | 9.3% |
| Solteiro(a) | 81 | 22.9% |
| Viúvo(a) | 3 | 0.8% |
| Total | 354 | 100% |

Fonte: elaboração própria com recurso ao SPSS – Estatística Descritiva

As categorias de habilitações literárias foram criadas de forma a abranger as mais comuns (ensino básico, ensino secundário / profissional e ensino superior). De acordo com a Figura 4. 39 (11%) dos indivíduos têm apenas o ensino básico, 265 (74.9%) têm o ensino secundário / profissional, seguindo-se o ensino superior com 50 (14.1%) dos indivíduos (Tabela 5).

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

Tabela 5 - Caracterização da população face às habilitações literárias.

| Habilitações Literárias | | |
|----------------------------------|------------|-------------|
| | Frequência | Percentagem |
| Ensino básico | 39 | 11.0% |
| Ensino secundário / profissional | 265 | 74.9% |
| Ensino Superior | 50 | 14.1% |
| Total | 354 | 100% |

Fonte: elaboração própria com recurso ao SPSS – Estatística Descritiva.

No que concerne às funções desempenhadas, estas foram criadas de forma a abranger as categorias mais comuns em estruturas que trabalham com a terceira idade (Direção Técnica / Chefia, Animadora, Operacional e Serviços gerais), tendo-se verificado que os indivíduos se distribuíram pelas 4 categorias. Podemos observar que 31 (8.8%) indivíduos são animadoras (es), 30 (8.5%) indivíduos pertencem à Direção Técnica ou Chefia, 179 indivíduos (50.6%) são operacionais, 114 (32.2%) indivíduos trabalham nos serviços gerais (Tabela 6).

Tabela 6 - Caracterização da população face ao tipo de função desempenhada.

| Tipo de função desempenhada | | |
|------------------------------------|------------|-------------|
| | Frequência | Percentagem |
| Animadora | 31 | 8.8% |
| Direção Técnica / Chefia | 30 | 8.5% |
| Operacional | 179 | 50.6% |
| Serviços gerais | 114 | 32.2% |
| Total | 354 | 100% |

Fonte: elaboração própria com recurso ao SPSS – estatística descritiva.

Relativamente à valência onde se encontram afetos os indivíduos, podemos observar o seguinte na figura 15.93 (26.3%) dos indivíduos prestam serviços em centros de dia, 178 (50.3%) indivíduos trabalham em lares, 52 (14.7%) indivíduos trabalham nos serviços de apoio domiciliário, por fim 31 (8.8%) dos indivíduos operam nos serviços gerais de acordo com a Tabela 7.

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

Tabela 7 - Caracterização da população face à valência onde presta serviço

| Valência a que se encontra afeto(a) | | |
|--|-------------------|--------------------|
| | Frequência | Percentagem |
| Centro de Dia | 93 | 26,3% |
| Lar | 178 | 50,3% |
| Serviços de Apoio Domiciliário | 52 | 14,7% |
| Serviços Gerais | 31 | 8,8% |
| Total | 354 | 100% |

Fonte: elaboração própria com recurso ao SPSS – estatística descritiva

No que diz respeito ao tempo de trabalho na organização, podemos constatar que 111 (31.4%) dos indivíduos trabalham na organização entre 1 e 5 anos, 87 (24.6%) dos indivíduos trabalham na organização entre 6 a 10 anos, 145 (41%) dos indivíduos trabalham há mais de 10 anos e 11 (3%) dos indivíduos trabalham há menos de um ano, como se apresenta na Tabela 8.

Tabela 8 - Tempo de trabalho na organização.

| Tempo de trabalho na organização | | |
|---|-------------------|--------------------|
| | Frequência | Percentagem |
| Entre 1 a 5 anos | 111 | 31.4% |
| Entre 6 a 10 anos | 87 | 24.6% |
| Há mais de 10 anos | 145 | 41.0% |
| Há menos de 1 ano | 11 | 3.0% |
| Total | 354 | 100% |

Fonte: elaboração própria com recurso ao SPSS – Estatística Descritiva.

9.2 Análise e Validação das Hipóteses em Estudo

A análise e validação das hipóteses efetua-se por partes, passando a descrever-se de seguida.

H.1: O Burnout dos colaboradores das IPSS segue a estrutura definida na escala de Maslach Burnout Inventory (MBI).

H₀: A escala Maslach Burnout Inventory (MBI) é ajustada à medição do burnout nos colaboradores das IPSS.

Para a validação desta hipótese foi utilizada uma análise confirmatória à escala MBI. Como já apresentado, a escala é composta por 22 itens que se agrupam em 3 dimensões:

EEM – Exaustão Emocional;

DES – Despersonalização;

RPE – Realização pessoal;

Conforme já foi referido, efetuou-se a análise confirmatória com recurso ao *software* Jamovi (v.2.2.2). O método usado foi o da máxima verosimilhança (Maximum Likelihood). Da nossa análise foram excluídos três elementos por não se revelarem estatisticamente significativos. São eles:

- B_12 – Sinto-me muito energético (associado à RPE);
- B_19 – Conquistei muita coisa com valor no meu trabalho (associada à RPE);
- B_20 – Sinto-me como se estive à “beira do abismo” (associada à EEM).

De forma a melhorarmos o grau de ajustamento do modelo, consideramos que os fatores latentes devem ser correlacionados. Nas ciências psicológicas e comportamentais, os construtos estão frequentemente relacionados entre si, e também pensamos que alguns dos fatores da nossa personalidade podem estar correlacionados uns com os outros. Portanto, no modelo, permite que esses fatores latentes covariem, como demonstrado na Tabela 9.

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

Tabela 9 - Análise confirmatória – Factor Loadings.

| Factor | Indicator | Estimate | SE | Z | p |
|---------------|---|-----------------|-----------|----------|----------|
| EEM | B1. O meu trabalho esgota-me emocionalmente | 0.982 | 0.0649 | 15.15 | < .001 |
| | B2. Sinto-me exausto no fim de um dia de trabalho | 1.056 | 0.0640 | 16.51 | < .001 |
| | B3. Sinto-me cansado quando me levanto de manhã e tenho de enfrentar um dia de trabalho | 1.058 | 0.0668 | 15.85 | < .001 |
| | B6. Trabalhar com pessoas todos os dias é para mim uma grande fonte de stress | 1.159 | 0.0655 | 17.70 | < .001 |
| | B8. O meu trabalho deixa-me exausto | 1.180 | 0.0659 | 17.91 | < .001 |
| | B13. Sinto-me frustrado no trabalho | 1.077 | 0.0709 | 15.21 | < .001 |
| | B14. Sinto que estou a trabalhar demasiado | 0.938 | 0.0703 | 13.34 | < .001 |
| | B16. Trabalhar diretamente com pessoas causa-me demasiado stress | 1.125 | 0.0670 | 16.80 | < .001 |
| | B5. Sinto que trato alguns dos meus utentes como se fossem objetos | 0.116 | 0.0265 | 4.40 | < .001 |
| | B10. Tornei-me mais indiferente nas relações com as pessoas desde que tenho este trabalho | 1.159 | 0.0695 | 16.68 | < .001 |
| DES | B11. Preocupa-me que este trabalho me esteja a tornar emocional | 1.016 | 0.0720 | 14.11 | < .001 |
| | B15. Não quero saber o que vai acontecer a alguns dos meus utentes | 0.223 | 0.0449 | 4.97 | < .001 |
| | B22. Sinto que os meus utentes me culpam por alguns dos seus problemas | 0.213 | 0.0403 | 5.28 | < .001 |
| | B4. Compreendo facilmente o que sentem os meus utentes | 1.154 | 0.0822 | 14.04 | < .001 |
| RPE | B7. Lido eficazmente com os problemas dos utentes | 1.209 | 0.0755 | 16.01 | < .001 |
| | B9. Sinto que através do meu trabalho influencio positivamente | 1.389 | 0.0746 | 18.62 | < .001 |
| | B17. Consigo criar facilmente um ambiente descontraído com os meus utentes | 0.727 | 0.0612 | 11.87 | < .001 |
| | B18. Sinto-me muito feliz de estar com os meus utentes. | 0.725 | 0.0644 | 11.27 | < .001 |
| | B21. No meu trabalho lido muito calmamente com os problemas emocionais. | 1.218 | 0.0803 | 15.17 | < .001 |

Fonte: elaboração própria com recurso ao JAMOVI

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

A qualidade e ajustamento do modelo (após o teste Post-Hoc), representamos na Tabela 10.

Tabela 10 – Teste de ajustamento.

| Test for Exact Fit | | | | |
|--------------------|-------|--------|--------------|--------|
| χ^2 | df | p | | |
| 346 | 133 | < .001 | | |
| Fit Measures | | | | |
| CFI | TLI | RMSEA | RMSEA 90% CI | |
| 0.934 | 0.915 | 0.0672 | Lower | Upper |
| | | | 0.0586 | 0.0759 |

Fonte: elaboração própria com recurso ao JAMOVI

A consistência interna obtida pelo α de Cronbach's foi excelente para a EEM (0.91), bom para RPE (0.86) e questionável para DES (0.64) de acordo com a Tabela 11.

Tabela 11 – Consistência interna.

| Scale Reliability Statistics | Cronbach's α | Consistência interna | |
|------------------------------|---------------------|----------------------|--------------|
| EEM | | 0.908 | Excelente |
| DES | | 0,642 | Questionável |
| RPE | | 0,859 | Bom |

Fonte: elaboração própria com recurso ao JAMOVI

O teste Qui-Quadrado χ^2 apresenta uma estatística de teste de 346 e um *p-value* inferior a.001, O índice de ajustamento comparativo (CFI) apresenta um valor de 0.934, superior ao valor de referência de 0.9; O CFI apresenta bom desempenho mesmo quando o tamanho da amostra é pequeno.

O teste de TLI (Tucker-Lewis Index) é interpretado como o incremento no ajuste por grau de liberdade, obtido usando o modelo hipotético. Assim, valores elevados sugerem um melhor ajuste. No nosso caso o TLI é de 0.915, superior ao valor de referência de 0,9.

A raiz do erro quadrático médio de aproximação (RMSEA), usada como alternativa ao χ^2 apresenta um valor de 0.0672; O valor de referência é de 0,08. A falta de adequação do modelo hipotético à população é conhecida como erro de aproximação; O RMSEA é

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

uma medida padronizada de erro de aproximação, valores que vão de 0 a 0.05 são considerados bons, valores entre 0.05 e 0.08 são considerados aceitáveis; valores variando entre 0.08 e 0.10 indicam um ajuste medíocre, e valores maiores que 0.10 indicam ajuste inadequado (Hooper, Coughlan, & Mullen, 2008)

A estrutura do Burnout dos colaboradores das IPSS estudados parece ajustada à escala de Maslach, contudo há que destacar que a dimensão despersonalização - DES apresenta um alfa de Cronbach inferior a 0.7, sendo, assim, considerado como um fator questionável do ponto de vista da sua fiabilidade. Com base nos resultados e na sua validação criamos três novas variáveis que designamos por:

- G_BU_EEM – nível ou grau de burnout associado à exaustão emocional;
- G_BU_DES - nível ou grau de burnout associado à despersonalização;
- G_BU_RPE - nível ou grau de burnout associado à realização pessoal.

Estas foram as variáveis do burnout que associamos às outras variáveis e dimensões em estudo (Figura 10).

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

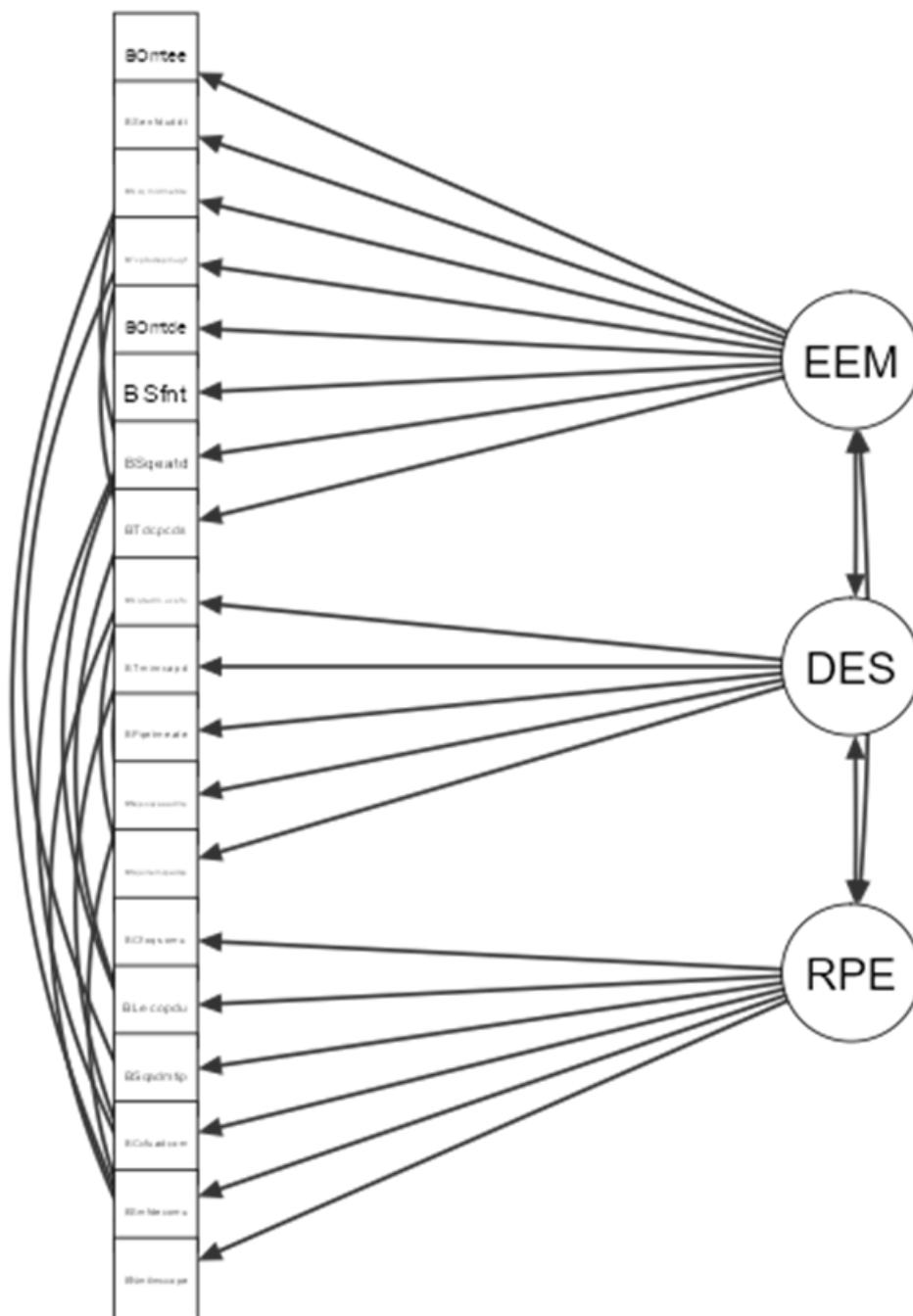


Figura 10 – Modelo de índices de modificação.
Fonte: elaboração própria com recurso ao JAMOVl

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

A segunda hipótese de investigação descrevemos de seguida, assim como os procedimentos para a sua validação.

Hipótese 2: A inteligência emocional dos colaboradores das IPSS segue a estrutura definida na escala de Schutte.

H₀: A escala de Schutte é ajustada à medição da inteligência emocional dos colaboradores das IPSS.

Para a validação desta hipótese foi utilizada uma análise confirmatória à escala de Schutte. Como já apresentado, a escala é composta por 33 itens que se agrupam em 4 dimensões:

- PEP – Perceção das emoções;
- GEP – Gestão das próprias emoções;
- GEO – Gestão das emoções dos outros;
- UEM – Utilização das emoções.

Foi efetuada uma análise confirmatória com recurso ao *software* Jamovi (v.2.2.2).

O método usado foi o da *Maximum Likelihood*. Da nossa análise foi excluído um elemento por não se revelar estatisticamente significativo. É ele:

- IE_26 - Quando outra pessoa me fala sobre um acontecimento importante da sua vida, quase que sinto como se tivesse passado por tal acontecimento.

De forma a melhorarmos o grau de ajustamento do modelo, consideramos que os fatores latentes devem ser correlacionados. Nas ciências psicológicas e comportamentais, os construtos estão frequentemente relacionados entre si, e também pensamos que alguns dos fatores de nossa personalidade podem estar correlacionados uns com os outros.

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

Portanto, no modelo, permitir que esses fatores latentes covariem, como demonstrado na Tabela 12.

Tabela 12 - Análise confirmatória – Factor Loadings.

Factor Loadings

| Factor | Indicator | Estimate | SE | Z | p |
|--------|-----------|----------|--------|-------|--------|
| PEP | IE9 | 0.505 | 0.0274 | 18.42 | < .001 |
| | IE15 | 0.734 | 0.0439 | 16.71 | < .001 |
| | IE18 | 0.242 | 0.0637 | 3.80 | < .001 |
| | IE19 | 0.447 | 0.0290 | 15.43 | < .001 |
| | IE22 | 0.375 | 0.0317 | 11.84 | < .001 |
| | IE25 | 0.390 | 0.0508 | 7.68 | < .001 |
| | IE29 | 0.260 | 0.0590 | 4.40 | < .001 |
| | IE32 | 0.260 | 0.0591 | 4.39 | < .001 |
| GEP | IE33 | 0.506 | 0.0588 | 8.61 | < .001 |
| | IE2 | 0.432 | 0.0307 | 14.06 | < .001 |
| | IE3 | 0.178 | 0.0203 | 8.77 | < .001 |
| | IE10 | 0.209 | 0.0201 | 10.41 | < .001 |
| | IE12 | 0.599 | 0.0336 | 17.80 | < .001 |
| | IE14 | 0.234 | 0.0210 | 11.15 | < .001 |
| | IE21 | 0.615 | 0.0513 | 11.98 | < .001 |
| | IE23 | 0.383 | 0.0288 | 13.28 | < .001 |
| GEO | IE31 | 0.330 | 0.0278 | 11.87 | < .001 |
| | IE1 | 0.594 | 0.0406 | 14.62 | < .001 |
| | IE4 | 0.491 | 0.0338 | 14.53 | < .001 |
| | IE11 | 0.739 | 0.0443 | 16.69 | < .001 |
| | IE13 | 0.434 | 0.0327 | 13.28 | < .001 |
| | IE16 | 0.434 | 0.0304 | 14.25 | < .001 |
| | IE24 | 0.352 | 0.0315 | 11.19 | < .001 |
| UEM | IE30 | 0.352 | 0.0274 | 12.83 | < .001 |
| | IE6 | 0.395 | 0.0294 | 13.44 | < .001 |
| | IE7 | 0.665 | 0.0413 | 16.11 | < .001 |
| | IE8 | 0.679 | 0.0388 | 17.49 | < .001 |
| | IE17 | 0.421 | 0.0266 | 15.80 | < .001 |
| | IE20 | 0.366 | 0.0301 | 12.14 | < .001 |
| | IE27 | 0.490 | 0.0343 | 14.31 | < .001 |

Fonte: elaboração própria com recurso ao JAMOVI

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

Qualidade e ajustamento do modelo (após o teste estatístico *Post-Hoc*) representamos na Tabela 13.

Tabela 13 – Teste de ajustamento.

| Test for Exact Fit | | | | |
|--------------------|-------|--------|--------------|--------|
| χ^2 | df | p | | |
| | 636 | 327 | < .001 | |
| Fit Measures | | | | |
| CFI | TLI | RMSEA | RMSEA 90% CI | |
| 0.947 | 0.930 | 0.0517 | Lower | Upper |
| | | | 0.0457 | 0.0576 |

Fonte: elaboração própria com recurso ao JAMOVI

A consistência interna obtida pelo α de Cronbach's representamos na Tabela 14 e observamos que foi boa para a maioria das escalas (GEP, GEO e UEM), rondando os 0.84. No entanto, uma das escalas foi aceitável (PEP), com α de Cronbach's de 0.76.

Tabela 14 – Consistência interna.

| Scale Reliability Statistics | Cronbach's α | Consistência Interna |
|------------------------------|---------------------|----------------------|
| PEP | 0.757 | Aceitável |
| GEP | 0.804 | Boa |
| GEO | 0.846 | Boa |
| UEM | 0.845 | Boa |

Fonte: elaboração própria com recurso ao JAMOVI

O teste Qui-Quadrado χ^2 apresenta uma estatística de teste de 636 e um *p-value* inferior a .001; O índice de ajustamento comparativo (CFI) apresenta um valor de 0.947, superior ao valor de referência de 0.9; O CFI apresenta bom desempenho mesmo quando o tamanho da amostra é pequeno.

O teste de Tucker-Lewis Index (TLI) é interpretado como o incremento no ajuste por grau de liberdade obtido usando o modelo hipotético. Assim, valores elevados sugerem um melhor ajustamento. No nosso caso o TLI é de 0.930, superior ao valor de referência de 0.9.

A raiz do erro quadrático médio de aproximação (RMSEA), usada como alternativa ao χ^2 apresenta um valor de 0.0517. O valor de referência é de 0.08. A falta de adequação do modelo hipotético à população é conhecida como erro de aproximação. O RMSEA é

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

uma medida padronizada de erro de aproximação, valores que vão de 0 a 0.05 são considerados bons, valores entre 0.05 e 0.08 são considerados aceitáveis; valores variando entre 0.08 e 0.10, indicam um ajuste medíocre, e valores maiores que 0.10 indicam ajuste inadequado, (Hooper, Coughlan, & Mullen, 2008). A estrutura do nível de inteligência dos colaboradores das IPSS que participaram no estudo parece ajustada à escala de Schutte. Com base nos resultados e na sua validação criamos quatro novas variáveis que designamos por:

- G_IE_PEP – nível ou grau de inteligência emocional associado à perceção das emoções;
- G_IE_GEP - nível ou grau de inteligência emocional associado à gestão das próprias emoções;
- G_IE_GEO - nível ou grau de inteligência emocional associado à gestão das emoções dos outros;
- G_IE_UEM - nível ou grau de inteligência emocional associado à utilização das emoções.

Continuando a avaliar as hipóteses de investigação, neste caso a terceira hipótese.

Hipótese 3: O sexo dos participantes afeta o nível de satisfação com a vida, o nível de burnout e a inteligência emocional.

H3.1. Validação do nível de satisfação global com a vida com base no sexo do colaborador.

H₀: o nível de satisfação global com a vida é similar entre mulheres e homens.

H_a: o nível de satisfação global das mulheres é inferior ao dos homens.

Para validação deste teste usamos o teste de Mann-Whitney U uma vez que a variável G_SV (Tabela 15) não apresenta uma distribuição normal entre os dois grupos. Desta forma, comparamos as médias das ordenações de cada duas amostras aleatórias independentes. Vale a pena acrescentar que este teste é utilizado como sendo uma alternativa ao teste T-student (paramétrico) para a igualdade das médias de amostras independentes (Laureano, 2011), quando este não se pode aplicar devido à violação dos pressupostos (como já referimos – a normalidade) ou como primeira opção quando a variável em teste é qualitativa ordinal ou tratada como tal.

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

Tabela 15 - Teste de Mann-Withney.

Independent Samples T-Test

| | | Statistic | p |
|------|----------------|-----------|--------|
| G_SV | Mann-Whitney U | 2657 | < .001 |

Nota. $H_a \mu_{\text{Feminino}} < \mu_{\text{Masculino}}$

Fonte: elaboração própria. com recurso ao JAMOVI

Como se pode verificar, para um nível de significância de 5%, a evidência estatística disponível permite concluir que existe diferença entre a mediana da satisfação global com a vida entre os colaboradores do sexo masculino e feminino (teste estatístico de Mann-Whitney U de 2657 a que corresponde um *p-value* de .001, como o *p-value* é inferior ao $\alpha = 0.05 \rightarrow$ Rejeitar a H_0). Significa, então, que podemos concluir que a satisfação com a vida nos colaboradores homens é superior ao das mulheres.

H3.2. Validação do nível de burnout com base no sexo do colaborador.

H_0 : o nível do nível de burnout para cada uma das dimensões da escala MBI é similar entre mulheres e homens.

H_a : o nível do nível de burnout para cada uma das dimensões da escala MBI é superior nas mulheres que nos homens.

Para validação deste teste usamos o teste de Mann-Withney U (Tabela 16) uma vez que as variáveis do burnout associadas à exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal não apresentam uma distribuição normal entre os dois grupos.

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

Tabela 16 – Teste de Mann-Withney.

| Independent Samples T-Test | | | |
|----------------------------|----------------|-----------|--------|
| | | Statistic | p |
| G_BU_EEM | Mann-Whitney U | 2606 | < .001 |
| G_BU_DES | Mann-Whitney U | 4687 | 0.805 |
| G_BU_RPE | Mann-Whitney U | 3503 | 0.001 |

Nota. $H_a \mu_{\text{Feminino}} > \mu_{\text{Masculino}}$

Fonte: elaboração própria com recurso ao JAMOVl

Como se pode verificar, para um nível de significância de 5%, a evidência estatística disponível permite concluir que existe diferença entre a mediana do grau de burnout associado à exaustão emocional entre os colaboradores do sexo feminino e masculino (a estatística teste de Mann-Whitney U é de 2606 a que corresponde um *p-value* de 0.001, como o *p-value* é inferior ao $\alpha = 0.05 \rightarrow$ Rejeitar a H_0). Significa então que podemos concluir que o burnout associado à exaustão emocional é superior nas mulheres. A mesma conclusão pode ser associada à dimensão da realização pessoal (RPE).

Para o burnout associado à despersonalização, o valor a estatística de teste foi de 4687 a que corresponde um *p-value* de 0.805. Neste caso aceitamos a hipótese nula, concluindo pela não existência de diferenças entre mulheres e homens. Os resultados são verificáveis através da análise da Tabela 17.

Tabela 17 – Estatística descritiva.

| Descriptives | | | | | |
|--------------|---------------|-----|---------|------|--------|
| | Sexo | N | Missing | Mean | Median |
| G_BU_EEM | 1- Feminino | 322 | 0 | 3.98 | 4.00 |
| | 2 - Masculino | 32 | 0 | 3.03 | 2.81 |
| G_BU_DES | 1- Feminino | 322 | 0 | 1.62 | 1.40 |
| | 2 - Masculino | 32 | 0 | 1.82 | 1.50 |
| G_BU_RPE | 1- Feminino | 322 | 0 | 5.79 | 6.00 |
| | 2 - Masculino | 32 | 0 | 5.03 | 5.00 |

Fonte: elaboração própria com recurso ao JAMOVl

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

H3.3 - Validação do nível de inteligência emocional com base no sexo do colaborador.

H₀: o nível do nível de inteligência emocional para cada uma das dimensões da escala de Schutte é similar entre mulheres e homens.

H_a: o nível do nível de inteligência emocional para cada uma das dimensões da escala de Schutte é superior nas mulheres que nos homens.

Para validação deste teste usamos o teste de Mann-Whitney U (Tabela 18) uma vez que as variáveis da IE associadas à percepção das emoções (PEP), gestão das próprias emoções (GEP), gestão das emoções dos outros (GEO) e utilização das emoções (UEM) não apresentam uma distribuição normal entre os dois grupos.

Tabela 18 – Teste Mann-Whitney.

| Independent Samples T-Test | | Statistic | p |
|----------------------------|----------------|-----------|-------|
| G_IE_GEO | Mann-Whitney U | 3886 | 0.010 |
| G_IE_GEP | Mann-Whitney U | 4451 | 0.100 |
| G_IE_PEP | Mann-Whitney U | 4634 | 0.174 |
| G_IE_UEM | Mann-Whitney U | 3751 | 0.005 |

Nota. H_a μ_1 - Feminino > μ_2 - Masculino

Fonte: elaboração própria com recurso ao JAMOVI

Como se pode verificar, para um nível de significância de 5%, a evidência estatística disponível permite concluir que existe diferença entre a mediana do grau de inteligência emocional associado à gestão das emoções dos outros (GEO) e utilização das emoções próprias (UEM) entre os colaboradores do sexo feminino e masculino (estatística teste de Mann-Whitney U de 3886 a que corresponde um *p-value* de .01, como o *p-value* é inferior ao $\alpha = 0.05 \rightarrow$ Rejeitar a H₀ e estatística de teste de Mann-Whitney U de 3751 a que corresponde um *p-value* de .005, como o *p-value* é inferior ao $\alpha = 0.05 \rightarrow$ Rejeitar a H₀). Significa então que podemos concluir que para as dimensões da IE associadas à gestão da emoção dos outros e utilização das emoções próprias o grau de inteligência emocional é superior nas mulheres. Para as dimensões associadas à gestão das emoções

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

próprias e à percepção das emoções, os resultados apontam para a não rejeição da H_0 , concluindo-se pela não existência de diferenças entre mulheres e homens.

Os resultados são verificáveis através da análise dos gráficos Figura 11. Identificamos que para o conjunto de dados da amostra para as variáveis G_IE_GEO e G_IE_PEP (Figura 11), o sexo feminino apresentou valores médios um pouco mais altos comparativamente aos do sexo masculino. Esta evidência também já foi encontrada em outros estudos do género, citando alguns deles: (Adilogullari et al., 2014; Vaezi & Fallah, 2011).

Através dos resultados do estudo em questão, confirma-se que as mulheres têm mais capacidade de percepção emocional, ou seja, mais capacidade para lidar, perceber e compreender as emoções, comparativamente aos homens. Verifica-se assim que ambos os sexos percebem a emoção de forma divergente. Há quem atribua estas diferenças à genética, à influência do meio ou ao papel do sujeito na sociedade (Freitas - Magalhães, 2007). A forma como o homem elabora e interpreta questões relacionadas com os sentidos e as emoções, é diferente da forma como a mulher interpreta esses mesmos dados sensoriais. Não se refere apenas ao facto de a mulher ser mais emotiva que o homem, mas sim à forma como cada um exprime os seus estados emocionais (Freitas - Magalhães, 2007). “As mulheres conseguem exprimir mais facilmente as emoções e percebem melhor e com mais facilidade as emoções dos outros.” (Freitas - Magalhães, 2007, p.92).

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

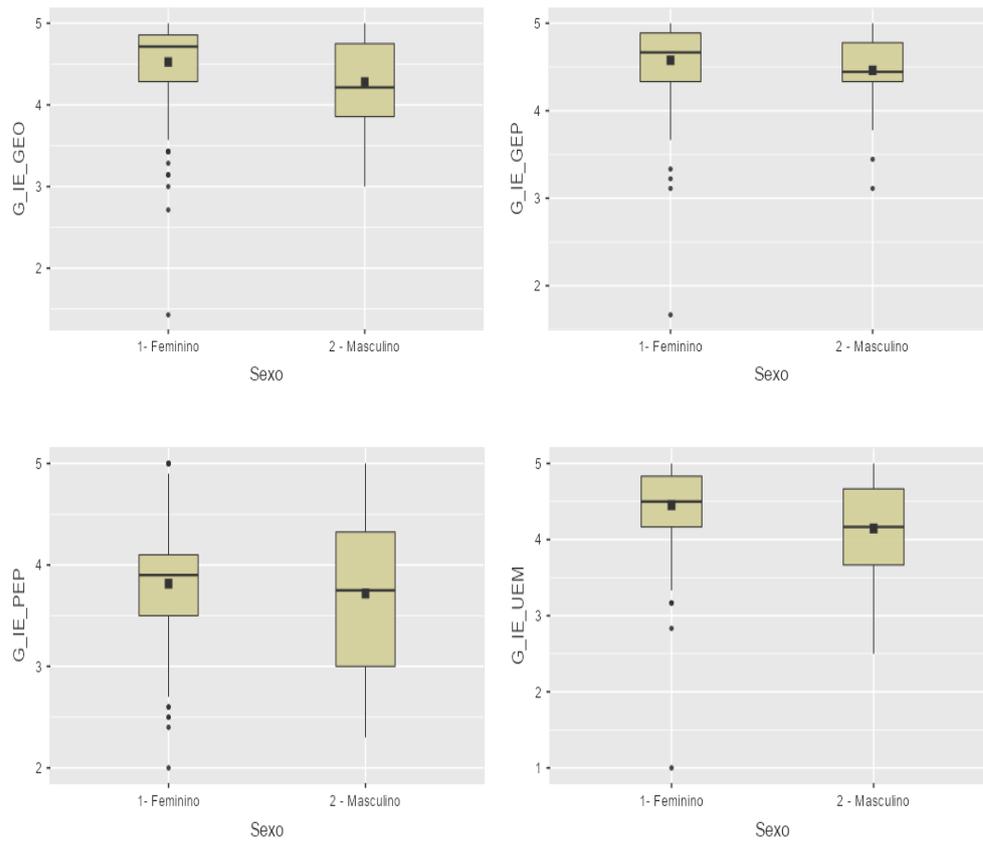


Figura 11 – Diagrama de extremos e quartis do nível de inteligência emocional com base no sexo do colaborador.

Fonte: elaboração própria com recurso ao JAMOVI

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

Hipótese 4: A função do colaborador afeta o nível de satisfação com a vida, o nível de burnout e a inteligência emocional dos colaboradores das IPSS.

H4.1. - O nível de satisfação global com a vida dos colaboradores por área funcional.

H₀: O nível de satisfação global com a vida tem a mesma distribuição face aos quatro grupos de área funcional definidos (Direção Técnica, animador(a), operacional, serviços gerais).

H_a: Existe pelo menos um grupo operacional que possui uma distribuição diferente face ao nível de satisfação global com a vida.

Para a validação desta hipótese, utilizamos o teste de Kruskal-Wallis

(Tabela 19).

Tabela 19 - Teste de Kruskal-Wallis.

| Kruskal-Wallis | | | |
|----------------|----------|----|--------|
| | χ^2 | df | p |
| G_SV | 89.0 | 3 | < .001 |

Fonte: elaboração própria com recurso ao JAMOV

A estatística de teste é de 89, sendo o seu *p-value* inferior a 0.001. Os resultados permitem-nos rejeitar a H₀, concluindo-se pela existência de diferenças em, pelo menos, um dos grupos operacionais. A análise do gráfico Figura 12 permite-nos verificar que a média e a mediana da satisfação com a vida dos colaboradores que desempenham funções operacionais e de serviços gerais são bem inferiores às das direções técnicas e animador(a).

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

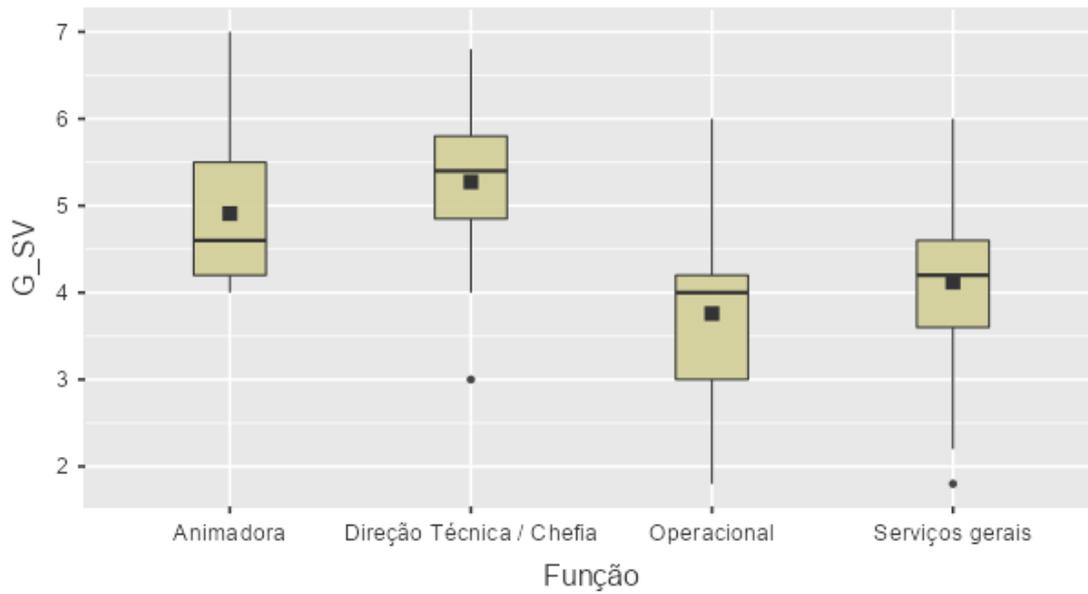


Figura 12 - Diagrama de extremos e quartis relativos à função do colaborador afeta o nível de satisfação com a vida, o nível de burnout e a inteligência emocional dos colaboradores das IPSS.

Fonte: elaboração própria com recurso ao JAMOVI

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

H4.2. - O nível de burnout das dimensões associadas à escala MBI é diferenciado por área funcional.

H₀: o nível do nível de burnout para cada uma das dimensões da escala MBI é similar entre áreas funcionais

H_a: o nível do nível de burnout para cada uma das dimensões da escala MBI é diferente em pelo menos uma das áreas funcionais dos colaboradores.

Para a validação desta hipótese, utilizamos o teste de Kruskal-Wallis

Tabela 20 - teste de Kruskal-Wallis.

| Kruskal-Wallis | | | |
|----------------|----------|----|-------|
| | χ^2 | df | p |
| G_BU_EEM | 19.8 | 3 | <.001 |
| G_BU_DES | 23.9 | 3 | <.001 |
| G_BU_RPE | 41.0 | 3 | <.001 |

Fonte: elaboração própria com recurso ao JAMOVI

Os resultados permitem-nos rejeitar a H₀, concluindo-se pela existência de diferenças ao nível das várias dimensões do burnout, pelo menos, um dos grupos operacionais (podendo também ser verificado na Figura 13).

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

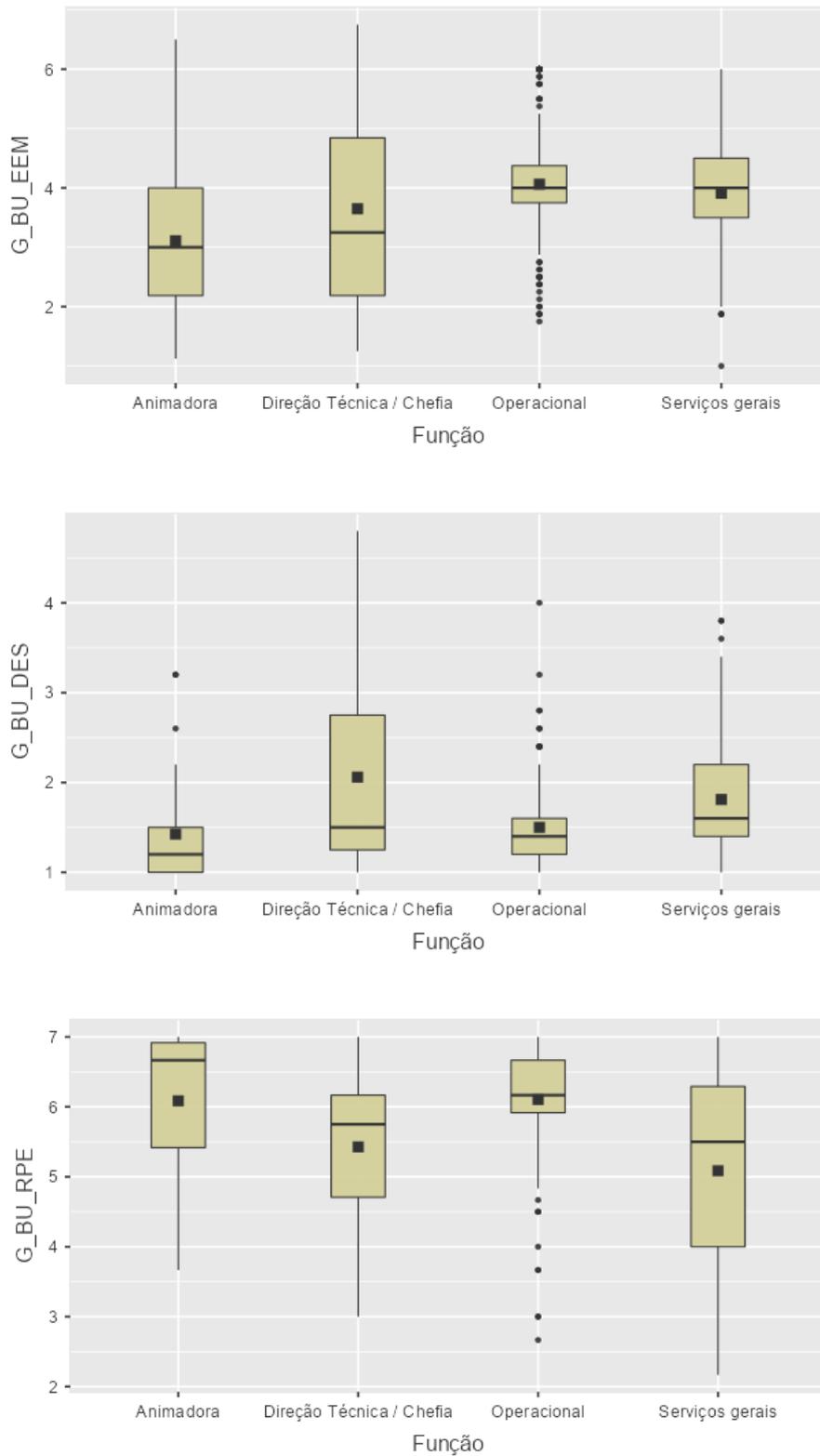


Figura 13 - Diagramas de extremos e quartis referente ao nível de burnout das dimensões associadas à escala MBI é diferenciado por área funcional.

Fonte: elaboração própria com recurso ao JAMOVl

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

H4.3 - Validação do nível de inteligência emocional com base na área funcional do colaborador.

H₀: o nível do nível de inteligência emocional para cada uma das dimensões da escala de Schutte é similar entre áreas funcionais.

H_a: o nível do nível de inteligência emocional para cada uma das dimensões da escala de Schutte é diferente em pelo menos uma das áreas funcionais.

Para validação deste teste usamos o teste de Kruskal-Wallis (Tabela 21) uma vez que as variáveis da IE associadas à percepção das emoções (PEP), gestão das próprias emoções (GEP), gestão das emoções dos outros (GEO) e utilização das emoções (UEM) não apresentam uma distribuição normal.

Tabela 21 - Teste de Kruskal.

| Kruskal-Wallis ¹ | | | |
|-----------------------------|----------|----|--------|
| | χ^2 | df | p |
| G_IE_GEO | 41.8 | 3 | < .001 |
| G_IE_GEP | 27.2 | 3 | < .001 |
| G_IE_PEP | 47.5 | 3 | < .001 |
| G_IE_UEM | 26.4 | 3 | < .001 |

Fonte: elaboração própria com recurso ao JAMOVI

Os resultados permitem-nos rejeitar a H₀, concluindo-se pela existência de diferenças entre os grupos ao nível das várias dimensões do burnout. Rejeita-se H₀ para todas as dimensões da IE.

¹ Como temos mais que três grupos, neste caso, quatro grupos (e também todas as amostras com mais de cinco casos), a estatística Teste de Kruskal tem, por aproximação, uma distribuição do Qui-quadrado com k-1 graus de liberdade, pelo que o *p-value* assintótico é válido (Laureano, 2011).

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

Tabela 22 – Estatística descritiva.

| Descriptives | | | | | |
|--------------|--------------------------|----------|----------|----------|----------|
| | Função | G_IE_GEO | G_IE_GEP | G_IE_PEP | G_IE_UEM |
| Mean | Animadora | 4.59 | 4.62 | 3.85 | 4.47 |
| | Direção Técnica / Chefia | 4.29 | 4.31 | 3.64 | 4.18 |
| | Operacional | 4.68 | 4.66 | 3.99 | 4.57 |
| | Serviços gerais | 4.25 | 4.47 | 3.55 | 4.25 |
| Median | Animadora | 4.86 | 4.89 | 3.90 | 4.67 |
| | Direção Técnica / Chefia | 4.36 | 4.44 | 3.80 | 4.33 |
| | Operacional | 4.86 | 4.78 | 4.00 | 4.67 |
| | Serviços gerais | 4.21 | 4.56 | 3.45 | 4.17 |

Fonte: elaboração própria com recurso ao JAMOVI

Analisando as medidas descritivas, estas que evidenciam uma tendência para quando aumenta a importância tendo em conta a função do colaborador. Para a função como animador, identificamos que o grupo G_IE_PEP tem média mais baixa (3.85) e o grupo G_IE_GEP tem a média mais elevada (4.62), comparativamente aos restantes grupos G_IE_GEO (4.59) e G_IE_UEM (4.47). Quanto aos colaboradores Operacionais, identificamos que a média mais baixa também está no grupo G_IE_PEP (3.99), já a mais elevada está no grupo G_IE_GEO (4.68). Portanto, a variável G_IE_PEP foi classificada com valores médios mais baixos. De toda a forma, podemos dizer que há um equilíbrio quando à IE e sua gestão, perceção e utilização. Estes resultados vão ao encontro do obtido na Figura 16, ao rejeitar H0 da igualdade das distribuições. Esta diferença de importância atribuída à IE nos grupos comparados permite identificar também grupos homogêneos como o Operacional, referindo-nos aos grupos G_IE_GEO (4.68) e G_IE_GEP (4.66), revelando que a gestão das emoções quer dos próprios quer dos outros está bem classificada em termos de aproximação da classificação. Podemos ainda acrescentar que a perceção das emoções requerem mais atenção por parte dos investigadores e profissionais da área ao nível de IE. Estes resultados das distribuições são os representados nos diagramas de extremos e quartis (Figura 14). A vantagem destes gráficos é que permite a observação de *outliers* em alguns dos grupos, merecendo por isso alguma atenção a estes casos, podendo em investigações futuras serem estudados em mais detalhe.

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

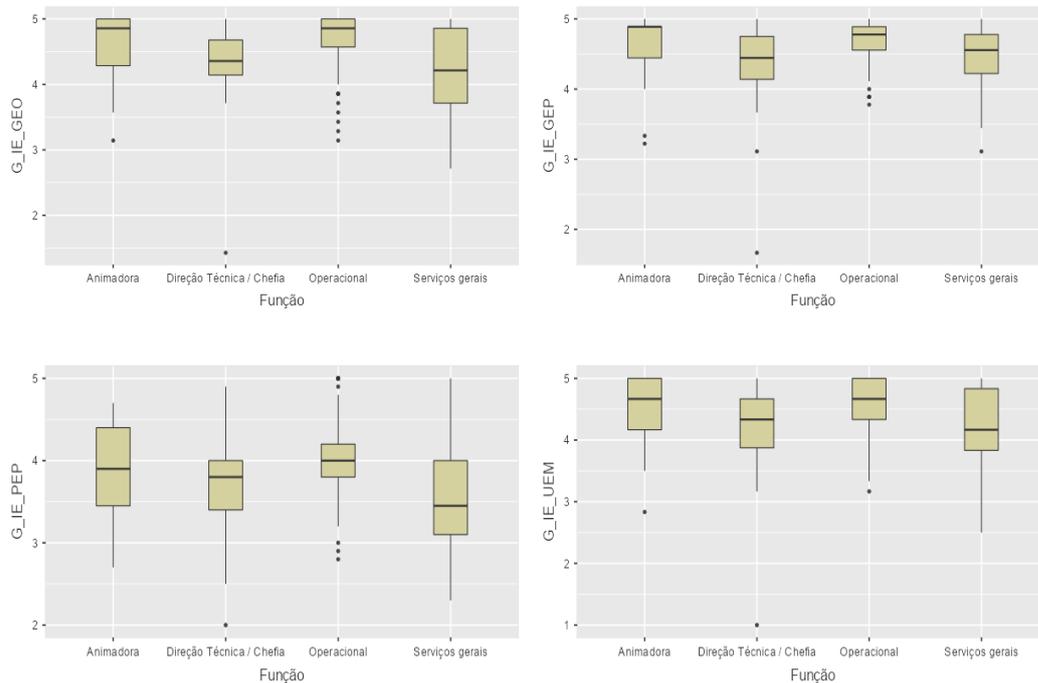


Figura 14 - Diagramas de extremos e quartis referentes à G_IE_GEO e G_IE_PEP.

Fonte: elaboração própria com recurso ao JAMOVI

Hipótese 5: A valência (setor) onde o colaborador desempenha as suas funções afeta o nível de satisfação com a vida, o nível de burnout e a inteligência emocional.

No nosso estudo consideramos as seguintes valências:

- Lar;
- Centro de Dia;
- Serviço de Apoio Domiciliário;
- Serviços Gerais.

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

Para a validação da hipótese 5 utilizamos o teste de Kruskal-Wallis. A Tabela 23 apresenta os resultados globais para os diferentes construtos e dimensões.

Tabela 23 - Teste de Kruskal-Wallis.

| Kruskal-Wallis | | | | | |
|------------------------|--|----------|-----------|----------|-------------------------|
| Construtos | Dimensões | χ^2 | df | p | Decisão |
| Satisfação com a vida | G_SV – Satisfação Global com a vida | 18.49 | 4 | < .001 | Rejeitar H ₀ |
| | G_BU_EEM – Exaustão emocional | 2.79 | 4 | 0.594 | Aceitar H ₀ |
| Burnout | G_BU_DES – Despersonalização | 21.01 | 4 | < .001 | Rejeitar H ₀ |
| | G_BU_RPE – Realização Pessoal | 49.66 | 4 | < .001 | Rejeitar H ₀ |
| | G_IE_GEO – Gestão das emoções dos outros | 56.71 | 4 | < .001 | Rejeitar H ₀ |
| Inteligência emocional | G_IE_GEP – Gestão das próprias emoções | 46.88 | 4 | < .001 | Rejeitar H ₀ |
| | G_IE_PEP – Perceção das emoções | 58.03 | 4 | < .001 | Rejeitar H ₀ |
| | G_IE_UEM – Utilização das emoções | 66.57 | 4 | < .001 | Rejeitar H ₀ |

Fonte: elaboração própria com recurso ao JAMOVI

Verificamos, que à exceção da dimensão da exaustão emocional, que é similar aos colaboradores das diferentes valências, em todas os outros construtos, existe pelo menos uma valência para a qual os colaboradores apresentam níveis diferenciados. O gráfico da Figura 15 permite-nos validar essas diferenças.

Quanto à utilização das emoções (G_IE_UEM) podemos observar (Figura 16) que há igualdade nas médias praticamente em todas as valências, sendo que os serviços de apoio ao domicílio estão com média ligeiramente abaixo dos restantes. Vemos que no caso da despersonalização (G_BU_DES) obtemos médias muito semelhantes para três valências: centro de dia, lar e serviços de apoio ao domicílio. Nos restantes diagramas nota-se bem as divergências médias.

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

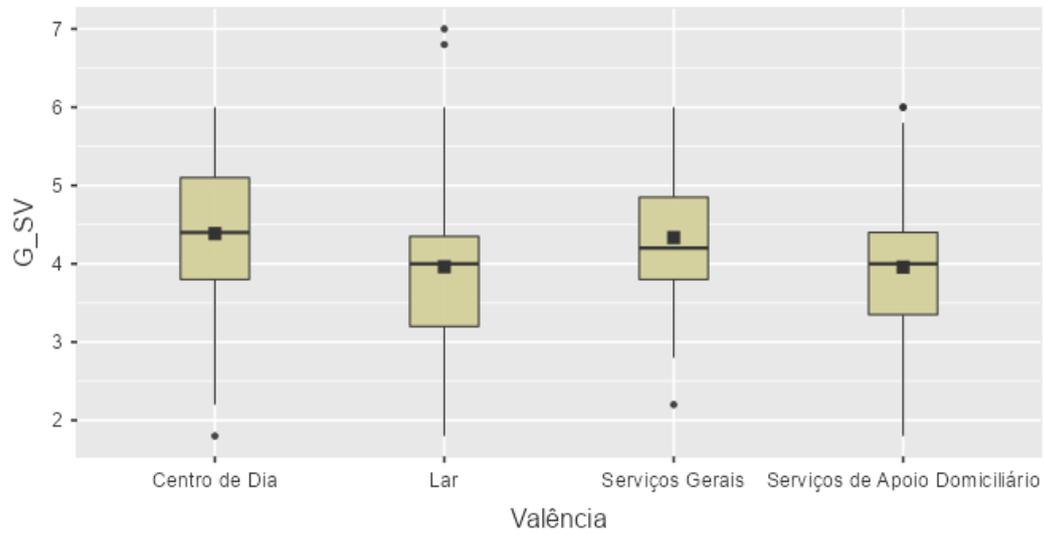


Figura 15 - Diagrama de extremos e quartis quanto à GSV e respectivas valências.

Fonte: elaboração própria com recurso ao JAMOVl

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

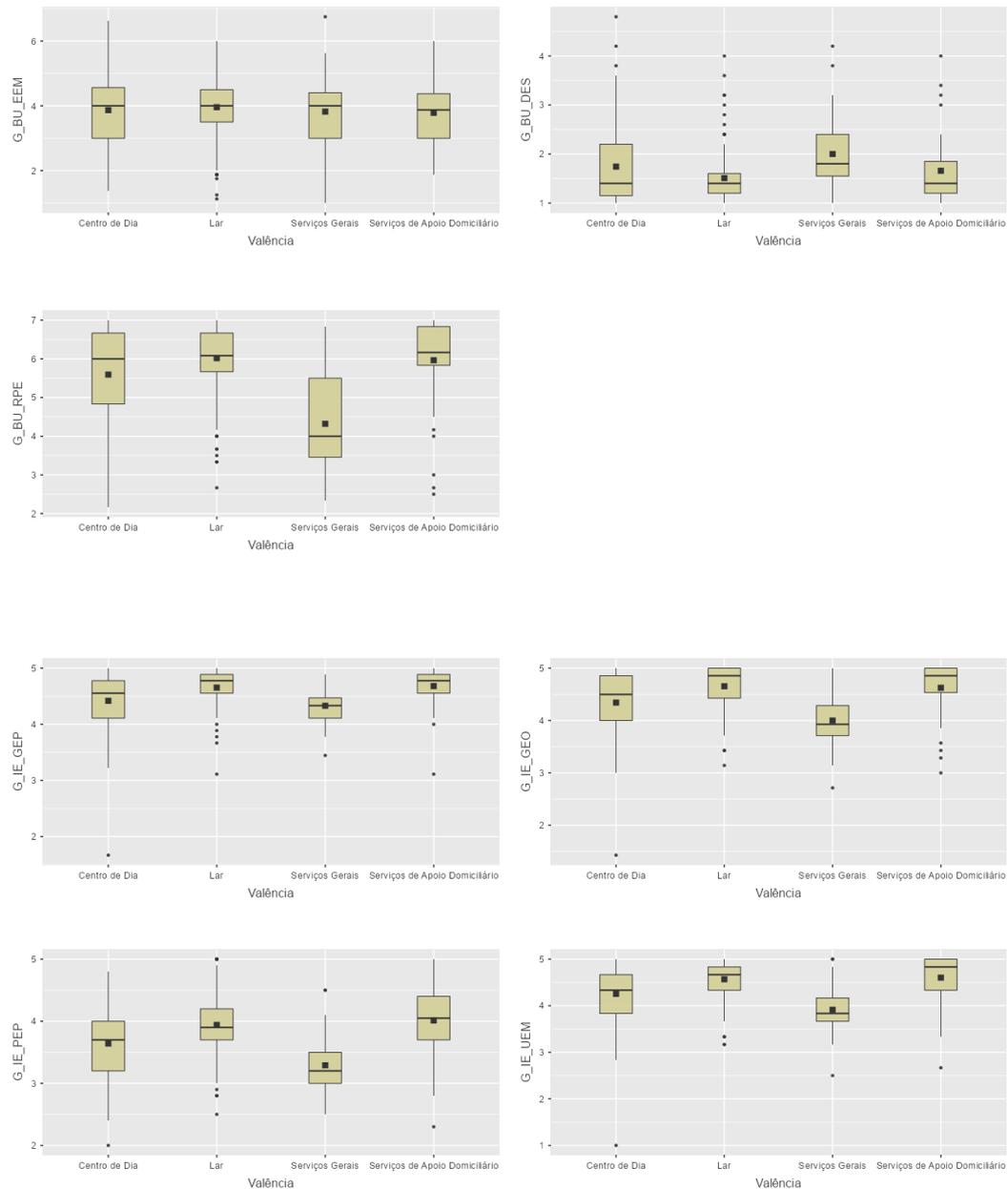


Figura 16 - Diagrama de extremos e quartis dos construtos ligados à Burnout e da Inteligência emocional, por valências.

Fonte: elaboração própria com recurso ao JAMOVI

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

Hipótese 6: Existe uma associação significativa e positiva entre o nível de IE e a satisfação global com a vida.

A validação desta hipótese é efetuada com recurso ao coeficiente de correlação de Pearson. Optamos por efetuar a associação da satisfação global com a vida às diferentes dimensões da IE da escala de Schutte.

H₀: O coeficiente de correlação de Pearson é igual a zero, ou seja, não existe relação linear entre o par de variáveis em análise;

H_a: O coeficiente de correlação de Pearson é superior a zero, ou seja, existe relação linear positiva entre variáveis em análise;

A Tabela 24 apresentada, indica uma associação negativa entre as diferentes dimensões da IE e o nível global de satisfação com a vida.

Tabela 24 – Correlações.

| Matriz de correlação | | G_SV | G_IE_GEO | G_IE_GEP | G_IE_PEP | G_IE_UEM |
|----------------------|-------------|-------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| G_SV | Pearson's r | — | | | | |
| | p-value | — | | | | |
| G_IE_GEO | Pearson's r | -0.117 | — | | | |
| | p-value | 0.986 | — | | | |
| G_IE_GEP | Pearson's r | -0.072 | 0.827 *** | — | | |
| | p-value | 0.913 | <.001 | — | | |
| G_IE_PEP | Pearson's r | -0.061 | 0.746 *** | 0.661 *** | — | |
| | p-value | 0.874 | <.001 | <.001 | — | |
| G_IE_UEM | Pearson's r | -0.036 | 0.824 *** | 0.772 *** | 0.707 *** | — |
| | p-value | 0.752 | <.001 | <.001 | <.001 | — |

Nota. H_a is positive correlation

Nota. * p < .05, ** p < .01, *** p < .001, one-tailed

Fonte: elaboração própria com recurso ao JAMOVI

Os resultados obtidos não nos permitem validar a H6. Não existe relação estatística significativa entre a IE e a Satisfação com a Vida. A sua relação apresenta-se como é negativa.

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

Hipótese 7: Existe uma associação significativa e negativa entre o nível de burnout e a satisfação global com a vida

A validação desta hipótese é efetuada com recurso ao coeficiente de correlação de Pearson. Optamos por efetuar a associação da satisfação global com a vida às diferentes dimensões do burnout da escala MBI.

H₀: O coeficiente de correlação de Pearson é igual a zero, ou seja, não existe relação linear entre o par de variáveis em análise;

H_a: O coeficiente de correlação de Pearson é inferior a zero, ou seja, existe relação linear negativa entre variáveis em análise;

A Tabela 25, abaixo apresentada, indicada uma associação negativa entre as diferentes dimensões do Burnout e o nível global de satisfação com a vida.

Tabela 25 – Correlações.

| Matriz de Correlação | | G_SV | G_BU_EEM | G_BU_DES | G_BU_RPE |
|----------------------|-------------|------------|----------|------------|----------|
| G_SV | Pearson's r | — | | | |
| | p-value | — | | | |
| G_BU_EEM | Pearson's r | -0.352 *** | — | | |
| | p-value | < .001 | — | | |
| G_BU_DES | Pearson's r | 0.003 | 0.340 | — | |
| | p-value | 0.525 | 1.000 | — | |
| G_BU_RPE | Pearson's r | 0.015 | -0.007 | -0.442 *** | — |
| | p-value | 0.608 | 0.445 | < .001 | — |

Nota. H_a is negative correlation

Nota. * p < .05, ** p < .01, *** p < .001, one-tailed

Fonte: elaboração própria com recurso ao JAMOVI

Os resultados indicam uma associação negativa e significativa entre a exaustão emocional e o nível de satisfação com a vida.

As outras dimensões do burnout não traduzem uma relação linear, nem significativa com o nível de satisfação global com a vida.

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

Hipótese 8: Existe uma relação significativa e negativa entre as dimensões associadas ao burnout e as dimensões associadas à inteligência emocional.

Tabela 26 – Correlações.

Correlation Matrix

| | | G_BU_EEM | G_BU_DES | G_BU_RPE | G_IE_GEO | G_IE_GEP | G_IE_PEP | G_IE_UEM |
|----------|-------------|-----------|------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| G_BU_EEM | Pearson's r | — | | | | | | |
| | p-value | — | | | | | | |
| G_BU_DES | Pearson's r | 0.340 | — | | | | | |
| | p-value | 1.000 | — | | | | | |
| G_BU_RPE | Pearson's r | -0.007 | -0.442 *** | — | | | | |
| | p-value | 0.445 | < .001 | — | | | | |
| G_IE_GEO | Pearson's r | -0.059 | -0.538 *** | 0.634 | — | | | |
| | p-value | 0.135 | < .001 | 1.000 | — | | | |
| G_IE_GEP | Pearson's r | -0.130 ** | -0.498 *** | 0.540 | 0.827 | — | | |
| | p-value | 0.007 | < .001 | 1.000 | 1.000 | — | | |
| G_IE_PEP | Pearson's r | -0.098 * | -0.437 *** | 0.605 | 0.746 | 0.661 | — | |
| | p-value | 0.033 | < .001 | 1.000 | 1.000 | 1.000 | — | |
| G_IE_UEM | Pearson's r | -0.002 | -0.454 *** | 0.604 | 0.824 | 0.772 | 0.707 | — |
| | p-value | 0.484 | < .001 | 1.000 | 1.000 | 1.000 | 1.000 | — |

Nota. H_a is negative correlation

Nota. * p < .05, ** p < .01, *** p < .001, one-tailed

Fonte: elaboração própria com recurso ao JAMOVI

Verificamos que o nível de burnout associada à despersonalização é negativamente correlacionado com as diferentes dimensões da escala de inteligência emocional de Schutte. Esta associação é significativa e moderada. Verificamos que a exaustão emocional está negativamente associada à gestão das próprias emoções, sendo o coeficiente de -0.130 para um nível de significância de .01. O mesmo acontece com entre a exaustão emocional e a perceção das emoções, esta com um grau de relação baixo (-0.098).

10 Conclusão e Discussão dos Resultados

Os resultados permitiram validar o ajustamento da escala MBI para a medição do burnout dos colaboradores das IPSS, sendo uma das hipóteses de investigação. Verificamos que os construtos (EEM, DES e RPE) estão relacionados entre si. Note-se que um dos elementos da escala - Despersonalização não se mostrou consistente, apresentando um α de Cronbach's de ,62. Para a dimensão da exaustão emocional (EEM) o resultado foi de excelente e para a realização pessoal (RPE) foi considerado bom.

A segunda hipótese consistia em validar se a Inteligência Emocional (IE) dos colaboradores das IPSS segue ou não à a estrutura definida na escala de Schutte. Os resultados apontam para um bom ajustamento da escala à percepção dos colaboradores das IPSS. Todas as dimensões da escala revelaram-se aceitáveis ou boas. Os resultados da validação do ajustamento e consistência permitiram a criação de duas novas variáveis para mensuração dos níveis globais de burnout e inteligência emocional dos colaboradores que participaram no estudo.

Procuramos estabelecer a relação entre o nível de burnout com base no sexo do colaborador. Verificamos a existência de evidência estatística que nos permitiu concluir pela existência de diferenças entre a mediana do grau de burnout associado à exaustão emocional entre os colaboradores do sexo feminino e masculino. O burnout associado à exaustão emocional é superior nas mulheres. A mesma conclusão pode ser associada à dimensão da realização pessoal (RPE).

Procura também validar o relacionamento entre o nível de IE e o sexo do colaborador. Efetuamos a análise para cada uma das dimensões da escala de Schutte. Os resultados mostraram que há evidência estatística que permite concluir que existe diferença entre a mediana do grau de inteligência emocional associado à gestão das emoções dos outros (GEO) e utilização das emoções próprias (UEM) entre os colaboradores do sexo feminino e masculino. Uma das conclusões que se evidenciou no estudo do conjunto de dados da amostra foi que o sexo feminino apresenta um nível de IE mais acentuada do que o sexo masculino. Para as dimensões associadas à gestão das emoções próprias e à percepção das emoções, os resultados apontam para a não rejeição da H₀, concluindo-se

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

pela não existência de diferenças entre mulheres e homens. Pode-se perceber que a investigação sobre conceito o IE mostra que há impactos positivos na vida profissional, quando os profissionais gerem a própria emoção e a dos outros. No entanto, esta descoberta merece mais investigação científica porque o nosso conjunto de dados é composto por muitos mais elementos do sexo feminino (322; 91%) do que do sexo masculino (32; 9%). Esta evidência científica deve ser mais aprofundada. Além disso, esta é apontada como sendo uma das limitações deste estudo.

Sobre a hipótese quarta: a função do colaborador afeta o nível de satisfação com a vida, o nível de burnout e a inteligência emocional dos colaboradores das IPSS, concluímos que existem diferenças em, pelo menos, um dos grupos operacionais: verificamos que a média e a mediana da satisfação com a vida dos colaboradores que desempenham funções operacionais e de serviços gerais são bem inferiores às das direções técnicas e animador(a). Ao nível do burnout, concluímos pela existência de diferenças ao nível das várias dimensões do burnout e respetiva associação à função do colaborador. Sobre a validação do nível de IE com base na área funcional do colaborador, concluímos que há diferenças entre os grupos ao nível das várias dimensões da IE - rejeitando-se H0 para todas as dimensões da IE.

Procuramos ainda validar se a valência (setor) onde o colaborador desempenha as suas funções afeta o nível de satisfação com a vida, o nível de burnout e a IE. Concluímos que à exceção da dimensão da exaustão emocional, que é similar aos colaboradores das diferentes valências, existe pelo menos uma valência para a qual os colaboradores apresentam níveis diferenciados. Pelos resultados, há igualdade nas médias praticamente em todas as valências, mas os serviços de apoio ao domicílio estão com média ligeiramente abaixo dos restantes.

A sexta hipótese procurou analisar a existência de uma associação significativa e positiva entre o nível de IE e a satisfação global com a vida. Concluímos que não existe relação estatística significativa entre a IE e a satisfação com a vida. A sua relação apresenta-se como sendo negativa, facto que muito nos intrigou.

A sétima hipótese foi desenvolvida no sentido de verificar a existência de uma associação significativa e negativa entre o nível de burnout e a satisfação global com a

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

vida. Concluimos que há uma associação negativa e significativa entre a exaustão emocional e o nível de satisfação com a vida. As outras dimensões do burnout não traduzem uma relação linear, nem significativa com a nível de satisfação global com a vida.

A oitava hipótese procurou validar se existe uma relação significativa e negativa entre as dimensões associadas ao burnout e as dimensões associadas à inteligência emocional. Concluimos que o nível de burnout associada à despersonalização é negativamente correlacionado com as diferentes dimensões da escala de inteligência emocional de Schutte. Esta associação é significativa e moderada.

Para as dimensões associadas à gestão das emoções próprias e à percepção das emoções, os resultados apontam para a não existência de diferenças entre mulheres e homens. No nosso caso, identificamos que para as variáveis G_IE_GEO e G_IE_PEP, o sexo feminino apresenta valores médios um pouco mais altos comparativamente aos do sexo masculino. Assim sendo, pode-se perceber que com os dados da nossa amostra, a IE reflete que há impactos positivos na vida profissional, quando os profissionais gerem a própria emoção e a dos outros. O mesmo resultado foi obtido nos trabalhos de Adilogullari et al. (2014) e Vaezi & Fallah (2011), que indicam que o sexo feminino lida melhor com a gestão da IE comparativamente ao sexo masculino. Embora a comparação dos estudos vá de encontro ao mesmo resultado, deveremos ter algum cuidado porque o nosso conjunto de dados é composto por muitos mais elementos do sexo feminino (322; 91%) do que do sexo masculino (32; 9%). Por isso é que esta evidência científica deve ser mais aprofundada.

Para o burnout, com os dados da nossa amostra, obtivemos evidência estatística para concluir que existe diferença entre a mediana da satisfação global com a vida entre os colaboradores do sexo masculino e feminino (teste estatístico de Mann-Whitney) -, e podemos concluir que a satisfação com a vida nos colaboradores homens é superior à das mulheres. Concluimos que o burnout associado à exaustão emocional é superior nas mulheres. A mesma conclusão pode ser associada à dimensão da realização pessoal. Para o burnout associado à despersonalização, concluindo pela não existência de diferenças entre mulheres e homens. De toda a forma, a literatura diz que a capacidade

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

de lidar no local de trabalho com as situações de burnout é mais elevada no sexo feminino do que no masculino (Adilogullari et al., 2014; Vaezi & Fallah, 2011). O burnout representa o valor pago pela profissionalização das profissões assistenciais a partir de vocações em ocupações modernas. Sabemos que a frustração e desilusão decorrentes de um choque generalizado e institucionalizado de valores organizacionais utilitários, e dos valores pessoais fornecedores de senso de missão, contribuem também para o esgotamento (Schaufeli, Leiter & Maslach, 2008).

Fazendo a comparação por valências, a média e a mediana da satisfação com a vida dos colaboradores que desempenham funções operacionais e de serviços gerais são bem inferiores às das direções técnicas e animador(a). Detetamos a existência de diferenças ao nível das várias dimensões do burnout, pelo menos, um dos grupos operacionais.

Relativamente à função dos colaboradores, identificou-se a existência de diferenças entre os grupos ao nível das várias dimensões do burnout. Para a função como animador, identificamos que o grupo G_IE_PEP tem média mais baixa (3.85) e o grupo G_IE_GEP tem a média mais elevada (4.62), em relação a G_IE_GEO (4.59) e G_IE_UEM (4.47). Quanto aos colaboradores operacionais, a média mais baixa foi obtida para o grupo G_IE_PEP (3.99), já a mais elevada no grupo G_IE_GEO (4.68). A variável G_IE_PEP foi classificada com valores médios mais baixos. No entanto, podemos dizer que há um equilíbrio quando à IE e sua gestão, perceção e utilização.

A diferença de importância atribuída à IE tendo em conta as dimensões de burnout nos grupos comparados, permite identificar também grupos homogéneos como o operacional, referindo-nos aos grupos G_IE_GEO (4.68) e G_IE_GEP (4.66), revelando que a gestão das emoções quer dos próprios quer dos outros está bem classificada em termos de aproximação da mesma. Perante os dados, somos da opinião de que a perceção das emoções requer mais atenção por parte dos investigadores e profissionais da área ao nível de IE.

Quanto à utilização das emoções (G_IE_UEM) há igualdade nas médias praticamente em todas as valências, sendo que os serviços de apoio ao domicílio estão com média ligeiramente abaixo. Esta ligeira baixa da média pode estar relacionada com o local, o domicílio onde as pessoas se sentem mais confortáveis e gerem melhor as emoções.

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

Vemos que no caso da despersonalização (G_BU_DES) as médias foram muito semelhantes para três valências (centro de dia, lar e serviços de apoio ao domicílio).

Na amostra que estudamos, não existe relação estatística significativa entre a IE e a satisfação com a vida. A sua relação apresenta-se como é negativa. Mas, há uma associação negativa e significativa entre a exaustão emocional e o nível de satisfação com a vida. As outras dimensões do burnout não traduzem uma relação linear, nem significativa com a nível de satisfação global com a vida. O nível de burnout associada à despersonalização é negativamente correlacionado com as diferentes dimensões da escala de IE de Schutte -, sendo a associação significativa e moderada. Esta evidência já foi demonstrada por Takeda, et al. (2002), que, ao estudarem as ligações entre fatores de trabalho e saúde mental, em assistentes sociais no Japão, identificaram que a satisfação no trabalho apresentava uma forte correlação negativa com burnout e depressão.

Em termos gerais, a estrutura do Burnout dos colaboradores das IPSS que estudamos tem um bom ajuste à escala de Schutte. Mas, a dimensão despersonalização (DES) é questionável a sua fiabilidade por apresentar um alfa de Cronbach inferior a 0.7.

11 Limitações e Perspetivas para Trabalhos Futuros

A parte relevante para o nosso estudo assenta no impacto que o vírus teve diretamente nos trabalhadores de IPSS que estiveram, no foco da pandemia Covid-19. A pandemia ainda é real, o que torna a investigação totalmente inovadora do ponto de vista científico.

No que respeita às limitações da investigação, salienta-se a limitação pelos questionários serem constituídos por três instrumentos de medida, o que os torna demasiado longos, podendo levar a uma resposta desadequada por parte dos inquiridos, por influenciar negativamente a investigação.

O questionário foi o único método de recolha de dados utilizado no estudo, devido, a utilização de outros métodos de recolha de dados, como por exemplo a entrevista, poderia aumentar a exatidão e a qualidade da informação recolhida.

O facto de o questionário de IE, Burnout e Satisfação com a Vida, ser de autoavaliação, este está sujeito a eventuais fenómenos de deseabilidade social, os participantes podem indicar ausência de autoconsciência e responder como pretendem ser e não como são.

Em relação a futuras investigações, devem ser exploradas as mesmas hipóteses de investigação, mas aplicadas a grupos com dimensões sexo feminino, sexo masculino mais homogéneas, ou seja, o número de participantes deverá estar em pé de igualdade, embora consideramos que não será uma tarefa fácil. Para isso, será necessário aumentar o número de observações da amostra, podendo assim validar de forma mais robusta a metodologia aplicada.

No seguimento desta investigação, propomos aumentar a abrangência da aplicação do estudo a organizações públicas e privadas e de outras áreas geográficas de modo a permitir uma análise comparativa. Estas variáveis são importantes e devem ser consideradas uma vez que, o contexto demográfico, socioeconómico e político das organizações varia segundo o seu setor de atividade e a sua localização. Desta forma, torna-se atraente investigar se os resultados se modificam quando as variáveis supracitadas se alteram.

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

Relativamente às técnicas de recolha de dados, seria atraente complementar os questionários com entrevistas de carácter mais aberto que possibilitassem uma maior riqueza de informação disponível para análise, de forma a apontar novos caminhos de investigação.

Em termos gerais, apesar de todas as questões anteriormente apontadas, este foi um estudo ambicioso por se propor a observar conceitos onde ainda não existe consenso relativo à sua definição e mensuração, assim como a possibilidade e o debate que estes temas desencadeiam no contexto organizacional. De certa forma, os resultados foram inesperados, podendo os mesmos desafiar a curiosidade de futuros investigadores no estudo dos temas deste trabalho. Considera-se que ainda há muita investigação neste campo por realizar, o que integra uma atrativa área de interesse de trabalho, para futuros investigadores.

12 Referências e Bibliografia

- Achor, S. (2012). Positive Intelligence. *Harvard Business Review*, January-February 100-102.
- Adilogullari, I., Ulucan, H., & Senel, E. (2014). Analysis of the relationship between the emotional intelligence and professional burnout levels of teachers. *Educational Research and Reviews*, 9(1), 1–8. <https://doi.org/10.5897/ERR2013.1670>.
- AESST (2020). Factsheet 8 - Stress no Trabalho. <https://osha.europa.eu/pt/publications/factsheet-8-stress-work-summary-agency-report>, consulta a 20 de janeiro de 2022.
- Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (2015) Disponível em: <https://osha.europa.eu/pt/themes/psychosocial-risks-and-stress>, consulta dia 21 de dezembro de 2021, consulta a 12 de setembro de 2021.
- Akingbola, K. (2006). Strategy and HRM in nonprofit organizations: Evidence from Canada. *The International Journal of Human Resource Management*, 17(10), 1707-1725.
- Almeida, A. R. C. B. D. (2013). *A Síndrome de Burnout em cuidadores formais (auxiliares de ação direta) de idosos institucionalizados* (Dissertação de Mestrado, Universidade da Beira Interior).
- Amado, M. Z. A. (2007). O trabalho da mulher nas agroecossistemas um estudo no projeto de assentamento Dandara Malhador (SE). Dissertação de Mestrado, Universidade Federal de Sergipe.
- Amazonas, A. (2011) *Inteligência emocional: a arte de atrair pessoas e conduzi-las a propósitos nobres*. São Paulo: Semente de Vida. Brasil.
- Ander-Egg, E. (1978). *Introducción a las técnicas de investigación social: para trabajadores sociales*. 7ª edição. Buenos Aires: Humanitas.
- Andrade, M. M. (2009). *Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação*. São Paulo: Atlas.
- Areias, M. E. Q., & Comandule, A. Q. (2006). Qualidade de vida, estresse no trabalho e síndrome de burnout. *Qualidade de vida e fadiga institucional*. Campinas: IPES Editorial.
- Aron, R. (2000). *As etapas do pensamento sociológico* (6ª ed.). Lisboa: Publicações Dom Quixote.
- Azeredo, Z. A. I. D. A. (2016). Envelhecimento: um desafio para o século xxi. *Journal of aging and innovation*, 5(2), 20-26.
- Azevedo, C., Franco, R. C., & Menezes, J. V. (2010). *Gestão de organizações sem fins lucrativos*. Porto: Impulso Positivo.
- Baker, D., Greenberg, C. e Hemingway, C. (2006): *What happy companies know*. Pearson Education. Nova Jérquia. USA.
- Bar-On, R. (1997). Bar-on emotional quotient inventory: technical manual. Toronto, Canada: *Multi-Health Systems*.

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

- Bar-On, R. (2000). Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory. Em R. Bar-On & J. D. A. Parker (Eds.), *The handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace* (pp. 363–388). San Francisco: Jossey-Bass.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On Model of Emotional-Social Intelligence (ESI). *Psicothema*, 18, 13-25. Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=727095033>, consulta a 12 de setembro de 2021.
- Bellodi, P. L. (2003). *O clínico e o cirurgião: estereótipos, personalidade e escolha da especialidade médica*. Casa do Psicólogo.
- Borba, V. (2020). *Coaching, Mentoring e Advice: para médicos e profissionais da saúde*. Doc Content.
- Bordalo, F., & Cruz, M. (2010). *Gestão de Instituições Particulares de Solidariedade Social*. Braga: Cédula 2000.
- Bower, G. H. (1981). Mood and memory. *American Psychologist*, 36, 129–148.
- Camões, C., (2006). *A Inteligência Emocional e surgimento de um terceiro tipo de inteligência potenciadora de sucesso e felicidade*. Estudos de Psicologia.
- Campos, B. N. V. L. A. D. (2020). *Burnout no mundo do trabalho: a relação da síndrome com as variáveis sociodemográficas em contexto de confinamento e pandemia* (Doctoral dissertation, Instituto Superior de Economia e Gestão).
- Cardoso, L. A. (2004). Influências dos fatores organizacionais no estresse de profissionais bombeiros. (Dissertação de Mestrado, Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Filosofia e Ciências Humanas, Programa de Pós-Graduação em Psicologia).
- Carmo, H., & Ferreira, M. (2008). *Inquéritos por entrevista e por questionário*. In H. Carmo, & M. Ferreira, *Metodologia da Investigação - Guia para Autoaprendizagem*. Lisboa: Universidade Aberta.
- Carvalho, J. M. (2010). *O desempenho nas organizações sem fins lucrativos*. Porto: Instituto Superior da Maia.
- Chandrika, M. (1998). The grass isn't always greener. *Black Enterprise*; Vol. 29, Nº 4, pp. 54. Graves Ventures LLC.
- Cherniss, C., & Goleman, D. (2001). *The emotionally intelligent workplace - how to select for, measure, and improve emotional intelligence in individuals, groups, and organizations*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Chiavenato, I. (1999). *Gestão de Pessoas*. Rio de Janeiro: Editora Campus.
- Ciarrochi, J., Chan, A. Y., & Bajgar, J. (2001). Measuring emotional intelligence in adolescents. *Personality and individual differences*, 31(7), 1105-1119. [https://doi.org/10.1016/S0191-8869\(00\)00207-5](https://doi.org/10.1016/S0191-8869(00)00207-5).
- Clark, M. S. e Fiske, S. T. (Eds.). (1982). Affect and cognition: The 17th annual Carnegie Symposium on cognition. *Hillsdale, NJ*: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2002). *Research methods in education*. routledge.
- Constituição da República Portuguesa. Disponível em: <https://www.parlamento.pt/Legislacao/Paginas/ConstituicaoRepublicaPortuguesa.aspx>, consulta a 12 de dezembro de 2021.
- Cook, A., Cook, J. D., Hepworth, S. J., Wall, T. D., & Warr, P. B. (1981). *The experience of work: A compendium and review of 249 measures and their use*. London; New York: Academic Press.
- Costa, S. (2017). *Um serviço de apoio domiciliário: a complementaridade entre cuidadores formais e cuidadores informais de idosos*. Dissertação de Mestrado, Instituto Superior de Serviço Social do Porto, Porto, Portugal.
- Cunha, M., Rego, A., Cunha, R. C., & Cabral-Cardoso, C. (2007). *Manual de Comportamento organizacional e gestão*. Lisboa: RH Editores.
- Damásio, A. (1994). *O Erro de Descartes*. Publicações Europa-América.
- Damásio, A. (2003) Looking for Spinoza. *Joy, sorrow and the feeling brain*. London: William Heinemann.
- Debert, G. G. (1999). *A reinvenção da velhice: socialização e processos de reprivatização do envelhecimento*. Edusp.
- Decreto-lei n.º 119/83 de 25 de fevereiro. (1983). Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social. *Diário da República*. Lisboa: Ministério dos Assuntos Sociais.
- Design, E. A. P. (1997). Michael Reddy. *Handbook of Counselling in Organizations*, 74.
- Desjardins, J. (2018). 10 skills you'll need to survive the rise of automation. Artificial Intelligence. World Economic Forum. Disponível em: <https://www.weforum.org/agenda/2018/07/the-skills-needed-to-survive-the-robot-invasion-of-the-workplace>, consulta a 13 de setembro de 2021.
- Dess, G. G. e R. B. Robinson Jr. (1984). Measuring Organizational Performance in the Absence of Objective Measures: The Case of the Privately-held Firm and Conglomerate Business Unit, *Strategic Management Journal* 5(3), 265-273. <https://doi.org/10.1002/smj.4250050306>.
- Diener, E. D., Emmons, R. A., Larsen, R. J., & Griffin, S. (1985). The satisfaction with life scale. *Journal of personality assessment*, 49(1), 71-75.
- Diniz, C. R., & SILVA, I. B. D. (2008). Tipos de métodos e sua aplicação. *Campina Grande*.
- Divya, J. (2013). Implication of Emotional Intelligence in Contemporary Organizations. *International Journal of Applied Research and Studies*, Vol. 2, Issue 4, ISSN: 2278- 9480.
- Drucker, P. F. (2006). *Administração de organizações sem fins lucrativos. Princípios e Práticas*. São Paulo: Pioneira.

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

- Durkheim, É. (1977). *A divisão do trabalho social*. M. I. Mansinho & E. Freitas, Trans. Vol. 2º. Lisboa: Editorial presença.
- Dutra, L. C. S. (2015) *Inteligência Emocional na formação de líderes nas organizações modernas*. EKMAN, P. *Emotions revealed*. New York: Times Book. 2003.
- Dutschke, G. (2013). Factores condicionantes de felicidad organizacional. Estudio exploratorio de la realidad en Portugal. *Revista de Estudios Empresariales*, 1, 21– 43.
- Dyer, M. G. (1983). The role of affect in narratives. *Cognitive science*, 7(3), 211-242. https://doi.org/10.1207/s15516709cog0703_3.
- Ekman, P. (2003). Darwin, deception, and facial expression. *Annals of the new York Academy of sciences*, 1000(1), 205-221. <https://doi.org/10.1196/annals.1280.010>.
- Ekman, P. (2011). *A linguagem das emoções*. São Paulo: Lua de Papel.
- Estanque, E., & Bebiano, R. (2007). *Do activismo à indiferença: movimentos estudantis em Coimbra*. Imprensa de ciências sociais.
- Expresso (2020). Covid-19: maioria das IPSS sem condições para cuidar de idosos infectados. *Expresso*. Disponível em: <https://www.publico.pt/2020/04/23/local/noticia/covid19-maioria-ipss-condicoes-cuidar-idosos-infectados-1913529>, consulta a 10 de dezembro de 2021.
- Fernandes, J. (2011). *A Gestão de recursos humanos nas organizações sem fins lucrativos - o caso da APPACDM do Porto*. Porto: Universidade do Porto.
- Figueiredo-Ferraz, H., Gil-Monte, P. R., Queirós, C., & Passos, F. (2014). Validacao fatorial do " Spanish Burnout Inventory" em policiais portugueses. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 27, 291-299.
- Floriani, C. A. (2004). Cuidador familiar: sobrecarga e proteção. *Revista Brasileira de Cancerologia*, 50(4), 341-345. <https://doi.org/10.32635/2176-9745.RBC.2004v50n4.2019>.
- Fortin, M. (2009). *O Processo de Investigação: da concepção à realização*. Loures: Lusociência.
- Frasquilho, M. A. (2005). Medicina, uma jornada de 24 horas?: stress e burnout em médicos: prevenção e tratamento. *Revista Portuguesa de Saúde Pública*, 23(2), 89-98.
- Freixo, M. (2012). *Metodologia científica - fundamentos, métodos e técnicas*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of social issues*, 30(1), 159-165. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>.
- Gabinete de Estratégia e Planeamento (GEP) (2018). *Carta social – rede de serviços e equipamentos 2018*. Disponível em: <http://www.cartasocial.pt/pdf/csosocial2018.pdf>, consulta a 5 de novembro de 2021.

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

- Glatzer, W. (2000). Happiness: Classic Theory in the Light of Current Research. *Journal of Happiness Studies*, 1(4), 501-511. doi: 10.1023/a:1011550727571.
- Goleman, D. (1995). *Inteligência emocional*. Maia: Círculo de Leitores.
- Goleman, D. (2010). *Inteligência emocional*. Lisboa: *Temas & Debates*.
- Goleman, D., Boyatzis, R., & McKee, A. (2002). *Os novos líderes: a inteligência emocional nas organizações*. Lisboa: Gradiva.
- Gomes, E. (2017). *Cuidadores formais em serviço de apoio domiciliário: vivências emocionais fora do espaço institucional*. Dissertação de Mestrado, Instituto Superior de Serviço Social do Porto, Porto, Portugal.
- Gonçalves, M. F., Barbosa, A., Carneiro, C., Milheiro, H., Breda, I., Melo, I., ... & Varandas, P. (2019). Programa de intervenção comunitária: "A outra face do cuidar". *Revista Brasileira De Medicina De Família E Comunidade*, 14(41), 1816-1816.
- Harari, Y., N. (2015). *Sapiens: A Brief History of Humankind*. London. Pinguin.
- Herzberg, F. (1959). ua: The motivation to work. *New York*.
- Herzerberg. (2005). *Motivation in Theory - Two-Factor Theory*. Tutor2u Limited.
- Hooper, D., Coughlan, J., & Mullen, M. (2008, September). Evaluating model fit: a synthesis of the structural equation modelling literature. In *7th European Conference on research methodology for business and management studies* (pp. 195-200).
- Hosie, P., Sevastos, P., & Cooper, C. L. (2007). The 'happy productive worker thesis' and Australian managers. *Journal of Human Values*, 13(2), 151-176. <https://doi.org/10.1177/097168580701300207>.
- Illouz, E. (2013). *Why love hurts: a sociological explanation*. Nova Iorque: Wiley.
- INE (2020). Censos 2011.
- INE. (s.d.). Indicadores de Envelhecimento. Disponível em: <http://www.pordata.pt/Portugal/Indicadores+de+envelhecimento+segundo+os+Censos+-+525>, consulta a 23 de dezembro de 2021.
- Instituto Nacional de Estatística (2020). Projeções de População Residente. Disponível em: https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUESdest_boui=406534255&DESTAQUESmodo=2, consulta a 23 de dezembro de 2021.
- Ip, P., Rao, N., Bacon-Shone, J., Li, S. L., Ho, F. K. W., Chow, C. B., & Jiang, F. (2016).
- Isen, A. M., Shalcker, T. E., Clark, M. e Karp, L. (1978). Affect, accessibility of material in memory, and behavior: A cognitive loop?. *Journal of Personality and Social Psychology*, 36, 1-12.
- Kelly, J. (2020). *How To Battle Back Against Burnout*. Forbes.

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

- Kemper, T. D. (2004) Social models in the explanations of emotions. Em M. Lewis & J. M. Haviland-Jones (Eds.) *Handbook of emotions*. 2nd. ed.(pp.45-58) New York: The Guilford Press.
- Khokhar, C.P., & Kush, T. (2009). Emotional Intelligence and work performance among executives. *Europe's Journal of Psychology*, 1, 1-11. <https://doi.org/10.5964/ejop.v5i1.281>.
- Laganá, C., Ribeiro, A. M. L., Kessler, A. D. M., Kratz, L. R., & Pinheiro, C. C. (2007). Effects of the reduction of dietary heat increment on the performance, carcass yield, and diet digestibility of broilers submitted to heat stress. *Brazilian Journal of Poultry Science*, 9, 45-51.
- Laureano, R. M. (2011). *Testes de hipóteses com o SPSS: o meu manual de consulta rápida*. Edições Sílabo.
- Lebas, M., & Euske, K. (2002). A conceptual and operational delineation of performance. *Business performance measurement: Theory and practice*, 65-79.
- Leuner, B. (1966). Emotional intelligence and emancipation. A psychodynamic study on women. *Praxis der kinderpsychologie und kinderpsychiatrie*, 15(6), 196-203.
- Lin, D. T., Liebert, C. A., Tran, J., Lau, J. N., & Salles, A. (2016). Emotional intelligence as a predictor of resident well-being. *Journal of the American College of Surgeons*, 223(2), 352–358.
- Lipp, M. E. N. (2003). *Stress do Professor (o)*. Papirus Editora.
- Ludke, M., & André, M. (1986). Pesquisa em educação: abordagens qualitativas. *Em Aberto*, 5(31).
- Lyubomirsky, S., King, L., & Diener, E. (2005). The benefits of frequent positive affect: Does happiness lead to success?. *Psychological bulletin*, 131(6), 803.
- Maia, A. (2020). *Mais de 70% dos profissionais de saúde com níveis médios ou elevados de burnout*. Disponível em: <https://www.publico.pt/2020/05/15/sociedade/noticia/70-profissionais-saude-niveis-medios-elevados-burnout-1916714>, consulta a 10 de dezembro de 2021.
- Marconi, M. A., & Lakatos, E. M. (2003). *Metodologia científica*. São Paulo: Atlas.
- Maroco, J., e Tecedeiro, M. (2009). Inventário de Burnout de Maslach para Estudantes Portugueses. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 227-235.
- Marx, K. (1972). *The 18th Brumaire of Louis Bonaparte*. 6th ed. Union of Soviet Socialist Republics: *Progress Publishers*.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.
- Matheny, G. L. (2008). Money not key to happiness, survey finds. *Physician executive*, 34(6), 14-16.
- Mayer, J. D. (1986). *How mood influences cognition*. In N. E. Sharkey (Ed.), *Advances in cognitive science*. Chichester, U.K.: Ellis Horwood Limited.

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

- Mayer, J. D., DiPaolo, M. T. e Salovey, P. (1990). Perceiving affective content in ambiguous visual stimuli: A component of emotional intelligence. *Journal of Personality Assessment*, 54, 772–781.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2000). Emotional intelligence as Zeitgeist, as personality, and as a mental ability. In R. Bar-On & J. Parker (Ed.), *Handbook of emotional intelligence* (pp. 92–117). San Francisco: Jossey-Bass.
- McCormack, N., & Cotter, C. (2013). *Managing burnout in the workplace: A guide for information professionals*. Elsevier.
- Monteiro, S., & Lang, C. S. (2017). Acompanhamento psicológico ao cuidador familiar de paciente oncológico. *Psicologia Argumento*, 33(83).
- Morin, E., Tonelli, M. J., & Pliopas, A. L. V. (2007). O trabalho e seus sentidos. *Psicologia & sociedade*, 19, 47-56.
- Moseng, B. e Rolstadas, A. (2001). Success factors in the productivity process, 10th World productivity Congress, Disponível em: <http://www.pomsmeetings.org/ConfPapers/015/015-0560.pdf>, consulta a 5 de novembro de 2021.
- Nagoski, E., e Nagoski, A. (2019). *Burnout: The secret of unlocking the stress cycle*. 9-14.
- Newstrom, J. W. (2008). *Comportamento Organizacional-: O Comportamento Humano no Trabalho*. AMGH Editora.
- Newstron, J. (2008). *Comportamento organizacional: o comportamento humano no trabalho*. São Paulo: MacGraw-Hill.
- Ogata, A., Bramante, A., & Costa, L. (2011). *Profissionais saudáveis, empresas produtivas: como promover um estilo de vida saudável no ambiente de trabalho e criar oportunidades para trabalhadores e empresas*. Elsevier Brasil.
- Oliveira, E. & Ferreira, P. (2014). *Métodos de Investigação*. Porto: *Vida Económica*.
- OMS (2020). Occupational health: stress at the workplace. Disponível em: <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/occupational-health-stress-at-the-workplace>, consulta a 5 de novembro de 2021.
- Payne, W. L. (1986). A study of emotion: Developing emotional intelligence: Self-integration; relating to fear, pain and desire. *Dissertation Abstracts International*, 47, 203A (UMI No. AAC 8605928).
- Peiró, J. M. e Prieto, F. (1996) *Tratado de psicología del trabajo*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Petrides, K.; Frederickson e N., Furnham, A. (2004). The role of trait emotional intelligence in academic performance and deviant behavior at school. *Personality and individual differences*, 277-293 Disponível em: [http://www.psychometriclab.com/admins/files/paid%20\(2004\)%20-%20t_ei.pdf](http://www.psychometriclab.com/admins/files/paid%20(2004)%20-%20t_ei.pdf), consulta a 4 de novembro de 2021.
- Picard, R. (1997). *Affective computing*. Cambridge, MA: MIT Press.

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

- Pinto, C. A., Rodrigues, J. A., Santos, A., Melo, L. T., Moreira, M. A., & Rodrigues, R. B. (2009). *Fundamentos de gestão*. Lisboa: Editorial Presença.
- Pinto, P. (2011). Inteligência emocional. Disponível em: http://www.uc.pt/org/ceisuc/Organ_reunioes/201102_Organizacao/06_inteligencia_emocional.pdf, consulta a 3 de setembro de 2021.
- Posen, D. B. (1995). Stress management for patient and physician. *The Canadian Journal of Continuing Medical Education*, 7(1), 65-82.
- Priberam (2020). Conceito de felicidade. Disponível em: <https://dicionario.priberam.org/felicidade>, consulta a 4 de novembro de 2021.
- Queirós, P. (2005). Burnout no trabalho e conjugal em enfermeiros portugueses. Coimbra: Formasau.
- Queirós, S. (2015). Satisfação laboral e desempenho profissional: Um estudo de caso para diagnóstico e intervenção. Dissertação de Mestrado. Porto.
- Quintão, C. (2004). sociedades contemporâneas: reflexividade e acção. V Congresso Português de Sociologia. Braga: Universidade do Minho.
- Quivy, R. & Campenhoudt, L. V. (2005) Manual de Investigação em Ciências Sociais. Lisboa: Gradiva.
- Ramos, A. (2009). A influência da liderança na motivação: Um estudo sobre o programa de Trainees 2008 da Galp Energia. Tese de Mestrado. Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa. Lisboa.
- Reddy, W. M. (2001). The navigation of feeling: A framework for the history of emotions. Cambridge: Cambridge University Press.
- Rego, A. (2006), Empregados Felizes são mais Produtivos?, Working Papers in Management G/nº8 2006, Universidade de Aveiro – Departamento de Economia
- Robbins, S. P. (2005). Comportamento organizacional. São Paulo: Pearson Prentice Hall.
- Rosa, M. (2012). O envelhecimento da sociedade portuguesa. Lisboa: Fundação Francisco Manuel dos Santos.
- Rosa, M. C. G. (2013). *Cuidar de enfermeiros: os enfermeiros como beneficiários de cuidados: Stress ocupacional dos enfermeiros numa equipa de tratamento* (Dissertação de Mestrado, Escola Superior de Saúde. Instituto Politécnico de Setúbal).
- Rosenbluth, H. F. e Peters, D. M. (1992). *Customer comes second and other secrets of exceptional service*. New York: Quill Willian Morrow.
- Rosling, H. et al. (2019). *Factfulness – Ten reasons we're wrong about the world – and why things are better than you think*. Lisboa. Temas de Debates.
- Rothenberger, D. A. (2017). Physician burnout and well-being: a systematic review and framework for action. *Diseases of the Colon & Rectum*, 60(6), 567-576. <https://doi.org/10.1097/DCR.0000000000000844>.

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

- Ryan, R. e Deci, E. (2000). Intrinsic and extrinsic motivations: classic definitions and new directions. *Contemporary Educational Psychology*, Vol. 25, 54-67. *Ideal Library – Academic Press Rochester*.
- Salovey, P. e Mayer, J. D. (1990). *Emotional intelligence. Imagination, Cognition and Personality*.
- Salvatore, V. (2003). A Racionalidade do 3º setor. Em R. Voltolini, Terceiro Setor, Planejamento e Gestão (pp. 17-34). São Paulo: Senac.
- Santos, J. M. O. (2010). *Stresse Profissional. Consumo de bebidas alcoólicas. Estudos numa amostra de enfermeiros*. Tese de Doutoramento, Universidade Fernando Pessoa, Porto.
- Schaufeli, W., Leiter, M. e Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*. 14. 10.1108/13620430910966406.
- Schermorhorn, J. R., Hunter, J. G. e Osborn, R.N. (2009). *Fundamentos de comportamento organizacional*. Bookman.
- Schwab, K. A (2016). *Quarta Revolução Industrial*. Editora Edipro, Brasil.
- Serra, A. (2011). Conhecimentos, aspectos comportamentais e percepções de idosos portadores do HIV/AIDS atendidos em um centro de referência estadual do maranhão. Dissertação de Mestrado, Universidade Federal do Maranhão.
- Shore, A. N. (1994) *Affect regulation and the origin of the self: the neurobiology of emotional development*. Hillsdale, NJ: Earlbaum.
- Silva, C. (2011). *Estudo de competências emocionais e sua correlação com o autoconceito*. Dissertação de mestrado. Porto: Universidade Fernando Pessoa.
- Silva, M. e Gomes, A. (2000). *Stresse ocupacional em profissionais de saúde: um estudo com médicos e enfermeiros portugueses*. Estudos de Psicologia.
- Silverblatt, Rob (2010). *In search of workplace happiness*. U.S. News & World Report, May 2010, Vol. 147, Nº 5, pp. 32-34. USA.
- Siqueira, M. e Gomide Jr (2004). S. Vínculos do indivíduo com o trabalho e com a organização. Em Zanelli, J. C.; Borges-Andrade J. E.; Bastos A.V.B. (Orgs). *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil*. Porto Alegre: Artmed.
- Smith, A. (2002). *The theory of moral sentiments*. A. Smith & K. Haakonssen Eds. Cambridge: Cambridge University Press.
- SNS (2020). Covid-19. Disponível em: <https://www.sns24.gov.pt/tema/doencas-infeciosas/covid-19/>, consulta a 13 de dezembro de 2021.
- Socioeconomic gradients in school readiness of Chinese preschool children: The mediating role of family processes and kindergarten quality. *Early Childhood Research Quarterly*, 35, 111-123.
- Soloman, A., & Croucher, M. (1981). Why robots will have emotions. Em T. Dean (Ed.), *Proceedings of the seventh international joint conference on artificial intelligenc*. (Vol. 1). San Francisco, CA: Morgan Kaufman.
- Solomon, R. C. (2000). *The philosophy of emotions*. Em M. Lewis & J. M. Haviland-Jones (Eds.), *Handbook of emotions* (pp. 3–15). New York: Guilford.

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

- Steuer, R. S. (1989). Satisfação no trabalho, conflito e ambiguidade de papéis: estudo junto às enfermeiras de Maternidade Escola do Município de São Paulo. Dissertação de mestrado, Faculdade de Saúde Pública, Universidade de São Paulo, São Paulo.
- Strickland D. (2000) Emotional intelligence: the most potent factor in the success equation. *Journal of Nursing Administration* 30(3), 112–127.
- Sullivan, Arthur (2020). As consequências da Covid-19. *Internacional*. Disponível em: <https://www.dw.com/pt-002/as-consequ%C3%A2ncias-da-covid-19-para-a-economia-mundial/a-53021449>, consulta a 10 de setembro de 2021.
- Sun, L., Sun, Z., Wu, L., Zhu, Z., Zhang, F., Shang, Z., ... & Liu, W. (2020). Prevalence and risk factors of acute posttraumatic stress symptoms during the COVID-19 outbreak in Wuhan, China. *MedRxiv*, 1-17.
- Takeda, F., Yokoyama, E., Miyake, T. & Ohida, T. (2002). Mental health and job factors in social workers at social welfare offices. *Journal of Occupational Health*, 44, 385-390.
- Taylor, F. W. (1963). Princípios de administração científica. São Paulo: Atlas.
- Teixeira, S. (1998). Gestão das organizações. Amadora: McGraw-Hill.
- Teixeira, S. (2017). *Gestão das organizações*.
- Uyl, D. J. D. e Rasmussen, D. B. (2010). Adam smith on economic happiness. *Reason papers* (32), 29---40.
- Vaezi, S., & Fallah, N. (2011). The relationship between emotional intelligence and burnout among iranian EFL teachers. *Journal of Language Teaching & Research*, 2(5). <https://doi.org/10.4304/jltr.2.5.1122-1129>.
- Van Ghent, D. (1961). *The English novel: Form and function*. New York: Harper & Row.
- Weinberger, L (2002). “Emotional intelligence. It’s connection to hrd theory and practice,” *HRD Review*, 1(2), 215-243.
- Wright, T. A. e R. Cropanzano. (2004). The role of psychological well-being in job performance: a fresh look at an age-old quest, *Organizational Dynamics* 33(4), 338- 351.
- Yin, R. K. (2015). *Estudo de Caso-: Planejamento e métodos*. Bookman editora.
- Zimerman, G. (2000). *Velhice: aspectos biopsicossociais*. Porto Alegre: Artmed Editora.

13 ANEXO A: Questionário enviado aos trabalhadores



A relação entre inteligência emocional, burnout e satisfação com a vida.

O presente questionário enquadra-se numa investigação sobre a temática da relação entre a inteligência emocional, o nível de burnout e a satisfação com a vida dos trabalhadores da IPSS. O mesmo é parte integrante do trabalho de dissertação para obtenção do grau de mestre em Gestão de Recursos Humanos pelo ISLA- Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia (ISLA-IPGT). O questionário é destinado aos(às) profissionais ativos(as) das instituições particulares de solidariedade social.

Para o efeito, solicitamos a vossa participação no preenchimento de um breve questionário, com uma duração total de aproximadamente 10 minutos. Não existem respostas certas ou erradas, o que se pretende é obter uma opinião objetiva, honesta e pessoal.

É importante que leia atentamente e responda a todas as questões.

A participação neste estudo tem um carácter voluntário, pelo que pode negá-la ou decidir interromper o preenchimento do questionário, a qualquer momento, se assim o entender. Todos os dados recolhidos são anónimos e confidenciais, não identificando pessoas ou instituições- O questionário foi desenvolvido de forma a não solicitar dados sensíveis, dando cumprimento ao previsto no regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Se pretender algum esclarecimento sobre este estudo, por favor contacte Ana Teresa Lopes pelo e-mail anatslopes@sapo.pt (<mailto:anatslopes@sapo.pt>).

* Obrigatório

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

Dados sociodemográficos - para fins exclusivamente estatísticos

Neste primeiro grupo é pedida informação pessoal, necessária para posterior comparação estatística.

1. Sexo *

- Feminino
- Masculino

2. Estado Civil *

- Solteiro(a)
- Casado(a) / União de Facto
- Divorciado (a)
- Viúvo(a)

3. Por favor indique a sua idade (em anos) *

4. Habilitações Literárias *

- Ensino básico
- Ensino secundário / profissional
- Ensino Superior

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

5. Tipo de função desempenhada *

- Direção Técnica / Chefia
- Animadora
- Operacional
- Serviços gerais

6. Por favor indique a valência a que se encontra afeto(a) *

- Lar
- Centro de Dia
- Serviços de Apoio Domiciliário
- Serviços Gerais
- Creche
- ATL

7. Há quanto tempo trabalha na organização?

- Há menos de 1 ano
- Entre 1 a 5 anos
- Entre 6 a 10 anos
- Há mais de 10 anos

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

8. Inteligência emocional - PARTE I

Por favor, leia cada um dos itens abaixo e utilize a escala 1 - Discordo totalmente a 5 Concordo totalmente para avaliá-los. *

| | 1- Discordo totalmente | 2- Discordo parcialmente | 3- Indiferente | 4- Concordo parcialmente | 5- Concordo totalmente |
|--|------------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|------------------------|
| 1. Sei quando falar sobre os meus problemas pessoais a outras pessoas. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. Quando me deparo com obstáculos, lembro-me de alturas em que enfrentei obstáculos parecidos e os ultrapassei. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. Espero ter sucesso na maioria das coisas que tento fazer. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. As outras pessoas têm facilidade em confiar em mim. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5. Tenho dificuldade em entender as mensagens não-verbais de outras pessoas. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6. Alguns dos acontecimentos mais importantes da minha vida levaram-me a reavaliar o que é ou não importante. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7. Quando o meu humor muda, apercebo-me de novas possibilidades. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8. As emoções são uma das coisas que fazem com que valha a pena viver a minha vida. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9. Estou ciente das minhas emoções enquanto as sinto. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

121

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

| | 1- Discordo totalmente | 2- Discordo parcialmente | 3- Indiferente | 4- Concordo parcialmente | 5- Concordo totalmente |
|--|------------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|------------------------|
| 10. Espero que aconteçam coisas boas. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 11. Gosto de partilhar as minhas emoções com outras pessoas. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 12. Quando sinto uma emoção positiva, sei como a fazer durar. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 13. Organizo eventos de que outras pessoas gostam. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 14. Procuro atividades que me fazem feliz. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 15. Estou ciente das mensagens não-verbais que transmito a outras pessoas. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 16. A imagem que eu apresento causa uma boa impressão nas outras pessoas. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 17. Quando estou bem-disposto, tenho facilidade em resolver problemas. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 18. Ao olhar para as expressões faciais, reconheço as emoções que as pessoas estão a sentir. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 19. Sei o porquê das minhas emoções mudarem. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 20. Quando estou bem-disposto, sou capaz de ter ideias novas. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

9. Inteligência emocional - PARTE II

Esta escala foi desenvolvida por Schutte et al. (1998). A escala é baseada na percepção do trabalhador.

Abaixo estão listados alguns itens relacionados com as diferentes dimensões associadas à inteligência emocional. Por favor, leia cada um dos itens abaixo e utilize a escala 1 - Discordo totalmente a 5 Concordo totalmente para avaliá-los. *

| | 1- Discordo totalmente | 2- Discordo parcialmente | 3- Indiferente | 4- Concordo parcialmente | 5- Concordo totalmente |
|--|------------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|------------------------|
| 21. Controlo as minhas emoções. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 22. Facilmente reconheço as minhas emoções enquanto as sinto. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 23. Motivou-me a mim próprio ao imaginar um bom resultado para as tarefas que empreendo. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 24. Elogio outras pessoas quando estas fizeram algo bem feito. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 25. Estou ciente das mensagens não-verbais que as outras pessoas transmitem. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 26. Quando outra pessoa me fala sobre um acontecimento importante da sua vida, quase que sinto como se tivesse passado por tal acontecimento | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 27. Quando sinto uma mudança de emoções, tenho a tendência a ter novas ideias. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 28. Quando me deparo com um desafio, desisto porque acredito que vou falhar. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

| | 1- Discordo totalmente | 2- Discordo parcialmente | 3- Indiferente | 4- Concordo parcialmente | 5- Concordo totalmente |
|---|------------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|------------------------|
| 29. Basta olhar para outras pessoas para saber o que estão a sentir. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 30. Ajudo outras pessoas a sentirem-se melhor quando estão desanimadas. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 31. Uso a boa disposição para me ajudar, a mim próprio, a continuar a tentar quando me deparo com obstáculos. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 32. Consigo dizer como as pessoas se estão a sentir ouvindo o tom de sua voz. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 33. Tenho dificuldade em entender o porquê das pessoas se sentirem da maneira como se sentem. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Avaliação do grau de exaustão emocional

Nesta secção procuramos avaliar o seu nível de burnout (exaustão emocional). Iremos utilizar uma escala originariamente desenvolvida por Maslach & Jackson (1981). A escala é baseada na percepção do trabalhador sobre situações associadas à exaustão emocional.

Abaixo estão listadas situações para as quais solicitamos que indique o seu nível de ocorrência usando uma escala de 7 pontos:

1. Nunca
2. Algumas vezes por ano
3. Uma vez ou menos por mês
4. Algumas vezes por mês
5. Uma vez por semana
6. Algumas vezes por semana
7. Todos os dias

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

10. Avaliação do nível de Burnout - PARTE I

Abaixo estão listadas listadas situações para as quais solicitamos que indique o seu nível de ocorrência usando a escala 1 - Nunca a 7- Todos os dias. *

| | 1- Nunca | 2 - Algumas vezes por ano | 3- Uma vez ou menos por mês | 4 - Algumas vezes por mês | 5 - Uma vez por semana | 6 - Algumas vezes por semana | 7 - Todos os dias |
|---|-----------------------|------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------|-----------------------|
| 1. O meu trabalho esgota-me emocionalmente | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. Sinto-me exausto no fim de um dia de trabalho | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. Sinto-me cansado quando me levanto de manhã e tenho de enfrentar um novo dia de trabalho | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. Compreendo facilmente o que sentem os meus utentes | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5. Sinto que trato alguns dos meus utentes como se fossem objetos | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6. Trabalhar com pessoas todos os dias é para mim uma grande fonte de stress | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7. Lido eficazmente com os problemas dos utentes | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8. O meu trabalho deixa-me exausto | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9. Sinto que através do meu trabalho influencio positivamente as vidas das outras pessoas | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

| | 1- Nunca | 2 - Algumas vezes por ano | 3- Uma vez ou menos por mês | 4 - Algumas vezes por mês | 5 - Uma vez por semana | 6 - Algumas vezes por semana | 7 - Todos os dias |
|--|-----------------------|---------------------------|-----------------------------|---------------------------|------------------------|------------------------------|-----------------------|
| 10. Tornei-me mais indiferente nas relações com as pessoas desde que tenho este trabalho | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 11. Preocupa-me que este trabalho me esteja a tornar emocionalmente mais duro | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 12. Sinto-me muito energético | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 13. Sinto-me frustrado no trabalho | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 14. Sinto que estou a trabalhar demasiado | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 15. Não quero saber o que vai acontecer a alguns dos meus utentes | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 16. Trabalhar diretamente com pessoas causa-me demasiado stress | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 17. Consigo criar facilmente um ambiente descontraído com os meus utentes | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 18. Sinto-me muito feliz de estar com os meus utentes | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 19. Conquistei muita coisa com valor no meu trabalho | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 20. Sinto-me como se estivesse "à beira do abismo" | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

1. Avaliação do nível de Burnout - PARTE II

Abaixo estão listadas listadas situações para as quais solicitamos que indique o seu nível de ocorrência usando a escala 1 - Nunca a 7- Todos os dias. *

| | 1- Nunca | 2 - Algumas vezes por ano | 3- Uma vez ou menos por mês | 4 - Algumas vezes por mês | 5 - Uma vez por semana | 6 - Algumas vezes por semana | 7 - Todos os dias |
|---|-----------------------|------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------|-----------------------|
| 21. No meu trabalho lido muito calmamente com os problemas emocionais | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 22. Sinto que os meus utentes me culpam por alguns dos seus problemas | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Avaliação da Satisfação com a Vida

Pretendemos agora avaliar o seu grau de satisfação com a vida. Utilizamos a escala SLWS desenvolvida por Diener et al (1985) e adaptada por Simões (1992).

Esta escala é composta por cinco frases com as quais poderá concordar ou discordar. Utilize a escala de 1 a 7 a que melhor indica a sua resposta.

1. Discordo totalmente
2. Discordo
3. Discordo ligeiramente
4. Não concordo, nem discordo
5. Concordo ligeiramente
6. Concordo
7. Concordo totalmente

Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia Covid-19

12. Escala para avaliar a Satisfação com a Vida

Por favor, leia cada um dos itens abaixo e utilize a escala para avaliá-los. *

| | 1 - Discordo totalment e | 2 - Discordo | 3 - Discordo ligeirame nte | 4 - Não concordo, nem discordo | 5 - Concordo ligeirame nte | 6 - Concordo | 7 - Concordo totalment e |
|---|-----------------------------------|-----------------------|-------------------------------------|---|-------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------|
| 1. A minha vida parece-se, em quase tudo, com o que desejaria que fosse. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. As minhas condições de vida são muito boas. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. Estou satisfeito com a minha vida. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. Até agora, tenho conseguido as coisas importantes da vida, que eu desejaria. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5. Se eu pudesse recomeçar a minha vida, não mudaria quase nada. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Obrigada pelo tempo dispensado na resposta a este questionário!!

Este conteúdo não foi criado nem é aprovado pela Microsoft. Os dados que submeter serão enviados para o proprietário do formulário.

 Microsoft Forms

14 ANEXO B: Email a solicitar autorização para o estudo

Bom dia, Exmo(a),

O meu nome é Ana Teresa Lopes, encontro-me a frequentar o 2º ano do Mestrado de Gestão de Recursos Humanos pelo ISLA- Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia (ISLA-IPGT) de Vila Nova de Gaia.

Estou a desenvolver a minha dissertação de Mestrado que pretende avaliar a relação entre a inteligência emocional, o nível de burnout e a satisfação com a vida dos profissionais ativos(as) das instituições particulares de solidariedade social. Assim sendo venho por este meio solicitar a Vossa Excelência a autorização para aplicação de um questionário online a diretores técnicos, operacionais e auxiliares que trabalham com idosos.

Será garantido o anonimato a confidencialidade dos dados, seriedade e rigor no tratamento de toda a informação. Enviarei o questionário para analisar, caso pretenda, também estarei ao dispor para apresentar os resultados do estudo.

Com os melhores cumprimentos,

Ana Teresa Lopes