

ESTUDO DA RELAÇÃO ENTRE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E ESTRESSE EM AMBIENTES DE TRABALHO

Fabiano Koich Miguel¹ - Universidade São Francisco, Itatiba, Brasil
Ana Paula Porto Noronha - Universidade São Francisco, Itatiba, Brasil

RESUMO

A presente pesquisa teve como objetivo estudar a relação entre inteligência emocional e estresse no ambiente de trabalho. Participaram da pesquisa 108 pessoas, sendo 80 do sexo feminino, com idades variando de 21 a 67 anos, oriundos de dois ambientes de trabalho distintos, quais sejam, um órgão público estadual e um hospital público municipal. As correlações encontradas foram diferentes de acordo com o ambiente de trabalho. No órgão público, apenas uma correlação negativa baixa foi encontrada entre gerenciamento emocional e estresse. No hospital, foram encontradas correlações positivas entre compreensão das emoções e estresse. Esses dados sugeriram que outros fatores podem estar influenciando na relação entre inteligência emocional e estresse, dependendo do local de trabalho.

Palavras-chave: inteligência emocional; estresse; MSCEIT; ISSL; EVENT

STUDY OF THE RELATION BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE AND STRESS AT WORKPLACE

ABSTRACT

The present research aimed to study the relation between emotional intelligence and stress at workplace. The participants were 108 people, 80 female, with ages ranging from 21 to 67 years old, from two distinct workplaces, which were a state public agency and a municipal public hospital. Correlations were different according to the workplace. At the public agency, only one low negative correlation was found between emotional management and stress. At the hospital, positive correlations between emotional understanding and stress were found. The results suggest that other factors may influence the relation between emotional intelligence and stress, depending on the workplace.

Keywords: emotional intelligence; stress; MSCEIT; ISSL; EVENT

INTRODUÇÃO

No início da década de 1990, Salovey e Mayer (1990) reuniram várias pesquisas realizadas sobre inteligência e emoção e propuseram o construto inteligência emocional. Tal construto diz respeito à capacidade de raciocinar com emoções. Mais detalhadamente, refere-se à capacidade de perceber adequadamente, avaliar e expressar as emoções; capacidade de perceber ou gerar um estado de humor a fim de facilitar um pensamento e uma tarefa; capacidade de entender a forma como as emoções se mesclam e transitam ao longo de tempo; e capacidade de gerenciar as emoções a fim de promover o crescimento, tanto emocional quanto intelectual (Mayer & Salovey, 1999).

Para Lane e Pollermann (2002), a definição de inteligência emocional pode ser sintetizada como uma habilidade para utilizar informação do tipo

emocional de maneira construtiva e adaptativa. Essas informações podem ser tanto reações emocionais subjetivas de uma pessoa, como também geradas pelas reações emocionais de outras pessoas. Dessa maneira, seria possível classificar o construto como um tipo de inteligência, do mesmo modo que a verbal, espacial, social, e outras inter-relacionadas; ou seja, a inteligência emocional se refere à capacidade do indivíduo de compreender e utilizar informação emocional (Mayer, 2001).

Ainda no que respeita à definição, quatro aspectos ou áreas da inteligência emocional foram estabelecidos. A primeira área se refere à *percepção, avaliação e expressão da emoção*, que significa a precisão com a qual as pessoas conseguem identificar emoções em si e nos outros. Segundo Mayer e Salovey (1999), um indivíduo com percepção desenvolvida deveria ter capacidade de monitorar e identificar suas sensações, sejam elas de natureza física ou emocional. Deveria ser capaz, também, de identificar acuradamente emoções nas outras pessoas, por meio dos sentimentos e pensamentos que elas manifestam, assim como em desenhos, quadros, obras de arte, e de expressar suas emoções conforme o contexto.

¹ Contato:

E-mail: fabiano@labape.com.br

Esta pesquisa foi realizada com apoio financeiro da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES).

A segunda área trata da *emoção facilitando o ato de pensar* e se relaciona à forma como a emoção influi na inteligência. Em algumas situações, a emoção pode dar prioridade ao pensamento quando for necessária sua atenção para executar tarefas. Uma pessoa com inteligência emocional mais eficiente deveria ser capaz de perceber suas alterações de humor e planejar sua vida de acordo com seu estado de espírito (Mayer, Salovey, Caruso & Sitarenios, 2001).

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

A quarta e última área se refere ao *controle reflexivo de emoções para promover o crescimento emocional e intelectual*, na qual se afirma que uma pessoa deveria ser capaz de ser receptiva às emoções quando elas ocorrerem, sejam agradáveis ou desagradáveis. A partir disso, o sujeito avaliaria e refletiria conscientemente sobre o sentimento despertado, ponderando sua importância, para então estabelecer uma estratégia de controle, refreando as emoções negativas ou evitando as situações desprazerosas, e valorizando as positivas e agradáveis (Bueno & Primi, 2003; Mayer & Salovey, 1999).

Em Salovey, Bedell, Detweiler e Mayer (1999), os autores propõem que uma característica das pessoas com inteligência emocional mais desenvolvida seria a capacidade de perceber e avaliar seus estados emocionais com maior precisão, com vistas a expressar seus sentimentos nos momentos adequados e a regular seu humor de maneira eficaz. Dessa maneira, seriam capazes de utilizar estratégias de enfrentamento do estresse de maneira mais adequada. A dificuldade em processar e regular a própria experiência emocional seria um dos fatores que causam o enfrentamento mal-adaptativo. Portanto, em ambientes muito exigentes ou desafiadores, a influência da inteligência emocional deveria se dar por meio da seleção e controle de estratégias e competências que visariam ao

enfrentamento da situação imediata, levando em consideração o domínio das emoções (Matthews & Zeidner, 2002).

No que diz respeito ao construto estresse, o endocrinologista Selye (1982) definiu o quadro na década de 1930 como um resultado não-específico de qualquer demanda sobre o organismo, cujo efeito pode ser mental e/ou somático. O estabelecimento do estresse estaria, portanto, relacionado a uma transação difícil entre a pessoa e o ambiente (Lease, 1999). Uma série de situações distintas foram propostas como geradoras de estresse, estando, entre elas, excitação emocional, esforço excessivo, fadiga, concentração, humilhação ou mesmo sucesso grande e inesperado.

Conforme o estresse se desenvolve, três estágios distintos surgem, que são as fases de alerta, resistência e exaustão. A *fase de alerta* tem início com a reação de prontidão frente ao evento estressor. Com a remoção do perigo, o organismo retorna à sua condição normal de relaxamento, a adrenalina é reduzida e o equilíbrio interno é restaurado, acarretando no desaparecimento dos sintomas (Selye, 1982).

Com a permanência da exposição ao agente estressor, ou falta de habilidade para lidar com ele por parte do indivíduo, o organismo entra na *fase de resistência* (Selye, 1982). Aqui, o corpo procura restabelecer seu equilíbrio interno por meio de adaptação ao estado de estresse, consumindo as reservas de energia adaptativa. Alguns sintomas característicos da fase de resistência são problemas de memória, sensação contínua de cansaço e irritabilidade, entre outros (Lipp, 2000).

Consumindo-se toda energia adaptativa, entra-se na *fase de exaustão*, na qual ocorre exaustão tanto física quanto psicológica, sendo esta última normalmente na forma de depressão (Selye, 1982). É nessa fase que doenças crônicas aparecem, além de sintomas psicossomáticos, como úlceras e colite (Reinhold, 1996).

Em relação ao estresse no ambiente de trabalho, também chamado de estresse laboral ou ocupacional, existe uma relação entre perda da qualidade de vida e condições prejudiciais como pressão, relacionamento difícil com chefia, situações de risco, entre outros (Holt, 1982). A definição de estresse laboral diz respeito a demandas do ambiente de trabalho, cujo enfrentamento inadequado pode levar aos resultados negativos do estresse, tanto dentro do local de trabalho como fora dele (Clarke & Cooper, 2000; Edwards & Burnard, 2003).

Embora existam considerações teóricas a respeito da relação entre os construtos inteligência emocional e estresse, poucas pesquisas foram publicadas até o momento. Gohm, Corser e Dalsky (2005) investigaram se, conforme a literatura prediz, a inteligência emocional estaria negativamente correlacionada com estresse. Não foi encontrada correlação significativa direta entre os dois construtos, porém uma análise de regressão mostrou que a personalidade influia nessa relação. Pessoas com pouca confiança em seu conhecimento emocional tendiam a subestimar sua inteligência emocional e, portanto, não faziam uso dela. Outras pessoas, com pouca intensidade emocional, mas elevado conhecimento, já possuíam um senso de autocontrole refletido nos níveis baixos de estresse e, portanto, a inteligência emocional não se fazia necessária como estratégia de enfrentamento. Quando a intensidade e o conhecimento emocional eram balanceados, encontrou-se que a inteligência emocional seria capaz de prever o nível menor de estresse. Esses resultados sugerem que esse tipo de inteligência pode ser útil em reduzir o nível de estresse para algumas pessoas, porém indiferente para outras.

Matthews, Zeidner e Roberts (2004) avaliaram estudantes universitários e encontraram que o escore geral de inteligência emocional estava significativamente associado a um nível reduzido de estresse ($r=-0,30$) e preocupação ($r=-0,31$). Contudo, os resultados não se mostraram significativos quando se correlacionou estresse com áreas de inteligência emocional separadamente.

Um estudo realizado por Ciarrochi, Deane e Anderson (2002) buscou identificar se as pessoas que tinham maior habilidade em lidar com suas emoções seriam capazes de se proteger dos efeitos prejudiciais do estresse. Os resultados encontrados foram exatamente opostos, ou seja, as pessoas com maior inteligência emocional mostraram-se mais suscetíveis ao estresse e reportaram maiores níveis de depressão, desesperança e ideação suicida. Uma explicação aventada para esse resultado foi que os participantes da pesquisas apresentaram, de maneira geral, baixo nível de percepção emocional. Nesse sentido, pessoas com pouca habilidade em perceber as emoções seriam menos suscetíveis aos efeitos do estresse, uma vez que reprimem ou ignoram aquilo que sentem.

Lyons e Schneider (2005) mediram o nível de inteligência emocional de 126 estudantes de graduação e os submetem a situações de pressão a fim de avaliar o desempenho. As provas incluíam tarefas aritméticas a serem realizadas o mais rápido

possível e a simulação de um administrador que precisava se defender de acusações em frente a uma câmera de vídeo. Encontrou-se que a compreensão das emoções era preditora de melhor desempenho nas tarefas. Segundo os autores, esse resultado sugere que a compreensão das emoções pode facilitar a identificação das fontes estressoras, permitindo que o indivíduo dirija sua atenção para estratégias de enfrentamento que permitam sua adaptação.

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

No âmbito nacional, a pesquisa de Muniz, Primi e Miguel (2007) estudou a relação entre inteligência emocional e estresse em guardas municipais do interior de São Paulo. Não foi encontrada correlação significativa entre os construtos, possivelmente devido ao reduzido número de sujeitos ($N=24$). Contudo, analisando-se os escores das áreas da inteligência emocional, encontrou-se que sujeitos com menos estresse possuíam melhor desempenho nas tarefas de compreensão emocional e gerenciamento das emoções em si mesmo.

O estudo da relação entre estresse e estados emocionais não é exclusivo da pesquisa em inteligência emocional. Algumas pesquisas relacionam estratégias de enfrentamento do estresse com a regulação emocional (Holroyd & Lazarus, 1982; Begley, 1998). A área médica é considerada uma das áreas cujos profissionais experimentam maior nível de estresse (Edwards, Burnard, Coyle, Fothergill & Hanningan, 2001), e diversas pesquisas são feitas nesse contexto com enfermeiros, que também é parte da amostra da presente pesquisa. Pode-se citar os seguintes eventos que são considerados os mais estressores para os profissionais de enfermagem: elevada carga de trabalho e contato próximo com a morte ou agonia dos pacientes (Tyler, Carroll & Cunningham, 1991), conflito com médicos e outros enfermeiros (Lees & Ellis, 1990) e excesso de trabalho, interrupções e carga horária excessiva (Rout, 2000). A pesquisa de Healy e McKay (2000) com enfermeiros encontrou

uma correlação positiva entre estresse e transtornos do humor e correlação negativa entre estresse e satisfação no trabalho. O uso do bom humor como estratégia de enfrentamento não demonstrou resultados significativos na atenuação dos efeitos do estresse. Inclusive, segundo Bakker, Killmer, Siegrist e Schaufeli (2000), o *burnout*, ou seja, a sensação de esgotamento no trabalho, poderia aparecer em enfermeiros que possuíam um nível alto de dedicação ao trabalho, mas que não recebiam remuneração à altura.

Levando-se em consideração o referencial teórico apresentado e buscando ampliar os estudos na área, essa pesquisa possuiu o objetivo de investigar como se correlacionam a inteligência emocional e o estresse no ambiente organizacional. Como as poucas pesquisas nessa área até o momento apresentaram resultados discrepantes, optou-se por realizar um estudo exploratório da relação entre esses construtos.

MÉTODO

Participantes

Participaram da pesquisa 108 pessoas de dois municípios do estado de São Paulo, incluindo a capital, sendo 80 (74,1%) do sexo feminino. A faixa etária compreendeu dos 21 aos 67 anos, sendo a média 41,04 e desvio-padrão 10,38.

Em relação aos locais de trabalho em que a pesquisa foi aplicada, os participantes distribuíram-se da seguinte forma: 59 pessoas de uma partição pública estadual ligada ao órgão legislativo, chamado Local 1, sendo 36 mulheres; e 49 pessoas de um hospital público municipal, chamado Local 2, sendo 44 mulheres. No que diz respeito à escolaridade, 31 (28,7%) haviam completado o ensino médio, 12 (11,1%) possuíam o ensino superior incompleto, 61 (56,5%) haviam completado o ensino superior e quatro (3,7%) possuíam nível de pós-graduação.

Instrumentos

Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT)

O MSCEIT é um instrumento destinado a avaliar o desempenho do sujeito em tarefas que resultam num escore geral de inteligência emocional (Mayer, Salovey & Caruso, 2002). Para tanto, dispõe de quatro subescalas, a saber, percepção emocional (50 itens), facilitação emocional (30 itens), compreensão emocional (32 itens) e gerenciamento emocional (29 itens). Cada subescala apresenta itens no formato *likert* de 1 a 5, com exceção dos itens da

subescala de compreensão emocional, que apresentam 5 alternativas cada um.

No Brasil, os estudos de Cobêro (2004), Dantas (2004), Freitas (2004), Jesus Jr. (2004) e Nascimento (2005) encontraram coeficientes de precisão variando de 0,83 a 0,90. Quanto às áreas e subescalas, a maioria tendeu a apresentar índices satisfatórios, acima de 0,60, havendo poucas subescalas abaixo desse nível. No que diz respeito à validade, os autores encontraram correlações com outros construtos semelhantes àqueles encontrados em pesquisas internacionais, ou seja, correlações moderadas com inteligência, sugerindo convergência com outros tipo de inteligência, porém em magnitude suficiente para assegurar uma diferenciação do construto, e correlações baixas com personalidade, sugerindo divergência.

O procedimento de correção do MSCEIT utilizado nesta pesquisa foi o consenso, indicado no manual de Mayer e cols. (2002), que verifica a frequência com que cada alternativa de um item foi assinalada e atribui o valor correspondente para quem responder aquela alternativa. A nota de cada subescala é dada pela média dos dois subtestes que a compõem, e o escore geral de inteligência emocional é calculado pela média das quatro subescalas. Utilizou-se o software *ConsensoIE*, desenvolvido por Miguel (2005), para se calcular o consenso das respostas do MSCEIT.

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

O ISSL avalia se o sujeito demonstra sintomas de estresse, o tipo desse sintoma (físico ou psicológico) e a fase em que ele se encontra (Lipp, 2000). O instrumento identifica uma fase chamada quase-exaustão, situada entre as fases de resistência e de exaustão, sendo que nessa fase as doenças ainda não são tão graves e a pessoa ainda é capaz de trabalhar e se relacionar socialmente. O ISSL é composto por três quadros que listam sintomas físicos e psicológicos de cada fase do estresse. Na presente pesquisa, em vez de se utilizar o método proposto no manual para cálculo das porcentagens de cada quadro, optou-se por fazer uso dos resultados brutos, ou seja, o número total de sintomas assinalados em cada quadro. Optou-se por tal procedimento pois o método proposto no manual identifica quatro fases de estresse, tratando-se de variáveis nominais. A fim de se poder realizar correlações com as pontuações em inteligência emocional, preferiu-se utilizar a quantidade de sintomas assinalados pelos sujeitos.

Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho (EVENT)

A EVENT, de autoria de Sisto, Noronha, Santos e Baptista (2007), avalia a sensibilidade dos sujeitos quanto à presença de elementos estressores no local de trabalho. Os 40 itens descrevem situações consideradas geradoras de estresse, numa escala *likert* de 1 a 3. Três fatores fazem parte da escala, denominados Aborrecimento e contrariedade, Pressão no trabalho e Falta de suporte organizacional. A pontuação da EVENT se dá pela soma dos itens assinalados pelos sujeitos.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

De acordo com o ISSL, 52 pessoas (48,1%) foram consideradas como não portadoras de estresse, nenhuma se apresentou na fase de alerta, 52 pessoas (48,1%) apresentaram-se na fase de resistência, três

(2,9%) na fase de quase-exaustão e apenas uma (0,9%) na fase de exaustão. Como havia um número muito reduzido de pessoas nas fases de quase-exaustão e exaustão, optou-se por recodificar a variável de estresse dicotomicamente, ou seja, indicando pessoas sem estresse e com estresse. Por meio desse procedimento, as pessoas na fase de resistência, quase-exaustão e exaustão passaram a compor um mesmo grupo, com 56 pessoas (51,9%).

A Tabela 1 apresenta as estatísticas descritivas do MSCEIT, da EVENT e do ISSL. Os valores para o MSCEIT foram alcançados utilizando-se o método do consenso. Comparando-se as médias dos participantes desta pesquisa com as médias gerais de aplicação do MSCEIT no Brasil até o momento, não se encontrou diferença significativa. Portanto, os participantes desta pesquisa não apresentaram pontuações diferentes daquelas encontradas até hoje no Brasil para esse teste.

Tabela 1. Estatística descritiva dos instrumentos

	Média	Desvio-padrão	Mínimo	Máximo
IE1. Percepção	39,84	7,44	13,6	51,37
IE2. Facilitação	40,39	6,32	13,99	51,52
IE3. Compreensão	41,85	4,57	25,2	50,13
IE4. Gerenciamento	38,81	6,26	16,14	52,5
IE	40,36	4,28	22,27	47,7
EVENT1. Aborrecimento e contrariedade	31,29	7,13	17	50
EVENT2. Pressão no trabalho	24,19	5,83	12	38
EVENT3. Falta de suporte organizacional	15,19	3,23	10	25
Total EVENT	70,67	12,57	40	107
Sintomas quadro 1	2,66	2,17	0	9
Sintomas quadro 2	3,62	2,7	0	11
Sintomas quadro 3	3,6	3,14	0	14
Sintomas físicos	5,41	4,08	0	19
Sintomas psicológicos	4,47	3,59	0	16
Total sintomas ISSL	9,88	7,07	0	32

O pressuposto teórico encontrado em Salovey e cols. (1999) é que inteligência emocional e estresse deveriam se correlacionar negativamente. Dois locais de trabalho foram estudados nesta pesquisa a fim de verificar tal afirmação. Como o tipo de trabalho desempenhado em cada local era bastante diferente, levantou-se uma hipótese inicial de que as relações entre os dois construtos poderiam diferir de acordo com o ambiente de trabalho. Por isso, optou-se por estudar cada local em separado.

Inicialmente serão discutidos os resultados do Local 1.

Local 1

Num primeiro momento, foram executados testes-t de Student para se analisar as médias em inteligência emocional, separando-se em grupos de pessoas sem estresse e com estresse de acordo com o ISSL. Os resultados encontram-se na Tabela 2.

Tabela 2. Teste-t para grupos com e sem estresse no Local 1

	Estresse	N	Média	gl	t	p
IE1. Percepção	Não	34	41,29	57	-0,26	0,793
	Sim	25	41,77			
IE2. Facilitação	Não	34	41,16	57	-0,28	0,781
	Sim	25	41,53			
IE3. Compreensão	Não	34	43,32	57	0,66	0,510
	Sim	25	42,59			
IE4. Gerenciamento	Não	34	39,13	57	0,11	0,912
	Sim	25	38,94			
IE	Não	34	41,22	57	0,02	0,984
	Sim	25	41,21			

Os resultados dos testes-t não acusaram diferença significativa nos vários escores de inteligência emocional para grupos sem estresse e com estresse. Portanto, para os participantes do Local 1, as pessoas do grupo sem estresse possuíam mesmas médias em inteligência emocional que as

pessoas do grupos com estresse. A seguir foram realizados testes de correlação de Pearson entre o MSCEIT e os dois instrumentos de avaliação do estresse. A Tabela 3 apresenta os resultados para o Local 1.

Tabela 3. Relação entre inteligência emocional e estresse no Local 1

	IE1. Percepção	IE2. Facilitação	IE3. Compreensão	IE4. Gerenciamento	IE
EVENT1.					
Aborrecimento e contrariedade	-0,02	0,01	-0,04	-0,06	-0,05
EVENT2. Pressão no trabalho	-0,06	0,03	-0,08	-0,19	-0,13
EVENT3. Falta de suporte organizacional	-0,19	0,01	0,04	-0,27*	-0,20
Total EVENT	-0,09	0,02	-0,05	-0,18	-0,13
Total sintomas ISSL	0,03	0,01	-0,12	0,00	-0,02
Sintomas quadro 1	-0,05	-0,09	-0,15	-0,05	0,12
Sintomas quadro 2	0,04	0,07	-0,08	-0,03	0,01
Sintomas quadro 3	0,08	0,02	-0,11	0,08	0,05
Sintomas físicos	-0,04	0,00	-0,17	-0,04	-0,09
Sintomas psicológicos	0,12	0,02	-0,03	0,06	0,08

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

Apenas uma correlação significativa foi encontrada no Local 1, sendo entre a área Gerenciamento do MSCEIT e o fator Falta de suporte organizacional da EVENT ($r = -0,27$; $p = 0,041$). Apesar de se tratar de uma correlação baixa, ela indica uma tendência das pessoas com maior capacidade para gerenciar as emoções em si mesmo e nos outros serem menos sensíveis aos eventos

estressores relacionados à falta de suporte por parte da organização.

De maneira geral, portanto, os testes-t e correlações encontrados no Local 1 sugerem que, nesse tipo de ambiente de trabalho, predominantemente de escritório, não existe relação direta entre inteligência emocional e estresse. Ou seja, os indivíduos podem desenvolver estresse ou

não independentemente da sua capacidade emocional. Gohm e cols. (2005) haviam encontrado que a personalidade pode ser moderadora da relação entre inteligência emocional e estresse, de maneira que, em certos tipos de personalidade, essa inteligência seria preditora de menos estresse, ao passo que, em outros tipos, ela seria ou ineficaz ou indiferente. Aqui, sugere-se a hipótese de que tal relação também pode ser encontrada de acordo com o

ambiente de trabalho, como parece ter sido o caso do Local 1.

Local 2

A seguir a relação entre estresse e inteligência emocional foi examinada inicialmente por meio de teste-t de Student. Os resultados são apresentados na Tabela 4.

Tabela 4. Teste-t para grupos com e sem estresse no Local 2

	Estresse	N	Média	gl	t	p
IE1. Percepção	Não	18	37,33	47	-0,35	0,728
	Sim	31	38,14			
IE2. Facilitação	Não	18	38,69	47	-1,23	0,224
	Sim	31	41,47			
IE3. Compreensão	Não	18	37,96	47	-3,07	0,004
	Sim	31	41,90			
IE4. Gerenciamento	Não	18	37,60	47	-0,78	0,438
	Sim	31	39,06			
IE	Não	18	37,90	47	-1,57	0,124
	Sim	31	40,14			

Foi encontrada uma diferença de média significativa para a área Compreensão emocional. Os participantes do Local 2 que se encontravam no grupo com estresse apresentaram média superior aos

participantes do grupo sem estresse. Correlações de Pearson foram realizadas para as outras variáveis dos instrumentos de estresse. Os resultados encontram-se na Tabela 5.

Tabela 5. Correlações entre inteligência emocional e estresse no Local 2

	IE1. Percepção	IE2. Facilitação	IE3. Compreensão	IE4. Gerenciamento	IE
EVENT1.					
Aborrecimento e contrariedade	-0,05	0,08	0,07	-0,05	0,01
EVENT2. Pressão no trabalho	-0,07	-0,20	-0,08	0,10	-0,10
EVENT3. Falta de suporte organizacional	-0,07	0,12	0,18	-0,07	0,04
Total EVENT	-0,09	-0,02	0,05	0,00	-0,03
Total sintomas ISSL	-0,01	0,08	0,32*	0,04	0,11
Sintomas quadro 1	-0,05	-0,04	0,11	0,02	-0,01
Sintomas quadro 2	-0,01	0,16	0,31*	-0,01	0,13
Sintomas quadro 3	0,02	0,07	0,33*	0,07	0,13
Sintomas físicos	0,03	0,12	0,27	0,03	0,13
Sintomas psicológicos	-0,05	0,04	0,31*	0,03	0,08

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

Não foram encontradas correlações significativas entre as áreas do MSCEIT e os escores da EVENT. Porém, vários indicadores do ISSL

apresentaram correlações e teste-t significativos com a área Compreensão emocional. Tais resultados indicam que pessoas que possuem maior capacidade

de compreender como as emoções se mesclam ou podem transitar tendem a apresentar mais sintomas de estresse, especialmente sintomas psicológicos. Não foram encontradas referências a pesquisas sobre inteligência emocional em ambiente hospitalar, o que dificulta a interpretação do resultado encontrado, que, por sua vez, contradiz o que Salovey e cols. (1999) propuseram, ou seja, que pessoas com maior inteligência emocional seriam mais capazes de utilizar estratégias de enfrentamento mais adaptadas e, portanto, desenvolver menos estresse. Levando-se em conta que a maioria dos sujeitos que responderam à pesquisa no Local 2 eram enfermeiros, aventou-se a explicação de que desenvolver estresse, mesmo possuindo maior capacidade emocional, esteja relacionado especificamente à área em que tal correlação ocorreu. Percebe-se que os escores das outras áreas do MSCEIT, assim como seu escore geral, não apresentaram correlação com o estresse nesse ambiente de trabalho, sugerindo não haver relação direta entre o desenvolvimento de sintomas de estresse e inteligência emocional, apenas com a área de Compreensão emocional. Provavelmente devido à situação de contato direto e constante com a enfermidade de outras pessoas, o que inclui a possibilidade de morte do paciente, o conhecimento de como o estado de humor pode vir a se alterar acaba sendo nocivo para os enfermeiros, talvez por não serem capazes de utilizar algum tipo de estratégia de enfrentamento que seja suficientemente eficaz para remover a situação estressora, como já foi encontrado em outras pesquisas na área de estresse (Lees & Ellis, 1990; Tyler, Carroll & Cunningham, 1991). A pesquisa de Ciarrochi e cols. (2002) também encontrou que o uso inadequado das áreas superiores da inteligência emocional, a saber, Compreensão e Gerenciamento, poderia tornar a pessoa mais vulnerável aos eventos estressores. Conforme apontado por Healy e McKay (2000), o uso do bom humor não foi indicativo de redução no nível de estresse dos enfermeiros pesquisados, e, de acordo com Holroyd e Lazarus (1982), a falta de habilidade em utilizar estratégias de enfrentamento pode vir a aumentar ainda mais o estresse, agravando os sintomas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo da presente pesquisa foi correlacionar os instrumentos EVENT e ISSL com o MSCEIT, a fim de verificar como o construto inteligência emocional se relaciona com estresse. Os

resultados foram diferentes de acordo com o local de trabalho.

No Local 1, uma partição pública legislativa, apenas uma correlação significativa foi encontrada, negativa e baixa. Já no Local 2, um hospital público com a maioria dos participantes enfermeiros, foram encontradas correlações moderadas positivas e diferença de médias significativas entre estresse e a subescala Compreensão emocional. Essa diferença levou à consideração de que a relação entre inteligência emocional e estresse pode variar dependendo do ambiente de trabalho. Concluiu-se, portanto, que outros fatores possam estar influenciando essa relação, fatores estes que podem ser personalidade, inteligência geral, satisfação com o trabalho, entre outros, conforme encontrado em outros estudos (por exemplo, Gohm e cols., 2005; Healy e McKay, 2000). Dessa forma, sugere-se que outras pesquisas sejam realizadas, utilizando-se instrumentos que possam avaliar esses possíveis fatores e examinar a relação entre os construtos.

REFERÊNCIAS

- Bakker, A. B., Killmer, C. H., Siegrist, J., & Schaufeli, W. B. (2000). Effort-reward Imbalance and Burnout among Nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 31(4), 884-891.
- Bastian, V. A., Burns, N. R., & Nettelbeck, T. (2005). Emotional Intelligence Predicts Life Skills, but not as Well as Personality and Cognitive Abilities. *Personality and Individual Differences*, 39(6), 1135-1145.
- Bueno, J. M. H., & Primi, R. (2003). Inteligência Emocional: Um Estudo de Validade sobre a Capacidade de Perceber Emoções. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 16(2), 279-291.
- Ciarrochi, J., Deane, F. P., & Anderson, S. (2002). Emotional Intelligence Moderates the Relationship Between Stress and Mental Health. *Personality and Individual Differences*, 32, 197-209.
- Clarke, S. G., & Cooper, C. L. (2000). The Risk Management of Occupational Stress. *Health, Risky & Society*, 2(2), 173-187.
- Cobêro, C. (2004). *Inteligência Emocional: Validade do MSCEIT no Contexto Organizacional*. Dissertação de Mestrado. Programa de Estudos Pós-Graduados em Psicologia, Universidade São Francisco, Itatiba.

- Dantas, M. A. (2004). *Evidências de Validade do Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT)*. Dissertação de Mestrado. Programa de Estudos Pós-Graduados em Psicologia, Universidade São Francisco, Itatiba.
- Edwards, D., & Burnard, P. (2003). A Systematic Review of Stress and Stress Management Interventions for Mental Health Nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 42(2), 169-200.
- Edwards, D., Burnard, P., Coyle, D., Fothergill, A., & Hannigan, B. (2001). A Stepwise Multivariate Analysis of Factors that Contribute to Stress for Mental Health Nurses Working in the Community. *Journal of Advanced Nursing*, 36(6), 805-813.
- Freitas, F. A. (2004). *Inteligência Emocional: Evidências de Validade e Precisão do MSCEIT no Contexto Educacional*. Dissertação de Mestrado. Programa de Estudos Pós-Graduados em Psicologia, Universidade São Francisco, Itatiba.
- Gohm, C. L., Corser, G. C., & Dalsky, D. J. (2005). Emotional Intelligence under Stress: Useful, Unnecessary, or Irrelevant? *Personality and Individual Differences*, 39(6), 1017-1028.
- Healy, C. M., & McKay, M. F. (2000). Nursing Stress: The Effects of Coping Strategies and Job Satisfaction in a Sample of Australian Nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 31(3), 681-688.
- Holroyd, K. A., & Lazarus, R. S. (1982). Stress, Coping, and Somatic Adaptation. Em L. Goldberger & S. Breznitz (Eds.), *Handbook of Stress: Theoretical and Clinical Aspects*. (pp. 21-35). New York: Free Pass.
- Holt, R. R. (1982). Occupational Stress. Em L. Goldberger & S. Breznitz (Eds.), *Handbook of Stress: Theoretical and Clinical Aspects*. (pp. 419-444). New York: Free Pass.
- Lane, R., & Pollermann, B. Z. (2002). Complexity of Emotion Representations. Em L. F. Barret & P. Salovey (Eds.), *The Wisdom in Feelings: Psychological Processes in Emotional Intelligence*. (pp. 271-296). New York: Guilford.
- Lease, S. H. (1999). Occupational Role Stressors, Coping, Support, and Hardiness as Predictors of Strain in Academic Faculty: An Emphasis on New and Femenel Faculty. *Research in Higher Education*, 40(3), 285-307.
- Lees, S., & Ellis, N. (1990). The Design of a Stress-management Programme for Nursing Personnel. *Journal of Advanced Nursing*, 15, 946-961.
- Lipp, M. N. (2000). *Manual do Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp (ISSL)*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Lyons, J. B., & Schneider, T. R. (2005). The Influence of Emotional Intelligence in Performance. *Personality and Individual Differences*, 39(4), 693-703.
- Matthews, G., & Zeidner, M. (2002). Inteligência Emocional, Adaptação a Situações de Estresse e os Resultados para a Saúde. Em R. Bar-On & J. D. A. Parker (Orgs.), *Manual de Inteligência Emocional: Teoria, Desenvolvimento, Avaliação e Aplicação em Casa, na Escola e no Trabalho*. (pp. 333-354). Porto Alegre: Artmed.
- Matthews, G., Zeidner, M., & Roberts, R. D. (2004). *Emotional Intelligence: Science and Myth*. Cambridge: MIT Press.
- Mayer, J. D. (2001). A Field Guide to Emotional Intelligence. Em J. Ciarrochi, J. P. Forgas, & J. D. Mayer (Eds.), *Emotional Intelligence in Everyday Life: A Scientific Inquiry*. (pp. 3-24). Philadelphia: Psychology Press.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1999). O que É Inteligência Emocional? Em P. Salovey & D. J. Sluyter (Eds.), *Inteligência Emocional na Criança: Aplicações na Educação e no Dia-a-dia*. (pp. 15-49). Rio de Janeiro: Campus.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2002a). *Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT): User's Manual*. New York: Multi-Health Systems.
- Mayer, J. D., Salovey, P., Caruso, D. R. & Sitarenios, G. (2001). Emotional Intelligence as a Standard Intelligence. *Emotion*, 1(3), 232-242.
- Miguel, F. K. (2005). *ConsensoIE* [programa de computador]. Itatiba: Laboratório de Avaliação Psicológica e Educacional.
- Muniz, M., Primi, R., & Miguel, F. K. (2007). Investigação da Inteligência Emocional como Fator de Controle do Estresse em Guardas Municipais. *Psicologia: Teoria e Prática*, 9(1), 27-41.
- Nascimento, M. M. (2005). *Evidências de Validade para o Teste de Inteligência Emocional MSCEIT em Policiais*. Dissertação de Mestrado. Programa de Estudos Pós-Graduados em Psicologia, Universidade São Francisco, Itatiba.
- Plutchik, R. (2003). *Emotions and Life: Perspectives from Psychology, Biology and Evolution*. Washington, DC: American Psychological Association.

- Reinhold, H. H. (1996). Stress Ocupacional do Professor. Em M. E. N. Lipp (Org.), *Pesquisas sobre Stress no Brasil: Saúde, Ocupações e Grupos de Risco*. (pp. 169-194). Campinas: Papirus.
- Rout, U. (1999). Gender Differences in Stress, Satisfaction and Mental Wellbeing among General Practitioners in England. *Psychology, Health & Medicine*, 4(4), 345-354.
- Salovey, P., Bedell, B. T., Detweiller, J. B., & Mayer, J. D. (1999). Coping Intelligently: Emotional Intelligence and the Coping Process. Em C. R. Snyder (Ed.), *Coping: The Psychology of what Works* (pp. 141-164). New York: Oxford University Press.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-221.
- Selye, H. (1982). History and Present Status of the Stress Concept. Em L. Goldberger & S. Breznitz (Eds.), *Handbook of Stress: Theoretical and Clinical Aspects*. (pp. 7-17). New York: Free Press.
- Sisto, F. F., Noronha, A. P. P., Santos, A. A. A., & Baptista, M. N. (2007). *Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho*.
- Tyler, P. A., Carroll, D., & Cunningham, S. E. (1991). Stress and Well-being in Nurses: A Comparison of the Public and Private Sectors. *International Journal of Nursing Studies*, 28(2), 125-130.

Recebido em Junho de 2008
Reformulado em Maio de 2009
Aceito em julho de 2009

SOBRE OS AUTORES:

Fabiano Koich Miguel: Graduação em Psicologia pela Universidade Presbiteriana Mackenzie. Especialização em Psicologia do Trânsito pela Universidade Cruzeiro do Sul. Mestre em Avaliação Psicológica pela Universidade São Francisco. Doutorando em Avaliação Psicológica pela Universidade São Francisco. Bolsista FAPESP.

Ana Paula Porto Noronha: Doutora em Psicologia Ciência e Profissão pela PUC Campinas. Docente do Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Psicologia da Universidade de Campinas. Bolsista Produtividade em Pesquisa do CNPq.