

Estratégias de Trabalho Emocional e Confiança como Preditoras de Stress em Bombeiros

Sara Isabel Pereira da Costa

Dissertação de Mestrado em Psicologia Clínica e da Saúde

Orientação: Prof. Doutora Ana Teresa Ferreira

Co-Orientação: Prof. Doutora Alexandra M. Araújo

Setembro, 2017



UNIVERSIDADE PORTUGALENSE

Sara Isabel Pereira Costa

Estratégias de Trabalho Emocional e Confiança como Preditoras de Stress em Bombeiros

Dissertação de Mestrado apresentada à Universidade Portucalense Infante D. Henrique para obtenção de grau Mestre em Psicologia Clínica e da Saúde realizado sob a orientação da Prof.^a Doutora Ana Teresa Ferreira e co-orientação da Prof.^a Doutora Alexandra M. Araújo

Departamento de Psicologia e Educação

Setembro, 2017



UNIVERSIDADE PORTUCALENSE

Agradecimentos

À minha orientadora, Professora Doutora Ana Teresa Ferreira, por ter aceitado orientar o meu trabalho, e por me ter despertado um maior interesse na área da Psicologia Organizacional. Obrigada pelo acompanhamento ao longo desta experiência, e pelas palavras de incentivo que me transmitia quando estas eram necessárias.

À minha co-orientadora, Professora Doutora Alexandra M. Araújo, por toda a disponibilidade, troca de conhecimento e incentivo transmitidos.

Aos meus colegas e amigos, em especial à Rute, que à semelhança do que acontecia na licenciatura sempre estiveste presente e disponível para me ajudar. Obrigada pelo companheirismo, pela força e incentivo que sempre me transmitiste, e por aturares sempre os meus desabafos.

Às pessoas que direta ou indiretamente me ajudaram como forma de agilizar os contatos com algumas corporações, o que por vezes facilitou a recolha de dados.

Aos meus familiares por todo o apoio e compreensão transmitidos, em especial à Vânia, obrigada pelas boleias, pelos tempos de espera, e por me incentivares a trabalhar sempre mais e a lutar pelo que quero.

Aos meus pais, que sempre realizaram um esforço para que eu tivesse esta oportunidade. Obrigada por sempre me incentivarem a não desistir e a dar sempre o meu melhor, e por todo o carinho que sempre me transmitiram.

Por fim, deixo o meu agradecimento a todos os bombeiros, em especial àqueles que, apesar de todo o trabalho, despenderam um pouco do seu tempo para participar nesta investigação. Agradeço toda a disponibilidade e simpatia demonstradas, esperando que esta investigação contribua de algum modo para que no futuro sejam realizadas acções/programas em benefício destes profissionais e respectivos locais de trabalho.

Resumo

No contexto de trabalho existem regras organizacionais que influenciam a expressão e regulação emocional dos sujeitos. Os trabalhadores devem seguir determinadas diretrizes enquanto interagem com os clientes, fazendo com que o sujeito adote estratégias de trabalho emocional para atingir os objetivos organizacionais. Estas estratégias de trabalho emocional geram consequências que é relevante explorar, nomeadamente o seu papel no desenvolvimento de stress. Este estudo tem como objetivo verificar a existência de associação entre inteligência emocional, trabalho emocional, confiança organizacional e stress ocupacional, e mais especificamente testar se as estratégias de trabalho emocional e a confiança organizacional se podem constituir como variáveis moderadoras na predição do stress ocupacional. O estudo contou com a participação total de 417 bombeiros assalariados e não-assalariados de diferentes corporações Portuguesas. Foram encontradas correlações significativas positivas entre inteligência emocional com confiança organizacional e trabalho emocional, e correlações significativas negativas entre confiança organizacional e stress, e entre inteligência emocional e stress. Relativamente às análises de moderação, foi verificado que as estratégias de trabalho emocional e a confiança organizacional se constituem como preditoras significativas positiva e negativa, respetivamente, do stress ocupacional.

Palavras-chave: confiança organizacional, inteligência emocional, trabalho emocional, stress ocupacional, bombeiros, moderação.

Abstract

In work settings there are organizational rules that influence emotional expression and management. Therefore, workers frequently must follow specific rules while interacting with customers, which imply that workers adopt emotional labor strategies to meet organizational goals. Consequentially, emotional labor strategies may cause both positive and negative consequences in the professionals. Therefore, this study has the aim to assess associations between emotional intelligence, emotional labor, organizational trust and occupational stress, and more specifically to test if the emotional labor strategies and organizational trust can be moderators in the prediction of stress. The study had the total participation of 417 salaried and non-salaried firefighters from different Portuguese corporations. Significant positive correlations were found between emotional intelligence and organizational trust with emotional labor, and significant negative correlations were found between organizational trust and stress, and also between emotional intelligence and stress. Regarding the moderation analyzes, it was verified that emotional labor strategies and organizational trust are significant positive and negative predictors, respectively, of occupational stress.

Keywords: organizational trust, emotional intelligence, emotional labor, occupational stress, firefighters, moderation.

Índice

Introdução	7
Confiança Organizacional	7
Inteligência Emocional	8
Trabalho Emocional	9
Stress Ocupacional	11
O Presente Estudo	12
Método	15
Amostra	15
Instrumentos	17
Questionário de Confiança Organizacional (QCO)	17
Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law (WLEIS-P)	18
Emotional Labor Scale (ELS)	19
Questionário de Stress em Bombeiros (QSB)	19
Procedimento	21
Resultados	22
Análise de Validade e Confiabilidade dos Instrumentos	22
Descrição e Correlação das Variáveis	29
Análise de Regressão	34
Discussão	50
Limitações	51
Sugestões Futuras	52
Implicações Práticas	54
Referências Bibliográficas	57

Índice de Tabelas

Tabela 1 – Análise Fatorial da Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law	22
Tabela 2 – Análise Fatorial do Questionário de Confiança Organizacional	23
Tabela 3 – Análise Fatorial da Emotional Labor Scale para Dois Fatores	25
Tabela 4 – Análise Fatorial do Questionário de Stress em Bombeiros	27
Tabela 5 – Análise Fatorial da Medida de Comportamentos de Saúde	29
Tabela 6 – Análise Descritiva das Variáveis	30
Tabela 7 – Correlação entre Variáveis	32
Tabela 8 – Regressão Linear com Método Enter para Predição do Stress Ocupacional	35
Tabela 9 – Regressão Linear com Método Enter para Predição do Stress Ocupacional	37
Tabela 10 – Regressão Linear com Método Enter para Predição do Stress Ocupacional	39
Tabela 11 – Regressão Linear com Método Enter para Predição do Stress Ocupacional	41
Tabela 12 – Regressão Linear com Método Enter para Predição do Stress Ocupacional	43
Tabela 13 – Regressão Linear com Método Enter para Predição do Stress Ocupacional	45
Tabela 14 – Regressão Linear com Método Enter para Predição do Stress Ocupacional	47
Tabela 15 – Regressão Linear com Método Enter para Predição do Stress Ocupacional	49

A presente investigação tem como objetivo geral estudar as relações entre inteligência emocional, trabalho emocional, confiança organizacional e stress ocupacional numa amostra de bombeiros portugueses, e mais especificamente testar se as estratégias de trabalho emocional e a confiança organizacional se podem constituir como variáveis moderadoras na predição do stress ocupacional.

Confiança Organizacional

A confiança é definida como um estado psicológico que compreende a intenção do sujeito em aceitar o risco e em tornar-se vulnerável, sendo este estado baseado na expectativa positiva de que uma outra pessoa irá realizar uma determinada ação importante e da qual resultarão efeitos benéficos (Mayer, Davis, & Schoorman, 1995; Schoorman, Mayer, & Davis, 2007). A existência de confiança vai influenciar a adoção e o cumprimento de procedimentos de segurança que promovem um ambiente de trabalho mais seguro (Avram, Ionescu, & Mincu, 2015; Kath, Magley, & Marmet, 2010)

As chefias podem adotar comportamentos justos com os seus colaboradores, estimulando confiança mútua. Assente na Teoria da Troca Social de Blau (1964), esta relação é reforçada quando os colaboradores retribuem esta confiança depositada neles com uma boa performance profissional (Martínez-Tur et al., 2016). Segundo esta teoria, a CO emerge graças às repetidas trocas de benefícios entre dois indivíduos, o que significa que gestos de boa vontade e de suporte mútuo são, num momento posterior, positivamente retribuídos (Martínez-Tur et al., 2016). Deste modo, falando especificamente da confiança na chefia, os colaboradores devem sentir-se satisfeitos e com confiança nas chefias, uma vez que se estes considerarem que por algum motivo a chefia não é justa (e.g., falta de integridade, falta de competência, falta de justiça nas relações), os mesmos poderão adotar pensamentos negativos acerca do local de trabalho, o que conseqüentemente a longo prazo pode gerar gerar problemas de saúde (Jain & Sinha, 2005). Deste modo, é tido que a confiança sentida nos

superiores pode ajudar tanto na criação de um ambiente de trabalho mais positivo, como na prevenção dos efeitos negativos do stress, o que faz com que a confiança possa ser tratada nas investigações como uma variável mediadora (Jain & Sinha, 2005).

Inteligência Emocional

A inteligência emocional (IE) é definida como a capacidade que o sujeito possui para identificar os seus próprios sentimentos e os dos outros, regular esse sentimentos e utilizar a informação daí obtida para adotar um comportamento que se adapte à situação (Salovey, Stroud, Woolery, & Epel, 2002). A IE pode ser entendida de acordo com duas abordagens diferentes, podendo portanto ser concetualizada tanto através de um modelo de habilidade, focando-se nas capacidades cognitivas do sujeito, ou por outro lado, como um modelo misto, englobando disposições e traços de personalidade do sujeito (Côte & Miners, 2006; Mayer, Roberts, & Barsade, 2008; Petrides, Pita, & Kokkinaki, 2007). Posto isto, nos modelos mistos de IE a avaliação do sujeito é realizada através de instrumentos de autorrelato, enquanto nos modelos de habilidade, uma vez que as capacidades de IE (ou capacidades cognitivo-emocionais) se referem a capacidades relacionadas com as emoções reais, a avaliação é feita através de testes de desempenho (Mavroveli et al., 2007; Petrides et al., 2007).

Nesta investigação optamos por concetualizar a IE partindo do modelo de habilidade, o qual atribui à IE um carácter cognitivo, perspetivando-a como um conjunto de aptidões específicas que interferem com o processamento da informação emocional (Rodrigues, Rebelo, & Coelho, 2011). Nesta linha, a IE é tida como o resultado da combinação entre quatro aptidões, as quais dizem respeito: à avaliação e regulação emocional no próprio sujeito; avaliação e reconhecimento de emoções nos outros; regulação emocional em si e nos outros; e utilização das emoções para potenciar o desempenho (Barsade & Gibson, 2007; Davies, Stankov, & Roberts, 1998; Mayer, Caruso, & Salovey, 1999). Em diferentes

contextos, o termo IE tem sido substituído em detrimento do conceito de competência emocional (CE), já que a IE agrega o potencial para um indivíduo adquirir capacidades de aprendizagem ao nível de algumas respostas emocionais, enquanto a competência emocional (CE) é tida como o conjunto de capacidades que podem ser aprendidas e que são baseadas na IE (Zeidner, Matthews, & Roberts, 2004). Sendo assim, para alguns autores, a CE não pode existir sem as dimensões existentes na IE, já que é a IE que vai permitir o desenvolvimento das capacidades de CE (Abraham, 2004; Vaida & Opre, 2014).

Trabalho Emocional

O trabalho emocional (TE) é definido como o processo no qual o indivíduo tem o objetivo de regular tanto os seus sentimentos, como a sua expressão emocional durante transações interpessoais, de acordo com aquilo que lhe é desejável pela organização que ele exprima (Grandey, 2000; Morris & Feldman, 1996; Schaubroeck & Jones, 2000; Wong & Law, 2002; Zapf, Seifert, Schmutte, Mertini, & Holz, 2001). Por outro lado, Zapf (2002) considera que o conceito de TE se refere à qualidade das interações entre funcionários e clientes, sendo que aqui o termo cliente tem uma conotação geral, referindo-se a qualquer indivíduo que interaja com o trabalhador (e.g., pacientes, hóspedes, convidados, passageiros).

No passado, o contexto profissional era visto como um contexto puramente racional, onde as emoções eram tidas como algo que interferia com o bom julgamento dos sujeitos (Grandey, 2000). Deste modo, os investigadores exploram de que forma as emoções podem ser trabalhadas, com o objetivo de ajudarem a melhorar os resultados profissionais dos trabalhadores (Grandey, 2000). Cargos onde é requerido que o profissional estabeleça relações pessoais com quem interage (clientes) são tidos como mais exigentes a nível emocional, uma vez que requerem uma maior quantidade de empatia e envolvimento emocional (Dormann & Zapf, 2004; Schaubroeck & Jones, 2000). Aliado ao TE, existem

autores que consideram que podem surgir consequências negativas devido ao esforço exigido no trabalho emocional, nomeadamente o burnout (Dormann & Zapf, 2004). No entanto, Brotheridge e Grandey (2002) consideram que o TE pode produzir efeitos positivos, uma vez que no seu estudo observaram numa amostra de trabalhadores ligados aos serviços humanos (e.g., prestação de cuidados aos pacientes) níveis significativamente mais baixos de despersonalização e níveis mais elevados de sentimentos de autoeficácia, comparativamente com profissionais de outros serviços.

As “display rules” são definidas como regras que devem ser seguidas pelos trabalhadores quando estes interagem com os clientes (Dormann & Zapf, 2004; Schaubroeck & Jones, 2000), retirando ao trabalhador a sua autonomia emocional (Brotheridge & Grandey, 2002; Liu, Prati, Perrewé, & Ferris, 2008). Posto isto, as estratégias de trabalho emocional podem estar inseridas num continuum de dissonância ou de congruência emocionais. As estratégias de consonância emocional envolvem estados que englobam as estratégias de deep acting (DA), estratégias estas que refletem emoções genuinamente sentidas, ou seja, são consistentes com o que é expresso (Mesmer-Magnus, DeChurch, & Wax, 2011). As estratégias de DA são definidas como o processo de controlar pensamentos e sentimentos internos, com o objetivo de o sujeito responder ao que é exigido pelas display rules (Brotheridge & Grandey, 2002). Esta é considerada uma estratégia de regulação emocional *antecedent-focused*, uma vez que o sujeito vai de forma antecipada modificar a situação ou a perceção que tem da mesma, com o objetivo de ajustar as suas emoções face ao que lhe é solicitado, o que faz com que a regulação emocional passe pela modificação do foco atencional e da avaliação que o sujeito faz da sua performance (Grandey, 2000).

Por outro lado, as estratégias de dissonância emocional englobam as estratégias de surface acting (SA), dissonância e supressão. As estratégias de SA são definidas como o processo através do qual os profissionais passam para modificar e controlar as suas

expressões emocionais, requerendo o fingimento de determinada emoção em detrimento daquela que seria genuína (Brotheridge & Grandey, 2002; Mesmer-Magnus et al., 2011; Zapf, 2002). Esta é considerada como uma estratégia *response-focused*, uma vez que o objetivo passa por que o sujeito, em resposta à emoção sentida, modifique as expressões físicas que ocorrem como consequência da emoção sentida (Grandey, 2000; Mesmer-Magnus et al., 2011).

Apesar de ainda não existir consenso na literatura em relação aos benefícios e consequências de cada uma das estratégias de TE, tem sido verificado que a utilização de estratégias de SA se associam a níveis mais elevados de despersonalização, exaustão e dissonância emocional nos sujeitos (uma vez que pressupõem o fingimento de uma emoção), contrariamente às estratégias de DA, que têm sido associadas a um aumento dos níveis de realização pessoal, satisfação com o trabalho e bem-estar (Brotheridge & Grandey, 2002; Brotheridge & Lee, 2003; Grandey, 2000). Do mesmo modo, tem-se verificado que as estratégias de DA envolvem por parte do indivíduo uma maior consciência, regulação emocional, e capacidade de gestão das emoções (Grandey, Fisk, & Steiner, 2005; Ramachandran, Jordan, Troth, & Lawrence, 2011), portanto encontram-se positivamente relacionadas com a IE, contrariamente às estratégias de SA, onde não se encontrou correlação positiva com a IE (Brotheridge, 2006; Ramachandran et al., 2001).

Stress Ocupacional

O stress ocupacional surge quando os conhecimentos, capacidades e atitudes dos trabalhadores não são suficientes para que os mesmos consigam fazer face às exigências que são impostas pelo contexto de trabalho (Gould-Williams, 2003; Paschoal & Tamayo, 2005). De igual modo, o stress ocupacional também pode ocorrer quando existem fatores e/ou stressores ambientais negativos relacionados com um contexto específico de trabalho (e.g.,

sobrecarga de trabalho, fracas condições de trabalho, função ambígua, entre outros), sendo este stress por vezes aliado a características intrínsecas ao indivíduo e respetivos comportamentos, que podem influenciar negativamente a sua saúde mental (Cooper & Marshall, 1976).

Em seguimento do pressuposto em que a interação entre fatores ambientais e intrínsecos ao sujeito podem resultar numa perceção de maior stress ocupacional, surge a abordagem *person-environment fit* (P-E), que pressupõe que o stress é derivado da falta de correspondência entre as características do indivíduo (e.g., valores, capacidades) e do ambiente (e.g., exigências, recursos), o que poderá originar resultados negativos a nível psicológico, fisiológico e comportamental (Edwards & Cooper, 1990). Deste modo, os stressores no local de trabalho incluem os fatores intrínsecos ao trabalho, o papel do indivíduo na organização, o relacionamento interpessoal, a carreira e realização, estrutura e clima da organização, e por fim a relação casa-família (Edwards & Cooper, 1990).

A performance dos indivíduos que executam funções de prestação de serviços humanos, como é o caso dos bombeiros, podem conduzir a estados de tensão emocional que vão conduzir à perceção da existência de stress (Ogińska-Bulik, 2005). Posto isto, o stress experienciado conduz a uma diminuição da qualidade da performance do indivíduo e resulta com frequência em problemas psicossociais e emocionais (Murta & Tróccoli, 2007). Quando os profissionais percecionam que têm um bom suporte organizacional, contando com o apoio de colegas e chefias, o seu nível de insatisfação com o trabalho, bem como o stress, diminuem (Paschoal & Tamayo, 2005; Visser, Smets, Oort, & Haes, 2003). Os profissionais que lidam com situações de emergência e de grande risco, nomeadamente os bombeiros, estarão mais susceptíveis ao desenvolvimento de stress no trabalho, e identificam como maiores fontes de stress no trabalho os factores relacionados com o seu contexto e condições de trabalho, relações interpessoais e conflitos trabalho-família (Murta & Tróccoli, 2007), e a

questão da imprevisibilidade do trabalho realizado, assinalando como mais stressante os momentos em que os alarmes tocam (Guidotti, 1992). A profissão de bombeiro pode ser altamente stressante, uma vez que de forma mais ou menos frequente exige que os sujeitos se exponham perante condições bastante extremas (que outros profissionais não aceitariam expor-se), para além de que a intensidade de trabalho destes profissionais também é um pouco imprevisível, uma vez que existem períodos de grande exigência tanto do ponto de vista físico como psicológico, como também existem períodos em que o profissional passa o seu tempo na corporação, à espera de ser chamado para algum trabalho (Guidotti, 1992).

O Presente Estudo

Têm sido vários os estudos que estudam as relações existentes entre IE (Arvey, Renz, & Watson, 1998; Brotheridge, 2006; Grandey, 2000) e stress (Grandey, 2003; Nikolau & Tsaousis, 2002; Slaski & Cartwright, 2002). No entanto, esta investigação torna-se inovadora, já que aborda o estudo da confiança organizacional, e o trabalho emocional, uma vez que até ao momento não foram encontrados estudos que envolvessem o estudo da relação das quatro variáveis que este estudo se propõe investigar.

Recentemente, a IE tem sido associada ao sucesso do indivíduo em contexto profissional, uma vez que cada vez mais está presente a ideia de que o sucesso não é apenas determinado pelas capacidades cognitivas que o sujeito detém, mas também por possuir capacidades ao nível da gestão emocional (Côté & Miners, 2006). Numa investigação levada a cabo por Ciarrochi, Deane e Anderson (2002), os resultados indicaram que a IE executa uma função de mediadora na relação entre saúde psicológica e o stress, concluindo-se que sujeitos que apresentem níveis mais elevados de IE têm uma maior capacidade para lidar com as exigências externas, comparativamente com os sujeitos que apresentem menores níveis de IE. O que tem sido verificado é que sujeitos com maiores níveis de IE apresentam uma menor

percepção de stress (Ogińska-Bulik, 2005), maiores níveis de bem-estar físico e psicológico, demonstrando conseqüentemente uma melhor performance profissional (Slaski & Cartwright, 2002). O contexto profissional implica que o sujeito estabeleça interações interpessoais relacionadas com exigências organizacionais, como por exemplo, seguir regras de interação com os clientes, receber instruções, reportar informações aos supervisores, e colaborar com colegas (Wong & Law, 2002). Neste sentido, a capacidade para reconhecer emoções nos outros poderá ajudar a que o indivíduo perceba quando deverá desempenhar o trabalho emocional, do mesmo modo que a capacidade de reconhecer emoções em si mesmo poderá auxiliar o sujeito a perceber que expressões são mais adequadas a serem demonstradas conforme a situação em que o mesmo se encontra (Grandey, 2000; O'Boyle Jr, Humphrey, Pollack, Haever, & Story, 2011).

É proposto que líderes com níveis elevados de IE sejam mais capazes para ajudar os seus trabalhadores a manterem e a demonstrarem emoções positivas quando interagem com os clientes (O'Boyle Jr et al., 2011). Além disto, uma vez que por vezes as estratégias de TE utilizadas pelos trabalhadores podem ser fontes de stress para os mesmos, a capacidade de regulação emocional pode ajudar os trabalhadores a conseguirem gerir de uma forma mais adaptativa o stress sentido (O'Boyle Jr et al., 2011). Num estudo liderado por Brotheridge (2006) com uma amostra de 188 estudantes trabalhadores em serviços de part-time, foi verificado que a competência emocional associou-se de forma positiva à utilização de estratégias de TE de deep acting, e de forma negativa às estratégias de surface acting, sendo estas últimas associadas de forma positiva a capacidades mais básicas de percepção emocional. Numa investigação realizada por Johnson et al., (2005) que contou com uma amostra de sujeitos que ocupavam 26 ocupações diferentes, foi verificado que dentro de uma mesma ocupação existiram resultados diferentes de acordo com a função/cargo ocupado, e que ocupações que resultam em altos níveis de stress envolvem níveis mais altos de TE.

Face ao levantamento de literatura realizado, e com vista a dar resposta aos objetivos do estudo inicialmente definidos, são levantadas as seguintes hipóteses de investigação:

H₁: A IE associa-se positivamente à CO.

H₂: A IE associa-se negativamente com o stress ocupacional.

H₃: A IE associa-se positivamente às estratégias de TE de deep acting.

H₄: A IE associa-se negativamente às estratégias de TE de surface acting.

H₅: A CO é uma moderadora da IE na predição do stress ocupacional, na medida em que promove a expressão de emoções mais positivas.

H₆: A confiança organizacional associa-se negativamente ao stress ocupacional.

H₇: Níveis mais elevados de confiança e de inteligência emocional associam-se positivamente ao trabalho emocional, uma vez que promovem um maior cumprimento das regras exigidas pelo local de trabalho.

H₈: As estratégias de TE são moderadoras da IE na predição do stress ocupacional, na medida em que exigem um maior controlo emocional.

Método

Amostra

A amostra deste estudo é constituída por 417 bombeiros de 27 corporações dos distritos do Porto, Braga, Aveiro e Bragança, sendo que destes 335 (80.3%) são do sexo masculino, e 82 (19.7%) do sexo feminino. Os inquiridos têm idades compreendidas entre os 18 e 65 anos ($M = 33.77$; $DP = 10.86$), e residem maioritariamente em zonas urbanas (53.3%). A maior parte dos participantes (43%) possui o ensino secundário. Relativamente ao estado civil, a maior parte dos inquiridos (49%) encontram-se solteiros, sendo ainda que 55.2% dos sujeitos não possui filhos.

Relativamente à sua atividade enquanto bombeiros, 33.1% dos inquiridos são bombeiros profissionais-voluntários, 46.8% são apenas voluntários, e 20.1% são sapadores. A maior parte dos bombeiros inquiridos encontra-se a exercer funções como bombeiro num período entre 1 a 5 anos (26.4%), seguindo-se 22.8% que estão nos bombeiros há 6-11 anos, 18.8% que são bombeiros há 12-17 anos, e ainda 16.1% que já são bombeiros há 18-23 anos.

A maior parte dos bombeiros inquiridos são bombeiros de 2º classe (35.8%) e de 3º classe (33.6%), sendo que da amostra total, 72.6% não possuem funções de chefia e 64.6% refere ter contrato de trabalho sem termo efetivo. Adicionalmente, 83.1% exerce as suas funções por turnos e a maioria (37.6%) indica que realiza ambos os turnos, uma vez que estes mudam de forma bastante frequente. No que diz respeito às horas de trabalho realizadas enquanto bombeiros, estas variaram entre duas a 120 horas ($M = 36.85$; $DP = 20.35$).

Finalmente, relativamente ao grau de satisfação dos bombeiros com o seu próprio rendimento profissional, a maior parte dos bombeiros considera-se como satisfeito (51.6%), seguindo-se de 31.4% que se consideram como muito satisfeitos, 9.5% que estão muito insatisfeitos, e 7.5% insatisfeitos. No que diz respeito ao stress ocupacional percecionado, a maior parte da amostra (43.6%) indica que a ocupação de bombeiro provoca “moderado stress”, seguindo-se 24.7% que referem sentir “bastante stress”, 18.4% “pouco stress”, 7.3% “elevado stress”, e 6% que apontaram não sentir nenhum stress.

Estes técnicos de emergência exercem os mais variados serviços, nomeadamente: combate a incêndios; prestação de auxílio à população em casos de emergência (e.g., acidentes, catástrofes, inundações, desabamentos); socorro a náufragos; buscas subaquáticas; socorro e transporte de sinistrados e doentes; dinamização de ações de prevenção contra incêndios e acidentes domésticos; emissão de pareceres técnicos; colaboração em atividades de proteção civil; e outras ações para os quais sejam solicitados e se encontram tecnicamente preparados (Bombeiros Portugueses). De entre as hierarquias

existentes dentro das diferentes corporações de bombeiros profissionais e voluntários, e de acordo com as funções desempenhadas pelo bombeiro, pode considerar-se que este é um oficial bombeiro superior/chefe, oficial bombeiro principal/subchefe, bombeiro de 1º, 2º e 3º classe, ou estagiário (Diário da República, 2.ª série, nº 56, 2014). Nesta investigação pode considerar-se que os dados foram recolhidos junto de uma amostra não probabilística por conveniência.

Instrumentos

Foi administrado um questionário sociodemográfico para permitir a realização de uma caracterização da amostra, e para a obtenção de informação sobre diversas variáveis demográficas dos participantes. Adicionalmente, o protocolo incluiu cinco itens relativos a comportamentos de saúde, como forma de averiguar se os participantes têm hábitos de vida saudáveis (e.g., “durmo no mínimo sete horas por dia”). Os itens quatro e cinco são itens invertidos, e a escala de resposta desta medida varia de 1 (nunca) a 5 (quase sempre).

Questionário de Confiança Organizacional (QCO). Com o objetivo de avaliar a confiança organizacional, foi administrado uma versão reduzida do Questionário de Confiança Organizacional (QCO; Mayer & Gavin, 2005; versão adaptada por Keating, Silva, & Veloso, 2010). A versão original da escala é constituída por 32 itens que se dividem por quatro subescalas: Competência, Benevolência, Integridade, Propensão para confiar, e Confiança. A versão administrada nesta investigação conta apenas com oito itens, sendo que respostas aos itens variam numa escala Likert, onde 1 corresponde a “discordo fortemente”, e 5 a “concordo fortemente” (Seok & Chiew, 2013). No estudo de validação do instrumento para a população portuguesa, os valores de consistência interna variaram entre .70 e .93, demonstrando adequada consistência interna (Keating et al., 2010).

Escala de Inteligência Emocional (WLEIS-P). Como forma de avaliar a inteligência emocional dos sujeitos, foi aplicada a Escala de Inteligência Emocional (WLEIS-P; Wong & Law, 2002; versão traduzida e adaptada por Rodrigues et al., 2011). Esta é uma escala de autorrelato composta por 16 itens formulados na positiva, e que se encontram divididos por quatro itens em cada uma das dimensões. A primeira dimensão diz respeito à Avaliação e expressão das próprias emoções, definida como a capacidade individual para entender as próprias emoções e expressar as mesmas de forma natural e autêntica; segue-se a dimensão Avaliação e reconhecimento das emoções nos outros, respeitante à aptidão do sujeito para perceber e compreender as emoções dos outros, permitindo este processo que os indivíduos desenvolvam uma maior sensibilidade em relação às emoções dos outros e deste modo se tornem mais capazes para prever de forma mais eficaz a sua ocorrência; a terceira dimensão intitula-se Regulação das emoções do próprio e diz respeito à capacidade de o próprio regular as suas emoções, possibilitando o controlo emocional e uma rápida transição de estados emocionais negativos para estados afectivos positivos; por fim, a quarta dimensão diz respeito à Utilização das emoções para facilitar o desempenho, e relaciona-se com a capacidade da pessoa para direccionar as suas emoções no sentido de facilitar o seu desempenho nas actividades nas quais a mesma se encontra envolvida (Rodrigues et al., 2011).

As respostas aos itens variam numa escala Likert de cinco pontos, variando entre 1 (discordo fortemente) a 5 (concordo fortemente). Relativamente às propriedades psicométricas da escala, no estudo de validação da escala, em ambas as amostras foram obtidos valores de alfa considerados aceitáveis, tendo os valores de alfa variado entre .68 a .85 para o estudo 1, e entre .74 a .88 para o estudo 2. Relativamente à validação da escala no contexto português, os valores de consistência interna revelaram que a escala apresenta um valor de alfa de Cronbach adequado para a escala total ($\alpha = .82$). De igual modo, os valores

de consistência interna para cada uma das dimensões foi de igual modo satisfatório: Avaliação e expressão das próprias emoções ($\alpha = .84$), Avaliação e reconhecimento das emoções nos outros ($\alpha = .80$), Utilização das emoções para facilitar o desempenho ($\alpha = .73$) e Regulação das emoções ($\alpha = .89$) (Rodrigues et al., 2011).

Emotional Labor Scale (ELS). Esta medida foi aplicada para avaliar o trabalho emocional nos profissionais (ELS; Brotheridge & Lee, 2003). O instrumento é constituído por 15 itens divididos por seis dimensões (Brotheridge & Lee, 2003). Destas dimensões, duas são referentes a estratégias de regulação emocional: SA e DA, sendo as restantes quatro referentes às exigências emocionais requeridas pelo trabalho: Frequência, Intensidade, Variedade e Duração (Carvalho, Serra, Silva, & Figueiredo, 2011). As respostas a esta escala variam numa escala Likert de cinco pontos, onde 1 (nunca) e 5 (sempre) (Brotheridge & Lee, 2003). A única dimensão onde existe uma exceção no modo de resposta é no fator Duração, onde o sujeito terá de escrever a média de minutos de uma interação que ele costuma ter com os clientes (Carvalho et al., 2011).

Numa investigação que utilizou a versão portuguesa deste instrumento em duas amostras diferentes, ao nível dos resultados verificou-se que o número de dimensões da escala diferiu. No estudo realizado com professores, emergiam apenas três dimensões: Deep acting ($\alpha = .73$), Exigências emocionais ($\alpha = .73$) e Surface acting ($\alpha = .66$). Já no estudo realizado com profissionais de saúde resultaram quatro fatores: Deep acting e frequência ($\alpha = .82$), Variedade e intensidade ($\alpha = .74$), Duração ($\alpha = .67$), e Surface acting ($\alpha = .63$).

Questionário de Stress em Bombeiros (QSB). Foi aplicado o QSB desenvolvido por Gomes (2009), e que foi baseado no Questionário de Stress nos Profissionais de Saúde (QSPS; Gomes, Cruz, & Cabanelas, 2009). Este instrumento é composto por duas partes, sendo que na primeira é avaliado o nível global de stress que os profissionais experienciam no exercício da sua atividade, e numa segunda parte são apresentados 25 itens relativos às

fontes potencialmente geradoras de stress no desenvolvimento da sua atividade profissional (Gomes, 2009; Gomes & Teixeira, 2013). A escala de resposta é de Likert, e varia entre zero e quatro (0 = “Nenhum stress” e 4 = “Elevado stress”) (Gomes, 2009; Gomes & Teixeira, 2013).

Neste instrumento são avaliadas sete dimensões: Lidar com pessoas (4 itens), respeitante ao stress sentido relacionado com as pessoas a quem são prestados os serviços; Relações profissionais (4 itens), que diz respeito ao stress relacionado com o ambiente de trabalho e com a relação mantida com colegas de trabalho e superiores hierárquicos; Excesso de trabalho (4 itens), associado ao stress relacionado com a carga de trabalho e com o número de horas de trabalho a realizar; Carreira de remuneração (4 itens), respeitante ao stress relacionado com as perspetivas de desenvolvimento da carreira profissional e salário recebido; Risco de vida (3 itens), relacionado com o stress derivado de situações com que os profissionais são confrontados e que podem colocar em risco a sua integridade física; Condições de trabalho (3 itens), respeitante ao stress sentido e que é relacionado com os meios humanos e matérias que estão disponíveis para uma realização adequada das tarefas a serem executadas; e por fim a dimensão Problemas familiares (3 itens), respeitante ao stress relacionado com o relacionamento familiar e apoio de pessoas significativas para o sujeito (Gomes, 2009).

No estudo levado a cabo por Gomes e Teixeira (2013) foram obtidos os seguintes valores de alfa de Cronbach para cada uma das dimensões: Lidar com pessoas ($\alpha = .86$), Relações profissionais ($\alpha = .85$), Excesso de trabalho ($\alpha = .89$), Carreira e remuneração ($\alpha = .73$), Risco de vida ($\alpha = .88$), Problemas familiares ($\alpha = .88$), e Condições de trabalho ($\alpha = .86$), demonstrando que este instrumento apresenta boas propriedades psicométricas.

Procedimento

Primeiramente, foi estabelecido contato telefônico e/ou presencial com diferentes corporações, em ordem a explicar aos comandantes os objetivos do estudo, garantir o anonimato e confidencialidade dos dados, e realizar o pedido de autorização de recolha de dados nas corporações. Após a resposta positiva das corporações face à solicitação da recolha de dados, deslocava-me de forma presencial às mesmas. Foram explicitados os objetivos do estudo e explanada a participação voluntária. Nos momentos em que não me foi possível estar presente durante a administração dos questionários, estes eram entregues a um dos elementos da chefia, que ficava encarregue de mais tarde entregar os questionários aos bombeiros para que estes fossem preenchidos. Os instrumentos foram administrados em formato de papel, e o preenchimento dos mesmos demorava aproximadamente entre 15 a 20 minutos.

Relativamente à análise estatística, os dados foram inseridos e analisados a partir do programa estatístico SPSS - Statistical Package for the Social Sciences (versão 20). Primeiramente foram levadas a cabo análises descritivas com o intuito de ser realizada tanto a caracterização da amostra como das variáveis em estudo. Foram de igual modo realizadas análises fatoriais com o objetivo de analisar a consistência interna de cada um dos instrumentos utilizados, e conseqüentemente de cada uma das suas dimensões. Através das análises fatoriais foi possível verificar que na escala de TE não emergiram as dimensões consoante aquilo que seria esperado, e nas análises realizadas o item um da escala teve que ser eliminado, uma vez que grande parte dos participantes deixou a resposta a este item em branco. Adicionalmente, como forma de verificar a existência de associações entre as diferentes variáveis em estudo foram calculadas correlações de *Pearson*. Por fim, foram levadas a cabo análises de regressão linear, como forma de verificar se as estratégias de TE e a CO se podem constituir como moderadoras do stress ocupacional sentido pelos bombeiros.

Resultados

Análise de Validade e Confiabilidade dos Instrumentos

Com base nas respostas aos 16 itens de avaliação da IE, procedeu-se à aplicação dos testes de Kaiser-Mayer-Olkin (KMO = .88) e de Esfericidade de Bartlett [$\chi^2(120) = 2833.703$, $p < .001$], os quais permitiram verificar que os dados são fatorizáveis. Posto isto, procedeu-se a uma Análise Fatorial Exploratória (AFE) recorrendo ao método de eixos principais com rotação *varimax*. Foram obtidas comunalidades superiores a .20 em todos os itens (variando entre .39 e .79), o que mostra adequados níveis de relação entre itens e fatores.

Tabela 1

Análise Fatorial da Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law

Itens	Fator 1	Fator 2	Fator 3	Fator 4	h^2
1	.76	.19	.16	.02	.62
2	.78	.09	.17	.29	.73
3	.76	.23	.16	.30	.74
4	.65	.20	.09	.07	.47
5	.13	.72	.04	.23	.59
6	.14	.78	.17	.10	.66
7	.12	.60	.12	.06	.39
8	.17	.74	.17	.14	.62
9	.193	.22	.66	.12	.54
10	.08	.03	.75	.22	.63
11	.15	.11	.78	.22	.69
12	.16	.21	.78	.11	.68
13	.04	.20	.25	.78	.71
14	.15	.11	.23	.83	.77
15	.17	.12	.11	.83	.74
16	.29	.18	.17	.82	.79
Eigenvalues	1.45	1.37	1.65	5.92	
% Variância explicada (total = 64.88)	9.07	8.53	10.29	36.99	
Alfa de Cronbach (total = .88)	.79	.73	.80	.89	

Através da análise fatorial (tabela 1) emergiram os quatro fatores em semelhança à escala original, todos eles com valores próprios superiores à unidade. A dimensão Avaliação e expressão das próprias emoções obteve um valor próprio de 1.45, e explica 9.07% da variância, sendo que as saturações variam entre .47 a .74. O fator Avaliação das emoções nos outros apresenta um valor próprio de 1.37, explica 8.53% da variância e os valores de saturação variam entre .39 a .66. Na dimensão Utilização das emoções foi encontrado um valor próprio de 1.65, sendo que o mesmo explica 10.29% da variância, e cujos valores de saturação variam .54 e .69. Por fim, a dimensão Regulação emocional apresenta um valor próprio de 5.92, explica 36.99% da variância total, e os valores de saturação variam entre .71 e .79. Relativamente à análise de consistência interna, foi obtido um valor de alfa satisfatório para a escala total ($\alpha = .88$), bem como para das diferentes dimensões, variando os valores entre .73 e .89).

Tabela 2

Análise Fatorial da Escala de Confiança Organizacional

Itens	Fator 1	h^2
1	.86	.74
2	.89	.79
3	.84	.70
4	.93	.86
5	.90	.80
6	.92	.84
7	.92	.84
8	.90	.81
Eigenvalues	6.39	
% Variância explicada	79.90%	
Alfa de Cronbach	.96	

Com base nas respostas aos 8 itens relativos à CO, procedeu-se à aplicação dos testes de KMO (.94) e de Esfericidade de Bartlett [$\chi^2(28) = 3880.432, p < .001$], os quais permitiram verificar que os dados são fatorizáveis. Posto isto, procedeu-se a uma AFE recorrendo ao método de eixos principais com rotação *varimax*. Foram obtidas comunalidades superiores a .20 em todos os itens (variando entre .70 e .86), o que mostra adequados níveis de relação entre itens e fatores. À semelhança da versão original os oito itens agruparam-se numa mesma dimensão, tendo sido obtido um valor próprio de 6.39 que explica 79.90% da variância total. No que diz respeito ao cálculo da fiabilidade deste instrumento, foi obtido um valor de alfa de .96, demonstrando os itens desta escala uma boa consistência interna.

Com base nas respostas aos 15 itens relativos à escala de TE, procedeu-se à aplicação dos testes KMO (.84) e de Esfericidade de Bartlett [$\chi^2(105) = 1433.041, p < .001$], os quais permitiram verificar que os dados são fatorizáveis. Posto isto, procedeu-se a uma AFE recorrendo ao método de eixos principais com rotação *varimax*. Relativamente à análise fatorial, emergiram apenas três factores, onde os itens relativos às estratégias de trabalho emocional e às exigências emocionais acabaram por convergir umas com as outras. Dado que a organização teórica dos itens não é a mais congruente, optamos por realizar o método de extracção com rotação *varimax*, desta vez forçando a emergência de seis fatores. Mais uma vez, os itens não se agruparam de acordo com a sua organização teórica, tendo sido possível verificar que os itens relativos ao deep acting e surface acting convergiram numa mesma dimensão, e as restantes duas dimensões agruparam os itens relativos à duração e variedade, e frequência e intensidade, respetivamente. Face a esta distribuição, optamos por realizar novamente a extração de fatores, desta vez forçando a emergência de apenas dois fatores de modo a verificar se realmente as estratégias de trabalho emocional e as exigências

emocionais emergiam separadamente. Os resultados desta análise podem ser encontrados na tabela 3.

Tabela 3

Análise Fatorial da Emotional Labor Scale para Dois Fatores

Itens	Fator 1	Fator 2	h^2
1	.08	-.28	.09
2	.65	-.11	.43
3	.75	-.16	.59
4	.42	.61	.54
5	.63	.35	.52
6	.73	.04	.53
7	.72	.31	.61
8	.10	.76	.58
9	.67	.26	.52
10	.48	.60	.59
11	.58	.35	.46
12	.14	.75	.58
13	.55	.36	.43
14	.06	.66	.44
15	.30	.64	.50
Eigenvalues	5.51	1.89	
% Variância explicada (total = 49.34)	36.75	12.58	
Alfa de Cronbach (total = .87)	.84	.81	

Através da factorização dos 15 itens em apenas duas dimensões, os itens relativos às estratégias de TE (deep e surface acting) agruparam-se numa só dimensão, e as exigências emocionais (duração, intensidade, variedade e frequência) numa outra. Assim sendo, para o fator relativo às estratégias emocionais foi obtido um valor próprio de 5.51, que explica 36.75% da variância, e cujos valores de saturação variam entre .08 e .75. Já no segundo fator

relativo às exigências emocionais foi obtido um valor próprio de 1.89, explicando 12.58% da variância, e cujos valores de saturação variam entre .60 e .76.

Com base nos dois fatores emergentes da AFE, estimou-se a consistência interna de cada um deles, recorrendo-se ao cálculo do alfa de Cronbach. De notar que a análise de consistência interna não contou com o item 1, uma vez que este não foi respondido pela grande maioria da amostra, o que fez com que inicialmente o alfa para a escala total fosse de apenas .03. Face a isto, retirando o primeiro item o valor de alfa subiu para .87, sendo este considerado como um valor aceitável. Relativamente às dimensões emergentes: estratégias de trabalho emocional ($\alpha = .81$) e exigências emocionais ($\alpha = .84$), estas demonstraram igualmente valores de alfa aceitáveis.

Com base nas respostas aos 25 itens relativos à escala de stress ocupacional nos bombeiros, procedeu-se à aplicação dos testes de KMO (.94) e de Esfericidade de Bartlett [$\chi^2(300) = 6851.865, p < .001$], os quais permitiram verificar que os dados são fatorizáveis. Após a análise do método de redução de fatores foi possível verificar que emergiram apenas quatro fatores. Uma vez que a versão original da escala possui sete fatores, optamos por realizar novamente o método de extração de fatores forçando a emergência de sete fatores (*cf.* Tabela 4).

Tabela 4

Análise Fatorial do Questionário de Stress em Bombeiros

Itens	Fator	Fator	Fator	Fator	Fator	Fator	Fator	h^2
	1	2	3	4	5	6	7	
1	.07	.84	.18	.05	.11	.08	.17	.80
2	.09	.16	.20	.01	.11	.83	.14	.80
3	.18	.26	.10	.18	.08	.19	.81	.85
4	.10	.47	.04	.56	.18	.08	.36	.71
5	.73	.20	.14	.15	.13	.22	.33	.78
6	.32	.61	.03	.24	.01	.22	.26	.65
7	.18	.08	.17	.12	.13	.82	.18	.80
8	.41	.19	.13	.13	.21	.20	.72	.84
9	.28	.10	.21	.08	.80	.16	.13	.81
10	.61	.25	.18	.24	.40	.13	.18	.72
11	.83	.16	.20	.15	.19	.18	.20	.88
12	.16	.11	.76	.11	.29	.17	.13	.75
13	.12	.09	.80	.10	.13	.25	.11	.77
14	.42	.18	.25	.21	.19	.15	.68	.84
15	.22	.81	.16	.16	.21	.09	.13	.82
16	.68	.27	.17	.25	.23	.15	.25	.76
17	.33	.18	.25	.63	.22	.14	.14	.68
18	.16	.16	.22	.30	.79	.15	.11	.84
19	.37	.58	.02	.40	.22	.11	.07	.70
20	.25	.08	.34	.22	.14	.74	.09	.80
21	.21	.13	.62	.39	.14	.32	.08	.72
22	.20	.14	.38	.73	.26	.08	.17	.83
23	.13	.18	.65	.49	.15	.16	.11	.76
24	.22	.28	.24	.61	.36	.16	.20	.74
25	.18	.24	.19	.37	.69	.12	.16	.78
Eigenvalues	12.13	1.99	1.59	1.24	.96	.78	.73	
% Variância explicada (total = 77.63)	48.51	7.94	6.38	4.97	3.85	3.13	2.85	
Alfa de Cronbach (total = .96)	.90	.84	.85	.85	.86	.86	.89	

Através da análise da tabela é possível verificar que, forçando a emergência de sete fatores, os itens agruparam-se tal e qual como na versão original. O fator Excesso de trabalho explica 48.51% da variância, e os seus valores de saturação variam entre .68 e .83. O fator Carreira e remuneração explica 7.94% da variância e os seus valores de saturação variam entre .61 e .84. A dimensão Lidar com pessoas explica 6.38% da variância e os seus valores de saturação variam entre .62 e .80. O fator Relações profissionais explica 4.97% da variância e os seus valores de saturação variam entre .56 e .73. O fator Condições de trabalho explica 3.85% da variância e os seus valores de saturação variam entre .69 e .80. O fator Risco de vida explica 3.13% da variância e os seus valores de saturação encontram-se entre .74 e .83. Por fim, o fator Problemas familiares explica 2.85%, e os seus valores de saturação variam entre .68 e .81.

Relativamente à consistência interna, foi obtido um valor para a escala total de .96, o que demonstra que o instrumento possui propriedades psicométricas muito satisfatórias. O mesmo pôde ser verificado para as diferentes dimensões do instrumento: Lidar com pessoas ($\alpha = .85$), Carreira e remuneração ($\alpha = .84$), Risco de vida ($\alpha = .86$), Problemas familiares ($\alpha = .89$), Relações profissionais ($\alpha = .85$), Excesso de trabalho ($\alpha = .90$), e Carreira e remuneração ($\alpha = .86$), onde foram igualmente encontrados valores de alfa apropriados.

No que diz respeito à medida de comportamentos de saúde, procedeu-se à aplicação dos testes de KMO (.58) e de Esfericidade de Bartlett [$\chi^2(10) = 182.135, p < .001$], os quais permitiram verificar que os dados são fatorizáveis. Posteriormente foi realizada uma AFE, da qual emergiram dois fatores, um deles agrupando os três primeiros itens, e o segundo fator agrupando os dois últimos itens, sendo que estes são invertidos. Face a isto foi realizada nova análise, desta vez forçando a emergência de apenas uma dimensão (*cf.* Tabela 5).

Tabela 5

Análise Fatorial da Medida de Comportamentos de Saúde

Itens	Fator 1	h^2
1	.61	.37
2	.58	.33
3	.65	.43
4	-.64	.41
5	-.46	.21
Eigenvalues	1.74	
% Variância explicada	34.86	
Alfa de Cronbach	.17	

Através da análise da tabela 5 é possível verificar que os valores de comunalidade encontrados estão acima de .20, e que a única dimensão desta medida apresenta 34.86% da variância total explicada. No entanto, o valor de alfa de Cronbach obtido foi de apenas .17, sendo este não satisfatório.

Descrição e Correlação das Variáveis

A descrição das variáveis em estudo foi efetuada através do estudo do mínimo e máximo, média e desvio-padrão, assimetria e curtose.

Tabela 6

Análise Descritiva das Variáveis

Variáveis	N	Min.	Máx.	M	DP	Ass.	Curt.
Avaliação e expressão emocional	417	2	5	4.03	.55	-.25	.80
Reconhecimentos das emoções	417	1	5	3.83	.58	-.49	1.45
Utilização das emoções	417	1	5	4.07	.61	-.69	1.40
Regulação emocional	417	1	5	3.73	.75	-.53	.70
Inteligência emocional (total)	417	1.25	5	3.91	.47	-.37	2.07
Exigências emocionais	417	1.63	5	3.41	.63	-.12	.10
Estratégias de trabalho emocional	417	1	5	3.12	.75	-.23	.17
Trabalho emocional (total)	417	1.50	5	3.29	.61	-.02	.24
Confiança organizacional	417	1	6	4.01	1.21	-.71	-.06
Lidar com pessoas	416	0	4	2.30	.85	-.41	.21
Relações profissionais	417	0	4	2.13	.92	-.10	-.40
Excesso de trabalho	417	0	4	2.03	.95	-.05	-.52
Carreira e remuneração	416	0	4	2.14	.94	-.06	-.39
Risco de vida	417	0	4	2.21	.97	-.17	-.47
Condições de trabalho	417	0	4	2.16	.99	-.05	-.71
Problemas familiares	414	0	4	2.14	1.02	-.04	-.66
Stress ocupacional (total)	417	0	4	2.16	.74	-.27	.08
Comportamentos de saúde	417	1	5	3.59	.60	-.39	.36

Como pode ser observado na tabela 6, os valores referentes à escala de IE, incluindo as suas dimensões, apresentam um valor mínimo de um e máximo de cinco, excetuando a dimensão Avaliação e expressão emocional, onde foi obtido um valor mínimo de dois. A média empírica dos itens relativos à escala de inteligência emocional foi superior à média teórica. Relativamente à escala e respetivas dimensões, foram obtidos valores de resposta mínimos de 1, 1.63, e de 1.50, e valores máximos de 5. Foram igualmente obtidos valores de média empírica dos itens superiores à média teórica. No que diz respeito à escala de CO, os valores de resposta variaram entre 1 e 6, podendo ainda ser verificado que a média empírica dos itens é superior à média teórica ($M = 4.01$; $DP = 1.21$), e que foi nesta escala onde se

verificou um desvio-padrão superior, comparativamente com as restantes variáveis em estudo. No que diz respeito à escala de stress ocupacional e respetivas dimensões, a variedade de respostas encontra-se entre os valores de 1 e 4, e o valor de média empírica é superior à média teórica. Relativamente à dispersão dos dados, pode ser observado que foi na dimensão Problemas familiares onde existiu uma maior dispersão ($M = 2.14$; $DP = 1.02$). Por fim, relativamente à medida de comportamentos de saúde pode ser observado que as respostas variaram entre o mínimo 1 e máximo de 5, sendo que a média empírica obtida é superior à média teórica ($M = 3.59$; $DP = .60$).

De forma global pode ser observado (*cf.* Tabela 6) que em todas as variáveis existiu suficiente variabilidade nas respostas, uma vez que os valores de desvio-padrão se encontram próximos ou acima de um. Adicionalmente, não foram detetados problemas ao nível dos valores de curtose e assimetria.

Tabela 7

Correlação entre as Variáveis

Variável	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1. IE	-	.74***	.72***	.76***	.80***	.24***	.15**	-.02	.26***	-.18***	-.10	-.19***	-.21***	-.18***	-.01	-.08	-.16***	.30***
2. AP		-	.42***	.43***	.44***	.13**	.06	-.07	.19***	-.16***	-.03	-.18***	-.19***	-.18***	.01	-.10*	-.16***	.25***
3. AO			-	.41***	.39***	.20***	.14**	.02	.23***	-.03	.03	-.05	-.04	-.12*	.07	.02	-.05	.10*
4. UE				-	.46***	.14**	.15**	.05	.22***	-.06	-.03	-.07	-.10*	-.03	-.02	-.02	-.07	.24***
5. RE					-	.23***	.07	-.05	.17***	-.25***	-.17***	-.25***	-.27***	-.21***	-.08	-.14**	-.20***	.28***
6. CO						-	.10*	.001	.17***	-.20***	-.02	-.32***	-.10*	-.31***	.01	-.19***	-.13**	.10*
7. TE							-	.89***	.91***	.28***	.24***	.25***	.30***	.17**	.14**	.22***	.23***	-.06
8. ETE								-	.63***	.32***	.22***	.30***	.35***	.26***	.09	.22***	.29***	-.14*
9. EE									-	.20***	.21***	.16**	.20***	.06	.16**	.18***	.14**	-.004
10. Stress										-	.77***	.86***	.85***	.78***	.70***	.77***	.79***	-.26***
11. LP											-	.63***	.52***	.44***	.61***	.55***	.50***	-.14**
12. RP												-	.66***	.67***	.45***	.67***	.60***	-.20***
13. ET													-	.62***	.52***	.61***	.69***	-.31***
14. CR														-	.41***	.52***	.57***	-.15**
15. RV															-	.44***	.51***	-.15**
16. CT																-	.49***	-.18***
17. PF																	-	-.30***
18. CS																		-

Nota₁: IE – Inteligência emocional; AP – Avaliação e expressão das próprias emoções; AO – Avaliação das emoções nos outros; UE – Utilização das emoções; RE – Regulação emocional; CO – Confiança organizacional; TE – Trabalho emocional; ETE – Estratégias de trabalho emocional; EE – Exigências emocionais; LP – Lidar com pessoas; RP – Relações profissionais; ET – Excesso de trabalho; CR – Carreira e remuneração; RV – Risco de vida; CT – Condições de trabalho; PF – Problemas familiares; CS – Comportamentos de saúde.

Nota₂: * $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

Tal como pode ser observado na tabela 7, foram encontradas correlações positivas significativas entre as diferentes dimensões relativas à IE, e ainda desta para com a CO ($r = .24, p < .001$), TE ($r = .15, p < .01$), exigências emocionais ($r = .26, p < .001$), e comportamentos de saúde ($r = .30, p < .001$). Adicionalmente, todas as dimensões relativas à escala de IE se correlacionaram de forma significativa e positiva com a CO, à exceção da dimensão Avaliação das próprias emoções, onde não foi encontrada correlação positiva. Pode ainda ser verificado que todas as dimensões relativas à IE se correlacionam de forma positiva com os comportamentos de saúde, tendo sido encontrada a correlação mais alta destes últimos com a Regulação emocional ($r = .28, p < .001$).

Adicionalmente foram encontradas correlações baixas mas significativas positivas entre CO com TE ($r = .10, p < .05$), exigências emocionais ($r = .17, p < .001$), e comportamentos de saúde ($r = .10, p < .05$). Relativamente ao trabalho emocional, o total da escala correlacionou-se de forma significativa positiva com todas as dimensões relativas ao stress ocupacional. Especificamente em relação às estratégias de trabalho emocional, estas correlacionaram-se também de forma significativa positiva com as exigências emocionais, e mais uma vez com as diferentes dimensões da escala de stress ocupacional. De igual modo, também se verifica que as exigências emocionais se correlacionaram de forma significativa positiva com o stress, e que todas as dimensões de stress se correlacionaram de forma significativa positiva entre si.

No entanto, pode ser igualmente verificado na tabela 7 que os comportamentos de saúde se correlacionam de forma significativa negativa com todas as dimensões de stress, e ainda com as estratégias de trabalho emocional ($r = -.14, p < .05$). Mais ainda, foi encontrada uma correlação significativa negativa entre as Exigências emocionais e o Excesso de trabalho ($r = .20, p < .001$), e entre a CO com o stress ($r = -.20, p < .001$) e a maioria das suas dimensões.

Análise de Regressão

De seguida serão apresentadas as análises relativas aos testes a efeitos de moderação, recorrendo ao modelo de regressão linear. Todas as análises foram realizadas com recurso ao método enter para testagem de moderação para predição do stress ocupacional (variável dependente) recorrendo separadamente às quatro dimensões da IE (variável independente) e às estratégias de TE e à CO como variáveis moderadoras. Simultaneamente, todas as análises contaram ainda com o controlo de variáveis sociodemográficas (e.g., sexo, idade e habilitações literárias) e de variáveis relacionadas com o trabalho (e.g., tipo de bombeiro, função exercida e tipo de contrato).

Tabela 8

Regressão Linear com Método Enter para Predição do Stress Ocupacional

	Bloco 1	Bloco 2	Bloco 3	
	β	β	β	
Variáveis de controlo	Sexo	.04	.02	.01
	Idade	-.05	-.04	.01
	Área de residência	-.02	-.03	-.02
	Habilitações literárias	.10	.15*	.16*
	Estado civil	-.08	-.07	-.07
	Tipo de bombeiro	-.19***	-.18***	-.18***
	Tempo de funções	-.10	-.08	-.07
	Função	-.04	-.03	-.03
	Contrato	-.10	-.08	-.09
	Chefia	-.07	-.07	-.04
Principais efeitos	AP		-.13*	-.28***
	AO		.08	.07
	UE		.09	.07
	RE		-.26***	-.25***
	CS		-.06	-.08
Interação	APxETE			.31***
	$R(R^2 Aj)$.25(.03)	.36(.09)	.45(.16)
	R^2	.06	.13	.20
	ΔR^2	.06	.07	.07
	F	F(10,294) = 1.97*	F(15,289) = 2.93***	F(16,288) = 4.66***

Nota₁: AP – Avaliação e expressão das próprias emoções; AO – Avaliação das emoções nos outros; UE – Utilização das emoções; RE – Regulação emocional; CS – Comportamentos de saúde; ETE – Estratégias de trabalho emocional.

Nota₂: *p <.05; **p <.01; *** p <.001

Através desta análise de regressão linear (tabela 8), verificou-se que a Avaliação das emoções no próprio e as estratégias de DA e SA se constituem como predictoras positivas do

stress ocupacional ($\beta = .31, p = .000$). Estes resultados indicam que existe uma associação positiva entre a dimensão de IE em questão e as estratégias de TE com o stress ocupacional, ou seja, níveis mais elevados de IE, quando aliados ao TE realizado pelo sujeito originam também níveis mais elevados de stress. No seu conjunto os três blocos permitem a explicação de 7% da variância do stress ocupacional (*cf.* Tabela 8). Adicionalmente, foi verificado que as variáveis de controlo explicam 6% da variância do stress ocupacional ($R^2_{aj} = .03, p < .05$) ($F(10,294) = 1.97, p < .05$), e que as habilitações literárias e o tipo de bombeiro (i.e., voluntário, profissional-voluntário ou sapador) também se constituíram como preditoras significativas do stress ocupacional. Relativamente às variáveis inseridas no bloco 2, verificou-se que as dimensões Avaliação e expressão das emoções no próprio e a Regulação emocional se constituem também como preditoras negativas do stress ocupacional.

Tabela 9

Regressão Linear com Método Enter para Predição do Stress Ocupacional

	Bloco 1	Bloco 2	Bloco 3	
	β	β	β	
Variáveis de controlo	Sexo	.04	.02	.01
	Idade	-.05	-.04	.01
	Área de residência	-.02	-.03	-.02
	Habilitações literárias	.10	.15*	.16*
	Estado civil	-.08	-.07	-.07
	Tipo de bombeiro	-.19***	-.18***	-.17***
	Tempo de funções	-.10	-.08	-.07
	Função	-.04	-.03	-.03
	Contrato	-.10	-.08	-.09
	Chefia	-.07	-.07	-.03
Principais efeitos	AP		-.13*	-.12
	AO		.08	-.11
	UE		.09	.07
	RE		-.26***	-.26***
	CS		-.06	-.07
Interação	AOxETE			.33***
	$R(R^2 \text{ Aj})$.25(.03)	.36(.09)	.45(.16)
	R^2	.06	.13	.20
	ΔR^2	.06	.07	.07
	F	F(10,294) = 1.97*	F(15,289) = 2.93***	F(16,288) = 4.59***

Nota₁: AP – Avaliação e expressão das próprias emoções; AO – Avaliação das emoções nos outros; UE – Utilização das emoções; RE – Regulação emocional; CS – Comportamentos de saúde; ETE – Estratégias de trabalho emocional.

Nota₂: *p <.05; **p <.01; *** p <.001

Através desta análise de regressão linear (tabela 9), verificou-se que a Avaliação das emoções nos outros e as estratégias de DA e SA se constituem como predictoras positivas do

stress ocupacional ($\beta = .33, p = .000$). No seu conjunto os três blocos permitem a explicação de 7% da variância do stress ocupacional (*cf.* Tabela 9). Adicionalmente, foi verificado que as variáveis de controlo explicam 6% da variância do stress ocupacional ($R^2_{aj} = .07, p < .05$) ($F(10,294) = 1.97, p < .05$), e que as habilitações literárias e o tipo de bombeiro (i.e., voluntário, profissional-voluntário ou sapador) também se constituíram como preditoras significativas positivas e negativas, respectivamente, do stress ocupacional. Relativamente às variáveis inseridas no bloco 2, verificou-se que as dimensões Avaliação e expressão das emoções no próprio e a Regulação emocional se constituem também como preditoras negativas do stress ocupacional.

Tabela 10

Regressão Linear com Método Enter para Predição do Stress Ocupacional

	Bloco 1	Bloco 2	Bloco 3	
	β	β	β	
Variáveis de controlo	Sexo	.04	.02	.01
	Idade	-.05	-.04	.01
	Área de residência	-.02	-.03	-.02
	Habilitações literárias	.10	.15*	.16*
	Estado civil	-.08	-.07	-.07
	Tipo de bombeiro	-.19**	-.18**	-.17**
	Tempo de funções	-.10	-.80	-.07
	Função	-.04	-.03	-.03
	Contrato	-.10	-.08	-.09
	Chefia	-.07	-.07	-.04
Principais efeitos	AP		-.13*	-.12
	AO		.08	.07
	UE		.90	-.11
	RE		-.26***	-.26***
	CS		-.06	-.07
Interação	UExETE			.34***
$R(R^2 Aj)$.25(.03)	.36(.09)	.45(.16)	
R^2	.06	.13	.21	
ΔR^2	.06	.07	.07	
F	F(10,294) = 1.97*	F(15,289) = 2.93***	F(16,288) = 4.63***	

Nota1: AP – Avaliação e expressão das próprias emoções; AO – Avaliação das emoções nos outros; UE – utilização das emoções; RE – Regulação emocional; CS – Comportamentos de saúde; ETE – Estratégias de trabalho emocional.

Nota2: * $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

Através desta análise de regressão linear (tabela 10), verificou-se que a Utilização das emoções e as estratégias de DA e SA se constituem como preditoras positivas do stress ocupacional ($\beta = .34, p = .000$). No seu conjunto os três blocos permitem a explicação de 7% da variância do stress ocupacional (*cf.* Tabela 10). Adicionalmente, foi verificado que as variáveis de controlo explicam 6% da variância do stress ocupacional ($R^2_{aj} = .06, p < .05$) ($F(10,294) = 1.97, p < .05$), e que as habilitações literárias e o tipo de bombeiro (i.e., voluntário, profissional-voluntário ou sapador) também se constituíram mais uma vez como preditoras significativas positivas e negativas, respectivamente, do stress ocupacional. Relativamente às variáveis inseridas no bloco 2, verificou-se que as dimensões Avaliação e expressão das emoções no próprio e a Regulação emocional se constituem como preditoras negativas do stress ocupacional.

Tabela 11

Regressão Linear com Método Enter para Predição do Stress Ocupacional

	Bloco 1	Bloco 2	Bloco 3
	β	β	β
Sexo	.04	.02	.004
Idade	-.05	-.04	.01
Área de residência	-.02	-.03	-.02
Habilitações literárias	.10	.15*	.17**
Estado civil	-.08	-.07	-.07
Tipo de bombeiro	-.19**	-.18**	-.18**
Tempo de funções	-.10	-.80	-.07
Função	-.04	-.03	-.03
Contrato	-.10	-.08	-.09
Chefia	-.07	-.07	-.04
AP		-.13*	-.11
AO		.08	.07
UE		.90	.07
RE		-.26***	-.46***
CS		-.06	-.07
Interação			.34***
$R(R^2 Aj)$.25(.03)	.36(.09)	.45(.16)
R^2	.06	.13	.20
ΔR^2	.06(.063)	.07(.069)	.07(.068)
F	F(10,294) = 1.97*	F(15,289) = 2.93***	F(16,288) = 4.49***

Nota1: AP – Avaliação e expressão das próprias emoções; AO – Avaliação das emoções nos outros; UE – Utilização das emoções; RE – Regulação emocional; CS – Comportamentos de saúde; ETE – Estratégias de trabalho emocional.

Nota2: * $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

Através desta análise de regressão linear (tabela 11), verificou-se que a Regulação emocional e as estratégias de DA e SA se constituem como preditoras positivas do stress ocupacional ($\beta = .34, p = .000$). Através do método de arredondamento, no seu conjunto tanto o bloco 2 como o 3 permitem a explicação de 7% da variância do stress ocupacional, no entanto foi encontrado um valor mais elevado para o bloco 2 (cf. Tabela 10). Adicionalmente, foi verificado que as variáveis de controlo explicam 6% da variância do stress ocupacional ($R^2_{aj} = .06, p < .05$) ($F(10,294) = 1.97, p < .05$), e que as habilitações literárias e o tipo de bombeiro (i.e., voluntário, profissional-voluntário ou sapador) também se constituíram mais uma vez como preditoras significativas positivas e negativas, respectivamente, do stress ocupacional. Relativamente às variáveis inseridas no bloco 2, verificou-se que as dimensões Avaliação e expressão das emoções no próprio e a Regulação emocional se constituem como preditoras negativas do stress ocupacional.

Tabela 12

Regressão Linear com Método Enter para Predição do Stress Ocupacional

	Bloco 1	Bloco 2	Bloco 3	
	β	β	β	
Variáveis de controle	Sexo	.04	.02	.02
	Idade	-.05	-.04	-.02
	Área de residência	-.02	-.03	-.03
	Habilitações literárias	.10	.15*	.12*
	Estado civil	-.08	-.07	-.05
	Tipo de bombeiro	-.19***	-.18***	-.24***
	Tempo de funções	-.10	-.08	-.09
	Função	-.04	-.03	-.02
	Contrato	-.10	-.08	-.04
	Chefia	-.07	-.07	-.10
Principais efeitos	AP		-.13*	-.04
	AO		.08	.11
	UE		.09	.08
	RE		-.26***	-.21**
	CS		-.06	-.03
Interação				-.25***
$R(R^2 Aj)$.25(.03)	.36(.09)	.41(.13)	
R^2	.06	.13	.17	
ΔR^2	.06	.07	.04	
F	F(10,294) = 1.97*	F(15,289) = 2.93***	F(16,288) = 3.71***	

Nota1: AP – Avaliação e expressão das próprias emoções; AO – Avaliação das emoções nos outros; UE – Utilização das emoções; RE – Regulação emocional; CS – Comportamentos de saúde; CO – Confiança organizacional.

Nota2: * $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

Através desta análise de regressão linear (tabela 12), verificou-se que a Avaliação e expressão das próprias emoções e a CO se constituem como preditoras negativas do stress

ocupacional ($\beta = -.25, p = .000$). No seu conjunto o bloco 3 explica apenas 4% da variância do stress ocupacional, sendo encontrado o valor mais elevado de explicação de variância do stress no bloco 2 (7%) (cf. Tabela 12). Adicionalmente, foi verificado que as variáveis de controlo explicam 6% da variância do stress ocupacional ($R^2_{aj} = .06, p < .05$) ($F(10,294) = 1.97, p < .05$), e que as habilitações literárias e o tipo de bombeiro (i.e., voluntário, profissional-voluntário ou sapador) também se constituíram mais uma vez como preditoras significativas positivas e negativas, respectivamente, do stress ocupacional. Relativamente às variáveis inseridas no bloco 2, verificou-se que as dimensões Avaliação e expressão das emoções no próprio e a Regulação emocional continuam a constituir-se como preditoras negativas do stress ocupacional.

Tabela 13

Regressão Linear com Método Enter para Predição do Stress Ocupacional

	Bloco 1	Bloco 2	Bloco 3	
	β	β	β	
Variáveis de controle	Sexo	.04	.02	.02
	Idade	-.05	-.04	-.01
	Área de residência	-.02	-.03	-.03
	Habilitações literárias	.10	.15*	.12
	Estado civil	-.08	-.07	-.06
	Tipo de bombeiro	-.19**	-.18	-.24***
	Tempo de funções	-.10	-.08	-.09
	Função	-.04	-.03	-.02
	Contrato	-.10	-.08	-.04
	Chefia	-.07	-.07	-.10
Principais efeitos	AP		-.13*	-.13*
	AO		.08	.22**
	UE		.09	.08
	RE		-.26***	-.22***
	CS		-.06	-.03
Interação				-.26**
	$R(R^2 Aj)$.25(.03)	.36(.09)	.41(.12)
	R^2	.06	.13	.17
	ΔR^2	.06	.07	.04
	F	F(10,294) = 1.97*	F(15,289) = 2.93***	F(16,288) = 3.61***

Nota₁: AP – Avaliação e expressão das próprias emoções; AO – Avaliação das emoções nos outros; UE – Utilização das emoções; RE – Regulação emocional; CS – Comportamentos de saúde; CO – Confiança organizacional.

Nota₂: * $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

Através desta análise de regressão linear (tabela 13), verificou-se que a Avaliação das emoções nos outros e a CO se constituem como predictoras negativas do stress ocupacional ($\beta = -.26, p = .001$). No seu conjunto o bloco 3 explica apenas 4% da variância do stress

ocupacional, sendo encontrado novamente o valor mais elevado de explicação de variância do stress no bloco 2 (7%) (*cf.* Tabela 13). Adicionalmente, foi verificado que as variáveis de controlo explicam 6% da variância do stress ocupacional ($R^2_{aj} = .06$, $p < .05$) ($F(10,294) = 1.97$, $p < .05$), e que as habilitações literárias e o tipo de bombeiro (i.e., voluntário, profissional-voluntário ou sapador) também se constituíram mais uma vez como preditoras significativas positivas e negativas, respectivamente, do stress ocupacional. Relativamente às variáveis inseridas no bloco 2, verificou-se que as dimensões Avaliação e expressão das emoções no próprio e a Regulação emocional continuam a constituir-se como preditoras negativas do stress ocupacional, e que a dimensão Avaliação das emoções nos outros se constitui como uma preditora positiva do stress ocupacional.

Tabela 14

Regressão Linear com Método Enter para Predição do Stress Ocupacional

	Bloco 1	Bloco 2	Bloco 3	
	β	β	β	
Variáveis de controle	Sexo	.04	.11	.02
	Idade	-.05	.01	-.02
	Área de residência	-.02	.08	-.03
	Habilitações literárias	.10	.04*	.12
	Estado civil	-.08	.04	-.05
	Tipo de bombeiro	-.19**	.06**	-.25***
	Tempo de funções	-.10	.05	-.09
	Função	-.04	-.03	-.02
	Contrato	-.10	-.08	-.04
	Chefia	-.07	-.07	-.10
Principais efeitos	AP		-.13*	-.14*
	AO		.08	.11
	UE		.09	.19**
	RE		-.26***	-.21**
	CS		-.06	-.03
Interação			-.26***	
	$R(R^2 Aj)$.25(.03)	.36(.09)	.42(.12)
	R^2	.06	.13	.17
	ΔR^2	.06	.07	.04
	F	F(10,294) = 1.97*	F(15,289) = 2.93***	F(16,288) = 3.78***

Nota₁: AP – Avaliação e expressão das próprias emoções; AO – Avaliação das emoções nos outros; UE – Utilização das emoções; RE – Regulação emocional; CS – Comportamentos de saúde; CO – Confiança organizacional.

Nota₂: * $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

Através desta análise de regressão linear (tabela 14), verificou-se que a Utilização das emoções e a CO se constituem como preditoras negativas do stress ocupacional ($\beta = -.26$, $p = .000$). No seu conjunto o bloco 3 explica apenas 4% da variância do stress ocupacional, sendo

encontrado novamente o valor mais elevado de explicação de variância do stress no bloco 2 (7%) (cf. Tabela 14). Adicionalmente, foi verificado que as variáveis de controlo explicam 6% da variância do stress ocupacional ($R^2_{aj} = .06$, $p < .05$) ($F(10,294) = 1.97$, $p < .05$), e que neste caso as habilitações literárias surgiram apenas no bloco 2 como preditoras positivas do stress, tal como o tipo de bombeiro, e este último surgiu no bloco 1 e 3 como preditor negativo do stress ocupacional. Relativamente às variáveis inseridas no bloco 2, verificou-se que as dimensões Avaliação e expressão das emoções no próprio e a Regulação emocional continuam a constituir-se como preditoras negativas do stress ocupacional, e que a dimensão Utilização das emoções se constitui como uma preditora positiva do stress ocupacional.

Tabela 15

Regressão Linear com Método Enter para Predição do Stress Ocupacional

	Bloco 1	Bloco 2	Bloco 3	
	β	β	β	
Variáveis de controlo	Sexo	.04	.02	.02
	Idade	-.05	-.04	-.02
	Área de residência	-.02	-.03	-.03
	Habilitações literárias	.10	.15*	.12
	Estado civil	-.08	-.07	-.05
	Tipo de bombeiro	-.19**	-.18**	-.25***
	Tempo de funções	-.10	-.08	-.10
	Função	-.04	-.03	-.02
	Contrato	-.10	-.08	-.03
	Chefia	-.07	-.07	-.11
Principais efeitos	AP		-.13*	-.14*
	AO		.08	.11
	UE		.09	.08
	RE		-.26***	-.06
	CS		-.06	-.03
Interação				-.31***
	$R(R^2 Aj)$.25(.03)	.36(.09)	.42(.13)
	R^2	.06	.13	.18
	ΔR^2	.06	.07	.05
	F	F(10,294) = 1.97*	F(15,289) = 2.93***	F(16,288) = 3.87***

Nota₁: AP – Avaliação e expressão das próprias emoções; AO – Avaliação das emoções nos outros; UE – Utilização das emoções; RE – Regulação emocional; CS – Comportamentos de saúde; CO – Confiança organizacional.

Nota₂: * $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

Através desta análise de regressão linear (tabela 15), verificou-se que a Regulação emocional e a CO se constituem como preditoras negativas do stress ocupacional ($\beta = -.31, p = .000$). No seu conjunto o bloco 3 explica apenas 5% da variância do stress ocupacional, sendo encontrado novamente o valor mais elevado de explicação de variância do stress no bloco 2 (7%) (cf. Tabela 15). Adicionalmente, foi verificado que as variáveis de controlo explicam 6% da variância do stress ocupacional ($R^2_{aj} = .06, p < .05$) ($F(10,294) = 1.97, p < .05$), e que as habilitações literárias surgiram apenas no bloco 2 como preditoras positivas do stress, e que o tipo de bombeiro surgiu nos blocos 1, 2 e 3 como preditor negativo. Relativamente às variáveis inseridas no bloco 2, verificou-se que a dimensão Avaliação e expressão das emoções no próprio se constituiu como uma preditora negativa do stress, e que a Regulação emocional se constituiu como preditora negativa do stress ocupacional.

Discussão

Esta investigação teve como objetivo verificar a existência de associações entre as diferentes variáveis em estudo, e testar se as estratégias de TE e a CO se podiam constituir como variáveis moderadoras na predição do stress ocupacional.

Tal como esperado, foram encontradas correlações significativas negativas entre IE e stress (Nikolau & Tsaousis, 2002; Slaski & Cartwright, 2002), (e correlações negativas entre SA e stress (Grandey, 2003). Este estudo apresenta um resultado interessante inovador, já que contrariamente ao que seria de esperar foi encontrada uma correlação significativa positiva entre as estratégias de TE e stress. Apesar deste resultado não estar de acordo com o que a maioria dos estudos propõe (cf. Grandey, 2003; Liu et al., 2008), a literatura acerca das consequências das estratégias de TE continua a não ser totalmente consistente e necessita de desenvolvimento. Consideramos que uma vez que tanto os processos *antecedent-focused* como *response-focused*, ambos associados às estratégias de DA e SA respectivamente, são processos que requerem esforço e motivação por parte do sujeito, podem causar dissonância e

stress (Liu et al., 2008). Alguns autores defendem que uma vez que as estratégias DA pressupõem a internalização das emoções a serem sentidas, estas estratégias podem mesmo ser consideradas mais exigentes que as estratégias SA, e portanto podem ser causadoras de stress nos trabalhadores (Hülshager & Schewe, 2011; Liu et al., 2008).

No que diz respeito aos resultados obtidos através das análises para testar efeitos de moderação, verificou-se que as estratégias de TE se constituem como uma variável moderadora significativa positiva do stress ocupacional, e que a CO se constitui como uma variável moderadora significativa negativa do stress ocupacional. Estes resultados significam que tanto as estratégias de TE como a CO moderam a relação que a IE tem com o stress ocupacional, e que neste caso, por exemplo, níveis mais elevados de IE quando moderados pelas estratégias de TE provocam no sujeito níveis mais elevados de stress, e quando a IE é moderada pela CO faz com que o sujeito perceba menores níveis de stress ocupacional.

Limitações

Uma das limitações que pode ser apontada neste estudo foi o facto de terem sido utilizados apenas instrumentos de autorrelato que se baseiam na percepção que o sujeito tem sobre si e não nas suas reais capacidades e/ou comportamentos, sendo que adicionalmente nas respostas a estas escalas também está presente a questão da desejabilidade social.

Adicionalmente, o trabalho dos bombeiros é imprevisível, fazendo com que por vezes fosse difícil conseguir a atenção total de alguns dos participantes nos momentos do preenchimento dos questionários, já que por vezes estes eram interrompidos por terem que realizar alguma tarefa. Uma outra limitação apontada diz respeito aos comentários que alguns dos participantes realizaram acerca da extensão do protocolo, e à dificuldade para compreenderem a escala de TE, sendo que os mesmos referiam várias vezes que todos os itens pareciam iguais entre si. Na fase de inserção e análise de dados foi notado que em

algumas corporações se observou uma grande discrepância nas respostas de participantes de uma mesma corporação na escala de CO, o que nos levanta a questão se na organização os colaboradores têm totalmente presente quem é a sua chefia. Pensamos que se for esta razão de tal ter ocorrido, pode ser pela própria organização não definir de forma total quem é o líder, ou por ser um contexto onde existem vários superiores (e.g., comandante, chefe de 1ª classe, chefe de 2ª classe, subchefe, etc), e neste sentido o sujeito vai responder com base naquele com quem interage de forma mais direta, o que acaba por enviesar um pouco os resultados porque nem todos pensam na mesma pessoa como o líder. Neste sentido torna-se necessário clarificar esta questão, personalizando as escalas de CO ao solicitar ao participante que indique a pessoa de determinada posição na hierarquia, ou dando a oportunidade ao sujeito de assinalar por exemplo até três chefias, e realizar a avaliação para cada um deles.

Sugestões futuras

Como já referido, uma vez que esta investigação foi unicamente quantitativa e baseada em instrumentos de autorrelato, pode ser pertinente que de futuro sejam incluídos testes de desempenho neste tipo de investigações. A operacionalização da IE como modelo de habilidade por vezes pode ser vista como demasiado subjectiva em termos da experiência emocional do sujeito, o que ao mesmo tempo pode afetar o desenvolvimento de testes de desempenho (Petrides et al., 2007). Face a isto poderá ser pertinente numa investigação futura conceptualizar a IE como traço, uma vez que é um modelo onde tanto a autoperceção do sujeito como as suas disposições são avaliadas (Petrides et al., 2007). Foram realizados estudos que investigam o papel da IE das chefias no contexto organizacional. No entanto, ainda não existe literatura tão abundante no que diz respeito à relação da IE tanto nas chefias, como nos colaboradores e, conseqüentemente, dos seus resultados profissionais (Wong & Law, 2002), o que faz com que de futuro se torne pertinente realizar uma investigação que

estude a confiança no sentido bidireccional (Brower, Lester, Korsgaard, & Dineen, 2009), para compreender se existem diferentes variáveis associadas à confiança quer nas chefias, quer nos trabalhadores, e para que seja permitida a avaliação e previsão da confiança mútua nos dois sentidos (Martínez-Tur et al., 2016).

Paralelamente à sugestão apontada anteriormente de serem utilizados numa futura investigação testes de desempenho nomeadamente para avaliar a IE (e.g., MSCEIT), pensamos que seria enriquecedor no futuro optar por uma investigação do tipo misto, para investigar de que forma as variáveis em estudo se relacionam, nomeadamente através do recurso ao uso de diários, para que possam ser identificadas as causas de stress, as estratégias utilizadas, as respostas e mecanismos de coping adotados pelos sujeitos (Grandey, 2000). Deste modo, o recurso a diários pode ajudar os colaboradores a descreverem as situações que exigem que o sujeito realize TE, e como o sujeito responde a estes eventos, para que depois essas situações possam ser relacionadas com o TE e stress (Grandey, 2000). Através de um estudo misto onde recorrêssemos a entrevistas, poderia ainda ser explorado de que forma é que a nível não só individual, mas também interpessoal, é que os sujeitos percecionam consequências do TE, e de que forma é que estes entendem que as display rules influenciam a qualidade do ambiente interpessoal (Schaubroeck & Jones, 2000). Adicionalmente, através de um estudo misto poderia ser facilitada a compreensão de quais são os antecedentes do TE, qual o real impacto que as diferentes estratégias utilizadas têm nos sujeitos, e em que situações são utilizadas, uma vez que por exemplo, o TE varia não só conforme as diferentes ocupações que o sujeito ocupa, mas também consoante o cargo exercido e posição ocupada na organização (Humphrey, Pollack, & Hawver, 2008). Neste sentido poderia ser interessante numa investigação futura introduzir o estudo da variável contágio emocional, uma vez que é tido que líderes podem realizar TE através de processos e contágio emocional, já que líderes

que recorrem ao TE podem ser emocional mais expressivos e comunicativos (Humphrey et al., 2008), e neste sentido influenciam positivamente os seus colaboradores.

Um outro ponto interessante a considerar em investigações futuras prende-se com um dos resultados obtidos nesta investigação, nomeadamente de as estratégias de DA e SA convergirem entre si, e de ambas se correlacionarem de forma significativa e positiva com o stress ocupacional. Como já referido, ambas as estratégias são processos que exigem esforço e motivação por parte do sujeito. No entanto, até ao momento não encontramos nenhum estudo que investigue a energia cognitiva e motivacional inerente às estratégias de TE, portanto não se pode afirmar com total certeza qual destas estratégias exige mais esforço ao sujeito (Hülshager & Schewe, 2011), o que faz com que seja algo importante a ser investigado no futuro, tal como já mencionado pelos autores anteriormente descritos. Posto isto reforça-se a existência de um estudo misto, nomeadamente com recurso à observação, já que estes podem ajudar a explorar a ideia de que eventos emocionais têm impacto no TE (Grandey, 2000). Assim, ao perceber o tipo de eventos associados à necessidade de recorrer ao TE e com que frequência estes ocorrem, pode ajudar as organizações a ajustar a sua dinâmica de trabalho, ou a desenharem programas de treino de competências para os colaboradores a lidarem com essas situações com potencial carga negativa (Grandey, 2000). Adicionalmente é proposto que as emoções, dentro da irracionalidade que por vezes lhe é atribuída, podem interferir com a confiança sentida, influenciando a perceção dos antecedentes da confiança, e conseqüentemente das relações de confiança estabelecidas (Schoorman et al., 2007). Posto isto, torna-se igualmente pertinente realizar estudos que avaliam que papel e/ou impacto é que as emoções podem ter na confiança organizacional sentida (Schoorman et al., 2007).

Implicações Práticas

No que diz respeito às implicações práticas desta investigação, pode considerar-se que este é um estudo que foca conceitos importantes a serem explorados, e consequentemente trabalhados nas organizações em prol do bem-estar dos profissionais. Assim, uma vez que neste estudo a CO resultou numa preditora negativa do stress ocupacional, torna-se importante aliar o treino de competências pessoais e contextuais para um melhor funcionamento profissional (e pessoal) do indivíduo. Tal como Jain e Sinha (2005) indicam, do ponto de vista prático poderá ser benéfico este treino de capacidades a nível individual, não só como forma de se prevenir problemas nos trabalhadores, fazendo com que economicamente se poupe em tratamentos psicológicos que sejam necessários, mas também como forma de promover saúde nos trabalhadores e na própria organização.

Em algumas das corporações onde foram recolhidos os dados, alguns bombeiros referiram que de forma bastante frequente se disponibilizam para participar em estudos semelhantes a esta investigação. No entanto, foi também verbalizado um certo desagrado por parte dos mesmos por estes se encontrarem dispostos a participar em estudos, mas depois em termos práticos nada é feito nas corporações. Neste sentido, torna-se urgente e necessário promover o papel do psicólogo nas corporações, que cada vez mais ganha justificação à medida que as investigações nesta área avançam. Foi verbalizado por alguns bombeiros que quando necessitam de apoio psicológico, se tiverem que recorrer por exemplo a um centro de saúde para solicitar acompanhamento, passam meses à espera desse atendimento, o que não responde às necessidades imediatas destes profissionais e/ou voluntários. Adicionalmente foi notada alguma preocupação por parte de bombeiros mais experientes por nem sempre saberem como lidar com os bombeiros estagiários quando estes passam por alguma experiência mais pesada do ponto de vista emocional. Neste sentido, este foi um estudo que poderá contribuir não só para chamar a atenção da importância da existência de psicólogos neste contexto, promovendo uma comunicação mais aberta e assertiva como forma de

promover/potenciar as relações interpessoais no local de trabalho, mas também para reforçar a necessidade de serem realizados nas corporações programas de treino de competências de gestão de stress (Grandey, 2000) e das emoções, alicerçados na construção de confiança organizacional.

Referências Bibliográficas

- Abraham, R. (2004). Emotional competence as antecedent to performance: A contingency framework. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 130(2), 117–143. doi: 10.3200/MONO.130.2.117-145
- Arvey, R. D., Renz, G. L., & Watson, T. W. (1998). Emotionality and job performance: Implications for personnel selection. *Personnel and Human Resources Management*, 16, 103-147.
- Avram, E., Ionescu, D., & Mincu, C. L. (2015). Perceived safety climate and organizational trust: The mediator role of job satisfaction. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 187, 679 – 684. doi: 10.1016/j.sbspro.2015.03.126
- Barsade, S. G., & Gibson, D. E. (2007). Why does affect matter in organizations? *Academy of Management Perspectives*, 11, 36-59. Retirado de: <https://www.mindfulevenenwerken.nl/assets/pdf/Why-Does-Affect-Matter.pdf>
- Brotheridge, C. M. (2006). The role of emotional intelligence and other individual difference variables in predicting emotional labor relative to situational demands. *Psicothema*, 18, 139-144. Retirado de: <http://www.psicothema.com/pdf/3289.pdf>
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of “people work”. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17–39. doi:10.1006/jvbe.2001.1815
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the Emotional Labour Scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 365–379. doi: 10.1348/096317903769647229
- Brower, H. H., Lester, S. W., Korsgaard, M. A., & Dineen, B. R. (2009). A closer look at trust between managers and subordinates: Understanding the effects of both trusting

and being trusted on subordinate outcome. *Journal of Management*, 35(2), 327-347.

doi: 10.1177/0149206307312511

Carvalho, C., Serra, M., Silva, D. L., & Figueiredo, C. (2011) Emotional labor em profissionais do ensino e da saúde: Análise de duas estruturas dimensionais.

Psychologica, 55, 95-113. Retirado de:

<http://iduc.uc.pt/index.php/psychologica/article/view/1123>

Ciarrochi, J., Deane, F. P., & Anderson, S. (2002). Emotional intelligence moderates the relationship between stress and mental health. *Personality and individual differences*, 32, 197-209. doi: 10.1016/S0191-8869(01)00012-5

Cooper, C. L., & Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupational Psychology*, 49, 11-28. doi: 10.1111/j.2044-8325.1976.tb00325.x

Côté, S., & Miners, C. T. H. (2006). Emotional intelligence, cognitive intelligence, and job performance. *Administrative Science Quarterly*, 51(1). doi: 10.2189/asqu.51.1.1

Davies, M., Stankov, L., & Roberts, R. D. (1998). Emotional intelligence: In search of an elusive construct. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75(4), 989-1015. doi: 10.1037//0022-3514.75.4.989

Diário da República. (2014). 2.^a série, n.º 56, 13-18.

Dormann, C., & Zapf, D. (2004). Customer-related social stressors and burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 9(1), 61–82. doi: 10.1037/1076-8998.9.1.61

Edwards, J. R., & Cooper, C. L. (1990). The person-environment fit approach to stress: Recurring problems and some suggested solutions. *Journal Of Organizational Behavior*, 11, 293-307. doi: 10.1002/job.4030110405

Ferreira, A. T. (2013). *Perceções do sistema de gestão de recursos humanos e o papel da confiança organizacional*. Manuscrito não publicado. Braga: Universidade do Minho.

- Gomes, A. R. (2009). *Questionário de Stress em Bombeiros (QSB) – Versão para investigação*. Manuscrito não publicado. Braga: Universidade do Minho.
- Gomes, A. R., & Teixeira, F. (2013). Influência dos processos de avaliação cognitiva na atividade laboral de bombeiros portugueses. *Psico-USF*, 18(2), 309-320. Retirado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=401036095014>
- Gould-Williams, J. (2003). The importance of HR practices and workplace trust in achieving superior performance: A study of public-sector. *The International Journal of Human Resource Management*, 14(1), 28-54. doi: 10.1080/09585190210158501
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110. doi: 10.1037//1076-8998.5.1.95
- Grandey, A. A. (2003) When “the show must go on”: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46(1), 86-96.
- Grandey, A. A., Fisk, G. M., & Steiner, D. D. (2005). Must “service with a smile” be stressful? The moderating role of personal control for American and French employees. *Journal of Applied Psychology*, 90(5), 893-904. doi: [10.1037/0021-9010.90.5.893](https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.5.893)
- Guidotti, T. L. (1992). Human factors in firefighting: Ergonomic, cardiopulmonary, and psychogenic stress-related issues. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 64, 1-12. doi: 10.1007/BF00625945
- Hülshager, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(3), 361–389. doi: 10.1037/a0022876

- Humphrey, R. H., Pollack, J. M., & Hawver, T. (2008). Leading with emotional labor. *Journal of Managerial Psychology, 23*(2), 151-168. doi: 10.1108/02683940810850790
- Jain, A. K., & Sinha, A. K. (2005). General health in organizations: Relative relevance of emotional intelligence, trust, and organizational support. *International Journal of Stress Management, 12*(3), 257–273. doi: 10.1037/1072-5245.12.3.257
- Johnson, S., Cooper, C., Cartwright, S., Donald, I., Taylor, P., & Millet, C. (2005). The experience of work-related stress across occupations. *Journal of Managerial Psychology, 20*(2), 178-187. doi: 10.1108/02683940510579803
- Kath, L. M., Magley, V. J., & Marmet, M. (2010). The role of organizational trust in safety climate's influence on organizational outcomes. *Accident Analysis and Prevention, 42*, 1488-1497. doi:10.1016/j.aap.2009.11.010
- Keating, J., Silva, I., & Veloso, A. (2010). *Confiança organizacional: Teste de um modelo*. Manuscrito não publicado, Escola de Psicologia, Universidade do Minho, Braga. doi: 10.2139/ssrn.1672246
- Liu, Y., Prati, L. M., Perrewé, P. L., & Ferris, G. R. (2008). The relationship between emotional resources and emotional labor: An exploratory study. *Journal of Applied Social Psychology, 38*(10), 2410–2439. doi: 10.1111/j.1559-1816.2008.00398.x
- Martínez-Tur, V., Moliner, C., Molina, A., Kuster, I., Vila, N., & Ramos, J. (2016). The moderating role performance in the link from interactional justice climate to mutual trust between managers and team members. *Psychological Reports, 0*(0), 1-19. doi: 10.1177/0033294116647689
- Mavroveli, S., Petrides, K. V., Rieffe, C., & Bakker, F. (2007). Trait emotional intelligence, psychological well-being and peer-rated social competence in adolescence. *British*

Journal of Developmental Psychology, 25, 263–275. doi:

10.1348/026151006X118577

Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27(4), 267-298. doi: 10.1016/S0160-2896(99)00016-1

Mayer, J. D., Roberts, R. D., & Barsade, S. G. (2008). Human abilities: Emotional intelligence. *Annual Review of Psychology*, 59, 507–536. doi: 10.1146/annurev.psych.59.103006.093646

Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709-734. Retirado de: https://www.jstor.org/stable/258792?seq=1#page_scan_tab_contents

Mesmer-Magnus, J. R., DeChurch, L. A., & Wax, A. (2011). Moving emotional labor beyond surface and deep acting: A discordance-congruence perspective. *Organizational Psychology Review*, 00(0), 1-48. doi: 10.1177/2041386611417746

Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010. Retirado de: <http://amr.aom.org/content/21/4/986.abstract>

Murta, S., & Tröccoli, B. (2007). Stress ocupacional em bombeiros: Efeitos de intervenção baseada em avaliação de necessidade. *Estudos de psicologia*, 24, 41-51. doi: 10.1590/S0103-166X2007000100005

Nikolau, I., & Tsaousis, I. (2002). Emotional intelligence in the workplace: Exploring its effects on occupational stress and organizational commitment. *The International Journal of Organizational Analysis*, 10(4), 327-342.

O'Boyle Jr, E. H., Humphrey, R. H., Pollack, J. M., Hawver, T. H., & Story, P. A. (2011).

The relation between emotional intelligence and job performance: A meta-analysis.

Journal of Organizational Behavior, 32, 788–818. doi: 10.1002/job.714

Ogińska-Bulik, N. (2005). Emotional intelligence in the workplace: Exploring its effects on

occupational stress and health outcomes in human service workers. *International*

Journal of Occupational Medicine and Environmental Health, 18(2), 167-175.

Retirado de: <http://test.imp.lodz.pl/upload/oficyna/artykuly/pdf/full/Ogi8-02-05.pdf>

Paschoal, T., & Tamayo, A. (2005). Impacto dos valores laborais e da interferência família –

trabalho no estresse ocupacional. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 21(2), 173-180. doi:

10.1590/S0102-37722005000200007

Petrides, K. V., Pita, R., & Kokkinaki, F. (2007). The location of trait emotional intelligence

in personality factor space. *British Journal of Psychology*, 98, 273-289. doi:

10.1348/000712606X120618

Ramachandran, Y., Jordan, P. J., Troth, A. C., & Lawrence, S. A. (2011). Emotional

intelligence, emotional labour and organisational citizenship behaviour in service

environments. *International Journal of Work Organisation and Emotion*, 4(2). doi:

10.1504/IJWOE.2011.044594

Rodrigues, N., Rebelo, T., & Coelho, J. V. (2001). Adaptação da Escala de Inteligência

Emocional de Wong e Law (WLEIS) e análise da sua estrutura factorial e fiabilidade

numa amostra portuguesa. *Psychologica*, 55, 189-207. Retirado de: [http://impactum-](http://impactum-journals.uc.pt/index.php/psychologica/article/view/1127)

[journals.uc.pt/index.php/psychologica/article/view/1127](http://impactum-journals.uc.pt/index.php/psychologica/article/view/1127)Rosseau, D. M., Sitkin, S. B.,

Burt, R. S., & Camerer, C. (1998). Not so different after all: A cross-discipline view

of trust. *Academy of Management Review*, 23(3), 393-404. doi:

10.5465/AMR.1998.926617

- Salovey, P., Stroud, L., Woolery, A., & Epel, E. (2002). Perceived emotional intelligence, stress reactivity, and symptom reports: Further explorations using the trait meta-mood scale. *Psychology and Health, 17*, 611–627. doi: 10.1080/08870440290025812
- Schaubroeck, J., & Jones, J. R. (2000). Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. *Journal of Organizational Behavior, 21*, 163-183. Retirado de:
[http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/\(SICI\)1099-1379\(200003\)21:2%3C163::AID-JOB37%3E3.0.CO;2-L/abstract](http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/(SICI)1099-1379(200003)21:2%3C163::AID-JOB37%3E3.0.CO;2-L/abstract)
- Schoorman, F. D., Mayer, R. C., & Davis, J. H. (2007). An integrative model of organizational trust: Past, present, and future. *Academy of Management Review, 32*(2), 344–354. Retirado de:
https://www.jstor.org/stable/258792?seq=1#page_scan_tab_contents
- Slaski, M., & Cartwright, S. (2002). Health, performance and emotional intelligence: An exploratory study of retail managers. *Stress and Health, 18*, 63-68. doi:
10.1002/smi.926
- Seok, C. B., & Chiew, T. C. (2013). Trust, trustworthiness and justice perception towards the head of department. *Global Journal of Arts Humanities and Social Sciences, 1*(1), 20-29.
- Vaida, S., & Opre, A. (2014). Emotional intelligence versus emotional competence. *Journal of Psychological and Educational Research, 22*(1), 26-33. Retirado de:
https://www.researchgate.net/publication/263274155_Emotional_Intelligence_versus_Emotional_Competence
- Visser, M., Smets, E., Oort, F. & Haes, H. (2003). Stress, satisfaction and burnout among Dutch medical specialists. *Canadian Medical Association or its Licensors, 168*, 271-275. Retirado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC140468/>

Wong, C., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, *13*, 243–274. Retirado de:

<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1048984302000991>

Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, *12*, 237–268.

doi: [10.1016/S1053-4822\(02\)00048-7](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(02)00048-7)

Zapf, D., Seifert, C., Schmutte, B., Mertini, H., & Holz, M. (2001). Emotion work and job stressors and their effects on burnout. *Psychology and Health*, *16*, 527-545. doi:

[10.1080/08870440108405525](https://doi.org/10.1080/08870440108405525)

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

371–399. doi: [10.1111/j.1464-0597.2004.00176.x](https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2004.00176.x)