

UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS – UNISINOS
UNIDADE ACADÊMICA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA
NÍVEL MESTRADO

ALESSANDRA RODRIGUES GONZAGA

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E QUALIDADE DE VIDA
EM LÍDERES ORGANIZACIONAIS**

SÃO LEOPOLDO

2009

Alessandra Rodrigues Gonzaga

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E QUALIDADE DE VIDA
EM LÍDERES ORGANIZACIONAIS**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do título de Mestre, pelo Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade do Vale do Rio dos Sinos.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Janine Kieling Monteiro

São Leopoldo

2009

G642i Gonzaga, Alessandra Rodrigues.
Inteligência emocional e qualidade de vida em líderes
organizacionais / Alessandra Rodrigues Gonzaga. – 2009.
109 f. : il. ; 30 cm.

Dissertação (mestrado) – Universidade do Vale do Rio
dos Sinos, Programa de Pós-Graduação em Psicologia, 2009.
“Orientadora: Profa. Dra. Janine Kieling Monteiro.”

1. Inteligência emocional. 2. Liderança. 3. Qualidade de
vida. 4. Otimismo. 5. Psicologia positiva. I. Título.

CDD 152.4
CDU 159.942

Catálogo na publicação: Bibliotecário Flávio Nunes, CRB 10/1298

*Dedico este estudo:
a meu marido Marcelo, por caminhar a meu lado,
buscando qualidade de vida e amor a cada fase de nossas vidas,
à minha filha Luiza, que descobre novas emoções a cada dia.*

Meus sinceros agradecimentos:

... à colega de mestrado Lúcia, pela amizade inspiradora;
... aos professores do Mestrado, pela paciência nas aulas e sabedoria nos ensinamentos;
... à Professora Janine, pela amizade, por dividir comigo dias de incerteza e
por trazer sempre uma orientação positiva e serena, na condução desse estudo;
ao Professor Maycoln, pela instrução cuidadosa na revisão;
... aos clientes e entrevistados, que dedicaram seu tempo e
disposição para realização dos testes;
... às minhas irmãs Lisiane e Sulméri, seus maridos e filhos, que me proporcionam
a alegria de formar uma grande família;
a Marcelo, fiel escudeiro dos números, por seu auxílio na revisão dos resultados;
à pequena Luiza, por misturar fadas, princesas e magia no contexto dessa pesquisa.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Modelo Quadrifatorial de Inteligência Emocional	17
Figura 2 - Níveis de Pontuação do MSCEIT por Habilidade	39
Figura 3 - Níveis de pontuação do QV/OMS Simplificado por Dimensão	42
Figura 4 - Modelo de Habilidades do MSCEIT	76

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Dados Demográficos da Amostra (n= 30).....	29
Tabela 2 - Resumo das Escalas – MSCEIT	31
Tabela 3 - Descrição das Questões do QV / OMS Simplificado.....	35
Tabela 4 - Resultados de Inteligência emocional por Habilidade (n=30)	39
Tabela 5 - Resultados de Tarefas de Inteligência Emocional (n=30).....	40
Tabela 6 - Resultados de Qualidade de Vida por Dimensão (n=30)	42
Tabela 7 - Correlações entre variáveis IE e QV (n=30)	44
Tabela 8 - Análise ANOVA para Gênero e Idade	46
Tabela 9 - Escalas do Teste MSCEIT	59
Tabela 10 - Artigos Teóricos envolvendo IE	63
Tabela 11 - Pesquisas Qualitativas envolvendo IE	65
Tabela 12 - Pesquisas Quantitativas envolvendo IE	66
Tabela 13 - Resultados de Inteligência Emocional	81
Tabela 14 - Bias IE por Gênero e Idade	84
Tabela 15 - Qualidade de Vida por Gênero e Idade	85
Tabela 16 - Correlações entre Áreas de IE, Bias e QV (n=30)	88

SUMÁRIO

RESUMO	8
ABSTRACT	9
Introdução	10
1 Inteligência Emocional	13
1.1 Inteligência emocional e relevância clínica	14
1.2 O modelo de habilidades ou quadrifatorial de Inteligência Emocional.....	15
1.2.1. Percepção ou identificação das emoções.....	17
1.2.2. Facilitação ou uso das emoções.....	18
1.2.3. Entendimento das emoções	19
1.2.4. Administração das emoções	19
1.3 Pesquisa de Inteligência Emocional no Brasil.....	20
2. Qualidade de Vida	22
2.1 Conceituações e a dimensão do trabalho	22
2.2 O modelo de avaliação de QV pela Organização Mundial da Saúde.....	24
3 Lideranças organizacionais.....	26
3.1 Liderança organizacional e Inteligência emocional	26
4 Método de pesquisa	29
4.1 Delineamento.....	29
4.2 Amostra	29
4.3 Instrumentos de pesquisa.....	30
4.3.1. MSCEIT (Mayer, Salovey & Caruso Emotional Intelligence Test) e subescalas ...	30
4.3.2. QV/OMS - Simplificado ou WHOQOL-BREF	34
4.4 Procedimentos de coleta e análise dos dados	36
4.5 Procedimentos Éticos de Pesquisa.....	37
5 Resultados e Discussões	38
5.1 Análises descritivas	38
5.1.1. Habilidades de inteligência emocional	38
5.1.2. Dimensões da Qualidade de Vida	41
5.2 Correlações	43
5.3 Análises de Variância	45
6 Considerações Finais	48

7 Seção Teórica - Inteligência Emocional no Brasil: Um panorama da pesquisa científica.....	51
7.1 Resumo.....	53
7.2 Introdução	55
7.2.1. Inteligência Emocional	56
7.2.2. A Escala de Medição MSCEIT.....	58
7.3 Método	60
7.3.1. Divisões de Publicações e Categorias de Estudo	61
7.4 Resultados e Discussões.....	62
7.5 Considerações finais	68
8 Seção Empírica - Inteligência emocional e qualidade de vida em gestores brasileiros	71
8.1 Resumo	73
8.2 Introdução	75
8.3 Método de Pesquisa	79
8.3.1. Participantes	79
8.3.2. Instrumentos de Pesquisa	79
8.3.3. Procedimentos de Coleta de Dados.....	80
8.4 Resultados e Discussões	82
8.5 Considerações finais	90
Referências	92
Anexo A – Cálculo para Validação da Amostra da Pesquisa	103
Anexo B – Ficha de Dados Demográficos	104
Anexo C – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	105
Anexo D – Análise da Diferença entre Grupos com Teste T de Student	106

RESUMO

Estudos científicos sobre as emoções despertam interesse por interpretarem fenômenos em torno do comportamento humano. Nesse contexto, ganha destaque o modelo quadrifatorial de Inteligência Emocional (IE), que considera a IE um conjunto de habilidades para compreender emoções e fazer seu uso de forma mais efetiva e consciente nos relacionamentos. Mais comumente associada a estudos de condições clínicas crônicas, a Qualidade de Vida contribui para adicionar as dimensões física, psicológica, social e ambiental dos sujeitos ao contexto de análise. O objetivo deste estudo foi o de avaliar a inteligência emocional de líderes organizacionais e possíveis relações com a qualidade de vida destes. A amostra foi composta de 30 lideranças organizacionais, sendo metade homens e metade mulheres. Foram utilizados os testes Mayer, Salovey e Caruso Emotional Intelligent Test - MSCEIT e o QV / OMS Simplificado. Os resultados apontaram para algumas diferenças de gênero e idade. Mulheres em posição de liderança são mais insatisfeitas com sua qualidade de vida do que os homens e gestores mais jovens são mais suscetíveis a emoções negativas do que os mais velhos. Pelas correlações, foi também possível perceber que líderes que valorizam as emoções positivas também avaliam positivamente sua qualidade de vida. Esse estudo é alinhado com a Psicologia Positiva, já que busca o entendimento do ser humano em suas potencialidades e virtudes. A investigação buscou ampliar o estudo de IE no Brasil e auxiliar na compreensão do efeito das emoções em pessoas que ocupam posição de liderança, visando ainda contribuir para a promoção de qualidade de vida no ambiente de trabalho.

Palavras-chave: inteligência emocional, liderança organizacional, qualidade de vida, emoções positivas, psicologia positiva

ABSTRACT

Scientific studies about emotions arouse interest for interpreting events around human behavior. In this context, emerges de Four-Branch Model of Emotional Intelligence (EI), that considers EI as a group of abilities to understand emotions and use them at relationships in more effectively and conscious way. More often associated to health care studies, the Quality of Life concept contributes to understand different dimensions – physic, psychological, social and environmental – at the subjects' analysis. The purpose of this study is to assess managers' EI and to investigate its correlation with their quality of life. The sample was composed of 30 subjects (15 men – 15 women). The instruments used were the MSCEIT (Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test) and the WHOQOL - Brief (World Health Organization Quality of Life Questionnaire – Brief version). The results showed some gender differences. Women in leadership position are more unsatisfied with their quality of life than man and the younger leaders are more perceptible to negative feelings (guilty, fear, anger, sadness) than the older ones. By correlation analysis, was also possible to identify that leaders who value their positive emotions also evaluate positively their quality of life. This study is related to Positive Psychology, since tries to understand the human being in their potential and talents. The research intends to extend studies of Emotional Intelligence in Brazil, contributing to the investigation of the effect of emotions in people who hold leadership positions and promoting quality of life in work field.

Key-words: emotional intelligence (EI), managers, organizational leadership, quality of life, positive emotions, positive psychology

Introdução

Esta dissertação compreende um relatório de pesquisa e dois artigos científicos, conforme estabelece o regimento interno do Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade do Vale do Rio dos Sinos. A pesquisa aborda a Inteligência Emocional e a Qualidade de Vida com um enfoque da Psicologia Positiva, já que procura identificar as potencialidades dos indivíduos envolvidos e compreender as características desse funcionamento positivo (Snyder, 2009). Ela foi desenvolvida como pesquisa de Mestrado da autora, neste Programa de Pós-Graduação.

Os artigos foram elaborados para posterior submissão à publicação e o relatório com a finalidade de suprir as necessidades de registro e arquivo da dissertação. O primeiro artigo foi desenvolvido com a intenção de catalogar os artigos teóricos e empíricos sobre a Inteligência Emocional no Brasil. O segundo artigo apresenta os resultados encontrados na pesquisa e resgata teoricamente o primeiro artigo, a fim de compreender as correlações entre a inteligência emocional e a qualidade de vida, a partir de método quantitativo de pesquisa. O relatório retoma de forma sistematizada os conteúdos dos artigos citados.

O grupo amostral dessa pesquisa é composto por gestores empresariais que ocupam posição de liderança. Não há nesse estudo nenhuma diferenciação entre a posição de gestor e seu papel de liderança (líder), embora se saiba que os líderes nem sempre ocupam posições de gestão. Isso porque o foco desse estudo são os gestores que, impostos pela hierarquia da empresa, ocupam posição de liderança organizacional. A linha de estudo escolhida para tratar do tema Inteligência Emocional também não faz diferenciação entre gestores e líderes (Caruso & Salovey, 2004). Nessa pesquisa, portanto, os termos “gestor” (em inglês, *manager*) e “líder” serão utilizados como sinônimos.

É de consenso geral que as emoções influenciam no trabalho das pessoas, mas particularmente no caso dos gestores, elas acabam por afetar as reações e posicionamentos das suas equipes de trabalho, contribuindo para alterações no clima organizacional e possíveis efeitos psicológicos deste. Segundo Robbins (2005), é necessário que as pesquisas de clima organizacional investiguem – além de características dos liderados e nível de estresse situacional – a inteligência e experiência dos líderes.

Nesse sentido, a maior parte das empresas que desenvolvem práticas sistêmicas para gestão de pessoas já realiza desde os anos 80 a análise do clima organizacional, com ênfase na percepção dos colaboradores liderados. Essa avaliação é feita por meio de pesquisas, geralmente com enfoque nos benefícios oferecidos, estruturas hierárquicas e comunicação interna, bem como na percepção das pessoas a respeito dos programas de qualidade de vida, o que de certa forma “mapeia” os desconfortos e insatisfações emocionais de trabalhadores (Robbins, 2005).

O construto da inteligência emocional vem contribuir para que a pesquisa científica considere o espaço empresarial, já que serve como um modelo de mensuração das emoções, também no ambiente de trabalho (Mayer, Salovey & Caruso, 2002). Na área de consultoria empresarial observa-se que muitas organizações já buscam treinamentos para desenvolver habilidades emocionais e sociais, o que já sinaliza a utilização prática desses conceitos. Um estudo realizado pela American Society for Training and Developing (ASTD, 1997), perguntou a diretores de Recursos Humanos de 50 grandes empresas americanas se eles estavam tentando promover a Inteligência Emocional em seus empregados, por meio de treinamento e desenvolvimento, e quatro em cada cinco responderam que sim (80%).

É no trabalho que os adultos passam a maioria do tempo, geralmente de um terço a metade do dia, representando até 40 anos de uma vida de 80 anos. De Masi (1999) lembra que

em nossa sociedade pós-industrial, um homem de 20 anos tem pelo menos 60 anos diante de si e duas mil horas de trabalho por ano. O trabalho representa, portanto, um peso muito grande na vida do indivíduo, tomando espaço e tempo de outras perspectivas que a qualidade de vida abrange (relações pessoais, situação financeira, lazer, vida familiar). Para Rios (1994), estudar Qualidade de Vida (QV) está diretamente relacionado a investigar as questões que contribuem para a saúde integral dos indivíduos, considerando-se variáveis que possam ocasionar o adoecimento humano.

A partir da triangulação entre inteligência emocional, qualidade de vida e contexto organizacional, esse estudo se propõe a investigar os processos emocionais e seus decorrentes na vida dos indivíduos pesquisados, buscando contribuir para futuros estudos psicológicos no ambiente empresarial brasileiro.

O texto do relato de pesquisa é organizado em cinco capítulos. O capítulo 1 apresenta o construto de Inteligência Emocional, já como uma somatória de habilidades emocionais, a partir do processo de: percepção, facilitação cognitiva (uso), entendimento e aplicação (administração) das informações emocionais. Nesse capítulo é salientada a relevância terapêutica do entendimento das emoções, finalizando-se com uma análise da bibliografia de pesquisas brasileiras sobre o tema.

No capítulo 2 algumas aplicações para a Qualidade de Vida são comentadas, entre elas o modelo de QV da Organização Mundial da Saúde. No capítulo 3 abre-se a discussão da relevância da inteligência emocional aplicada ao exercício de liderança, ou seja, inserida no contexto organizacional. No capítulo 4, são apresentados os instrumentos de pesquisa, a descrição da amostra e os procedimentos para coleta de dados. Os capítulos 5 e 6 apresentam os resultados das análises estatísticas realizadas, possíveis correlações entre instrumentos utilizados, a discussão e as conclusões da pesquisa.

1. Inteligência Emocional

O termo Inteligência Emocional (IE) diz respeito a uma temática recente de estudo da psicologia moderna e condensa a evolução de novas teorias da inteligência humana. O conceito de inteligência emocional foi apresentado à comunidade científica pelos psicólogos Salovey e Mayer, sendo definido como “a capacidade de o indivíduo monitorar as emoções dos outros e as suas próprias, de discriminá-las e de utilizar essa informação para guiar o próprio pensamento e as ações” (Salovey & Mayer, 1989, p. 189).

Em 1995, a IE ganhou popularidade, com o livro homônimo de Goleman (1995), que se propunha explicar a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente, conforme afirma o subtítulo da obra. No entanto diversos autores, incluindo os próprios Salovey e Mayer (2002), consideram que o conceito de inteligência emocional é mais antigo que seu uso científico e origina-se primariamente das contribuições de Gardner (1983/1994), que teorizou sobre o acesso à vida emocional internalizada, feito pelo próprio indivíduo, e entendeu que a rotulação e o envolvimento dos sentimentos em “códigos simbólicos” fornecem elementos para guiar o comportamento. O código simbólico é, na visão de Gardner, uma espécie de significação pessoal do sentimento, a partir da vivência do indivíduo.

O fato é que desde que foi utilizado pela primeira vez, o termo “inteligência emocional” passou a ser empregado com interpretações totalmente distintas a ponto de, com o aprofundamento desse campo teórico, dividirem-se os estudos de inteligência emocional entre os de “*ability approach*”, ou seja, de abordagem por habilidade e os de “*mixed model approach*”, os modelos mistos, esses últimos tendo por base diferentes atributos de personalidade. Essa divisão ocorreu a partir de 1999, com a associação do termo inteligência emocional a sucesso pessoal e bom relacionamento interpessoal, ganhando cada vez mais pesquisas.

O entendimento de inteligência emocional está em expansão. Inteligência emocional é agora definido por autores populares de diversas maneiras – tipicamente como uma lista de características de personalidade como empatia, motivação, persistência e sociabilidade. Dr. Salovey, Dr. Caruso e eu nos referimos a essas definições como “modelos mistos”, porque misturam diversas partes da personalidade. Mas sejamos honestos a respeito dessas listas. Elas contêm variáveis além das contidas em termos como “emoção” ou “inteligência” ou o que racionalmente poderíamos inferir a partir do conceito de inteligência emocional. (Mayer, 1999, p. 24 – tradução da pesquisadora).

A mensuração da inteligência emocional a partir de modelos mistos considera escalas de auto-avaliação ou avaliação com participantes, contrastando com o modelo por habilidades. Essa última divisão foi proposta por Mayer, Salovey e Caruso (*apud* Bar-On, 2002), e tem sido usada em conferências de inteligência emocional, de forma a facilitar a identificação dos pesquisadores envolvidos.

Após apresentar algumas premissas básicas para o conceito de inteligência emocional, pretende-se discorrer brevemente sobre os construtos associados à inteligência emocional (item 1.1), a partir de sua importância terapêutica e clínica. Uma explicação mais detalhada do modelo quadrifatorial de habilidades, incluindo a construção das escalas de medição, é explicada no item 1.2. Busca-se ainda apresentar algumas pesquisas realizadas no Brasil sobre este tema (item 1.3).

1.1 Inteligência Emocional e Relevância Clínica

Do ponto de vista da intervenção clínica, a defesa da necessidade humana de sentir-se bem a respeito de si mesmo, experimentar emoções e crescer emocionalmente, conforme Herman (1992), era capitulada pelos principais proponentes da psicologia humanista da década de 60 e durante os anos 70: Gordon Allport, Abraham Maslow e Carl Rogers. Pode-se considerar que a proposta de que o ser humano é capaz de crescer com o aprendizado e com a análise de seus conteúdos emocionais (e subjetivos), alavancada pelo modelo de Mayer e Salovey (1997), é alinhada com a psicologia humanista de Rogers.

Para Rogers (1997/1961), a “terapia ótima” representa para o cliente uma possibilidade de exploração dos sentimentos, mesmo os estranhos, desconhecidos e perigosos, porque sua relação com o terapeuta permite essa aceitação. A partir dessa abertura emocional, o cliente pode confrontar os elementos de sua experiência que, antes, eram por demais ameaçadores para o Eu. “E à medida que vive esses sentimentos variados, em todos os seus graus de intensidade, descobre que vivenciou a si mesmo, que ele é todos esses sentimentos” (Rogers, 1997/1961, p. 211).

Por outro lado, a Terapia Cognitivo Comportamental (TCC) valoriza em primeiro lugar a apreciação dos próprios pensamentos e crenças fundamentais e considera que a mudança cognitiva é a chave para a mudança comportamental. (Knapp, 2004). Para Albert Ellis, que desenvolveu a Terapia Racional-Emotivo-Comportamental (TREC), a mudança cognitiva vai ainda além, já que os pensamentos influenciam os sentimentos e os distúrbios emocionais são causados pelas crenças irracionais que cada paciente possui. (Rangé & Fenster, 2004).

Sentimentos podem influenciar pensamentos ou, talvez, as crenças cognitivas tenham um papel mais ativo sobre nossas emoções. Seja qual for a leitura clínica, deriva-se daí a importância de investigar o processo de análise e uso das emoções.

1.2 O Modelo de Habilidades ou Quadrifatorial de Inteligência Emocional

O modelo quadrifatorial considera a Inteligência Emocional uma inteligência relacionada ao processamento de informações. Para compreender melhor esse modelo por habilidades de IE é importante conhecer suas origens. Em 1983, Gardner lançou o livro “Estruturas da Mente”, contabilizando sete inteligências possíveis, entre elas a inteligência pessoal, que se divide na perspectiva interpessoal (relacionamento do indivíduo com os outros) e intrapessoal (diálogo interno do indivíduo) e deu início a

uma série de estudos sobre inteligências adjacentes, não mais mensuráveis pelo tradicional teste de Quociente de Inteligência (QI).

Numa atualização de seus estudos, Gardner (2005, p. 49) explica que a inteligência interpessoal é utilizada para “discriminar uma pessoa de outra, compreender suas motivações, trabalhar efetivamente com elas e, se necessário, manipulá-las”. Já a inteligência intrapessoal, seu complemento, é dirigida para dentro de nós. Ainda segundo Gardner (2005, p. 50), a inteligência intrapessoal é “a capacidade de distinguir os próprios sentimentos, necessidades, ansiedades e perfis idiossincráticos e de juntar tudo isso de uma maneira que faça sentido e seja útil para atingirmos vários objetivos pessoais”.

A relação entre as inteligências *intrapessoal*, exame e conhecimento dos próprios sentimentos e a *interpessoal*, capacidade de ler humores, intenções e desejos dos outros (Bar-On, 2002), é explorada por diversos psicólogos. Para Solms (*apud* Taylor, 2002), estas duas inteligências estão intimamente relacionadas, pois estando atento aos próprios sentimentos é possível estar sintonizado aos sentimentos alheios, fazendo-se uso de uma espécie de “sexto sentido”. Em relação ao acesso que o indivíduo tem às suas próprias emoções, Gardner (1983/1994) considerou que o conhecimento intrapessoal permite que o indivíduo detecte e simbolize sentimentos complexos e altamente diferenciados.

Alinhados a essa percepção, Mayer, Salovey e Caruso (2002) consideram que o uso inteligente das emoções é feito a partir dos conteúdos próprios (intrapessoais) e da leitura de emoções alheias (interpessoal). Apesar de já realizarem avaliações de inteligência emocional desde 1997, ao revisarem seu método em 2002, os autores consideraram que cada uma das quatro habilidades de Inteligência Emocional (percepção, uso, entendimento e administração) podia ser medida, aprendida e desenvolvida isoladamente, tendo-se por base o instrumento Mayer, Salovey e Caruso Emotional Intelligent Test (MSCEIT), utilizado nessa pesquisa e apresentado na Figura 1.

Figura 1 - Modelo Quadrifatorial de Inteligência Emocional

Adaptação da pesquisadora, do original em inglês Mayer, Salovey e Caruso (2002)



As quatro habilidades de IE trabalham em uma combinação hierárquica, formando um “sistema” de interação (Mayer, Salovey & Caruso, 2002), conhecido como modelo de habilidades ou quadrifatorial e detalhado nos subitens a seguir. No artigo científico “Emoção, a outra Inteligência”, publicado primeiramente na revista *Scientific American* em 2007, Grewal e Salovey (2007) explicam sucintamente cada uma das subescalas do teste, apresentadas na Figura 1, e fazem considerações sobre como o estudo das emoções evoluiu com o tempo e como a inteligência emocional – construto complexo, mas cientificamente fundamentado – pode hoje ser satisfatoriamente medida por meio do MSCEIT.

1.2.1 Percepção ou Identificação das Emoções

Esta dimensão corresponde à habilidade de identificar emoções em outras pessoas. Também é a habilidade de expressar emoções, expressar necessidades relacionadas a essas emoções e discriminar sentimentos honestos de desonestos. Ela corresponde ao primeiro

contato que o indivíduo tem com as possibilidades emocionais que determinado estímulo oferece, por exemplo, a primeira “leitura” da expressão facial de uma pessoa conhecida, como: “hoje ele está com raiva” ou “ela não me parece feliz”, sem que haja uma maior reflexão ou observação a respeito.

O primeiro domínio da inteligência emocional, percepção das emoções, inclui habilidades envolvidas na identificação de sentimentos nas expressões faciais, nuances de voz, imagens e outros estímulos. Por exemplo: em geral, o indivíduo que sobressai na percepção de emoções vislumbra de imediato quando uma pessoa próxima está triste (Grewal & Salovey, 2007, p. 39).

1.2.2 Facilitação ou Uso das Emoções

Segundo o manual de MSCEIT de Caruso (2002), esta é a habilidade menos “cognitiva” das quatro do modelo de IE. A habilidade aqui medida ainda tem um posicionamento mais “passivo”, não implicando em uso “ativo” ou manifesto das emoções, mas sim em compreender o que se está sentindo.

A segunda ramificação da inteligência emocional, o uso das emoções, é a habilidade de empregar as informações emocionais para facilitar outras atividades cognitivas. Certos humores podem criar estados de espírito mais adequados a certos tipos de tarefas (Grewal & Salovey, 2007, p. 40).

Para Caruso (2002), a facilitação é a habilidade de redirecionar e priorizar o pensamento baseando-se nas emoções, de gerar emoções para facilitar o julgamento e a memória. Também é a habilidade de capitalizar sobre os diferentes estados de humor de forma a perceber diferentes pontos de vista e de usar as emoções para facilitar a solução de problemas e a criatividade.

1.2.3 Entendimento das Emoções

Entender as emoções implica em conhecê-las profundamente: sua definição, a que “família de emoções” estão associadas, como podem mudar e o que as causa. Por exemplo: a ansiedade pode ser considerada um misto de medo, antecipação e tristeza. Essa é a habilidade de entender a relação entre diferentes emoções, de perceber causas e “efeitos” das emoções, o que envolve a compreensão de sentimentos complexos e estados contraditórios. Também é a capacidade de identificar emoções transitórias, ou seja, que atuam como “passagem” de um estado emocional para outro. (Caruso, 2002)

A terceira ramificação, entender emoções, é a habilidade de captar variações emocionais nem sempre evidentes, bem como as transições de uma emoção à outra, e de nomeá-las. Uma pessoa com essa aptidão teria facilidade de perceber diferenças entre orgulho e satisfação, por exemplo. O mesmo indivíduo seria capaz também de reconhecer, por exemplo, que a irritação pode levar à raiva se nada for feito para impedir essa evolução (Grewal & Salovey, 2007, p. 40).

1.2.4 Administração das Emoções

Tanto a terceira como essa quarta ramificação da IE são consideradas “estratégicas”, por conterem informações relevantes para modificação e melhoria do comportamento do indivíduo. “Emoções contêm informações” é uma premissa que os autores do MSCEIT pontuam, ou seja, os dados obtidos com as emoções dizem respeito à natureza de nossos relacionamentos e também a posicionamentos que temos sobre a vida.

A quarta ramificação da inteligência emocional é justamente a habilidade de controlar (e transformar) emoções - as próprias e as dos outros. Essa aptidão é, talvez, o aspecto habitualmente mais identificado da inteligência emocional - embora, na realidade, seja muito mais que simplesmente ser capaz de evitar o mau humor de maneira efetiva (Grewal & Salovey, 2007, p. 41)

Essa é a habilidade do indivíduo estar aberto aos seus sentimentos de prazer ou desprazer, de monitorar e refletir sobre as próprias emoções, de prolongar ou diminuir a duração de estados emocionais. Ou seja, diz respeito à habilidade de administrar as próprias emoções e também as de outras pessoas.

1.3 Pesquisa de Inteligência Emocional no Brasil

No Brasil, tem sido crescente o número de pesquisas com aplicação de ferramentas de medição de Inteligência Emocional, principalmente nos últimos quatro anos. Já as teses científicas em Psicologia publicadas no Brasil tendo como temática principal a Inteligência Emocional somam, de acordo com a base Biblioteca Virtual em Saúde da área de Psicologia (BVS Psi) e Banco de Teses da CAPES, apenas sete, havendo dezenas de artigos associados.

Entre as teses, destacam-se a de M. Nascimento (2006) e Dantas (2004), que utilizam o MSCEIT para avaliar habilidades de IE. Esses estudos comprovam a validação do instrumento no Brasil e também a sua diferenciação com atributos de personalidade. As demais teses propõem outras formas de medição da inteligência emocional ou trazem novos conceitos para a temática de estudo.

Há alguns artigos científicos sobre o tema com a utilização do MSCEIT sobre os quais vale destacar. No estudo de Côbero (2004), as medidas de inteligência emocional do MSCEIT foram relacionadas com medidas de personalidade e desempenho profissional. A amostra foi composta de 119 sujeitos, com idade entre 17 e 64 anos, de ambos os sexos. Este estudo ocorreu no contexto organizacional em empresas de diversos segmentos, situadas em municípios do interior do estado de São Paulo. As análises correlacionais indicaram que os subtestes do MSCEIT se agrupam em dois fatores (experimental e estratégico), que a inteligência emocional está moderadamente correlacionada com as medidas de inteligência (BPR-5) e em menor grau com fatores de personalidade (16 PF). Estas apontaram também que a regulação das emoções se correlaciona com o desempenho profissional avaliado por pares, prevendo parte da variância diferente daquela já prevista

pelas medidas de inteligência. Côbero concluiu que a inteligência emocional constitui um tipo diferenciado de inteligência útil na avaliação psicológica no contexto organizacional.

Para interesse dessa pesquisa, também se destaca o estudo de S. H. Nascimento (2006), com aplicação do instrumento de medição de Inteligência Emocional MSCEIT no ambiente de trabalho. A pesquisa foi realizada em uma empresa do setor de plásticos e metalurgia, com amostra de 386 pessoas (homens e mulheres), entre 18 e 58 anos. Para coleta dos dados, foi utilizado um questionário com escalas de IE (pelo MSCEIT) e três componentes de bem-estar. Este estudo sugere que pessoas com alto nível de inteligência emocional são capazes de ter relacionamentos mais profundos e constituir uma rede social mais segura, ajudar os outros de seu grupo, desenvolver uma liderança com equipes coesas e com comunicação mais efetiva. S. H. Nascimento (2006) defende que o bem-estar no trabalho está associado a um colaborador mais feliz, com menor probabilidade de adoecimento físico, psíquico ou moral. Ainda para esta autora, o bem-estar no trabalho parece estar associado às habilidades intelectuais e emocionais dos trabalhadores de serem empáticos, manterem-se automotivados e, especialmente, de estabelecerem e conservarem suas amizades (sociabilidade). Foram observadas correlações significativas entre a sociabilidade do trabalhador e seu bem-estar no trabalho. Por essas associações entre as habilidades de inteligência emocional e o bem-estar do trabalhador, a linha de investigação de S. H. Nascimento (2006) se aproxima da proposta desta pesquisa, já que o bem-estar é um benefício esperado da qualidade de vida.

2. Qualidade de Vida

A proposta desse capítulo é discutir as diferentes aplicações para o construto “qualidade de vida” em artigos acadêmicos. Em artigos da área da saúde, é comum esse termo designar a melhoria de condições clínicas de pacientes crônicos, ou seja, uma ênfase maior ao conforto físico e psicológico do indivíduo. No contexto empresarial, a qualidade de vida é associada ao bem-estar dos funcionários, que inclui aspectos de saúde, ergonomia, segurança e lazer, o que em pesquisa se traduz para Qualidade de Vida no Trabalho – QVT. Nessa pesquisa, o termo Qualidade de Vida é alinhado o conceito da Organização Mundial da Saúde de QV, entendendo-se suas diferentes dimensões: na vida pessoal do indivíduo (social), seu ambiente de entorno (inclusive no trabalho), suas condições físicas e seu estado psicológico.

2.1 Conceituações e a Dimensão do Trabalho

Os artigos que tratam de Qualidade de Vida (QV) trazem diferentes conceituações para o termo. Em estudos médicos e clínicos, a qualidade de vida é um conceito centrado na avaliação subjetiva do paciente, considerando-se principalmente o estado clínico geral (saúde física) e a capacidade do indivíduo viver plenamente. (Bullinger & cols., 1993 apud Fleck, 2000).

A qualidade de vida é mais do que um sentimento de satisfação ou bem-estar pessoal: é também uma apreciação que o indivíduo faz de sua vida, de uma forma completa, que engloba as dimensões de saúde, nível de educação, situação econômica, relações sociais e familiares, moradia, atividades recreativas, auto-estima, crenças religiosas, autonomia, domínio ambiental, metas na vida e grau de desenvolvimento pessoal. Rios (1994) considera que o estudo da QV, na Psicologia, pode ser traduzido por meio da promoção da saúde e da prevenção do sofrimento humano.

Algumas vezes, o conceito de qualidade de vida aparece como inversamente proporcional ao conceito de “sucesso”. Isso porque, no universo organizacional, o conceito popular de sucesso é bastante associado a um “sacrifício de algumas coisas pessoais” em detrimento da ascensão profissional. Nesse caso, o sucesso no trabalho acabaria por prejudicar o acesso e tempo às outras áreas da vida do indivíduo, comprometendo a sua qualidade de vida (Rios, 1994).

Ogata e Marchi (2008) defendem que a qualidade de vida é atingida com o equilíbrio e harmonia entre as dimensões física, social, emocional e espiritual do indivíduo. Sobre a dimensão emocional escreve Lipp (2008), oferecendo sugestões para a administração do estresse de forma a alcançar uma vida mais equilibrada e garantir relacionamentos mais saudáveis, considerando que os aspectos emocionais constituem a estrutura básica do funcionamento humano. Para Lipp (1999), há quatro pilares para o controle do estresse: (1) alimentação, para repor nutrientes perdidos; (2) relaxamento, para redução de tensão mental e física; (3) exercícios físicos, para preparar o corpo para a ação; e (4) reestruturação de aspectos emocionais, de forma a “mudar o modo estressante de pensar, sentir e agir”. O estresse emocional pode surgir de fontes externas de tensões (trabalho, família, amigos) e internas (personalidade, auto-percepção) e ambas influenciam diretamente na saúde física, mental e emocional, portanto, na qualidade de vida.

Um estudo de Monteiro et al (2007), envolvendo a profissão de bombeiro e a sua qualidade de vida associada ao trabalho, apontou que mesmo os indivíduos mais orgulhosos de suas escolhas profissionais podem encontrar sofrimento psíquico e desenvolver estratégias defensivas para evitar a depressão e o estresse laboral. E que o tempo dedicado ao trabalho, quando em excesso, também irá interferir na insatisfação em outras áreas de sua vida pessoal.

Outras pesquisas de psicólogos buscam verificar relações entre o sofrimento psíquico e o trabalho, interligando esses conceitos com a falta de qualidade de vida. É o caso do estudo de Mendes (2003), que por meio de entrevistas semi-estruturadas demonstrou que a precariedade das condições ambientais de 20 trabalhadores informais contribui fortemente para que estas pessoas busquem “estratégias defensivas” em resposta ao sofrimento psíquico gerado pelas condições de trabalho.

2.2 O Modelo de Avaliação de Qualidade de Vida pela Organização Mundial da Saúde

O tema da qualidade de vida é comumente investigado em pesquisas científicas a partir do Questionário da Organização Mundial de Saúde sobre o tema (QV/OMS - Simplificado). A versão original é composta de 100 questões. Para facilitar o uso em pesquisas acadêmicas, tem sido utilizada uma versão simplificada, com 24 questões. Esse questionário QV/ OMS – Simplificado é mais comumente utilizado em pesquisas que buscam medir e promover o bem-estar e a saúde (física e psíquica) de pacientes internos em instituições de saúde ou participantes de programas públicos de saúde (Castro et al, 2007; Pereira, 2006).

Um estudo realizado por Pereira (2006), com 211 idosos do município de Teixeira em São Paulo investigou, por meio do QV/OMS – Simplificado, a contribuição de cada domínio da qualidade de vida (físico, social, psicológico e ambiental) para os entrevistados, levando-se em consideração que estes indivíduos faziam uso do Programa de Saúde da Família, realizado com recursos públicos. As análises de regressão linear mostraram que nenhuma das variáveis sócio-demográficas (dimensão social do questionário) interferiram significativamente no domínio global da qualidade de vida, e, entre os quatro domínios, o que mais explicou a qualidade de vida global foi o físico, seguido do ambiental e do psicológico.

Outro estudo de aplicação do questionário de QV/ OMS – Simplificado foi realizada por Castro et al (2007) que aplicou o QV/OMS – Simplificado associado aos instrumentos *Beck Depression Inventory* (BDI), *Beck Anxiety Inventory* (BAI) e o teste *Fagerström* para Dependência de Nicotina em uma amostra de 276 tabagistas da cidade de Porto Alegre. Os autores verificaram associação entre a gravidade de dependência do tabaco e os piores escores em todos os domínios de qualidade de vida. Verificou ainda que os tabagistas mais graves têm maiores prejuízos na qualidade de vida e apresentam os escores mais elevados de sintomas depressivos e de ansiedade.

No presente estudo, busca-se aplicar o instrumento QV/ OMS -Simplificado – já aplicado nestes estudos clínicos – no contexto de trabalho, buscando assim avaliar aspectos relativos à promoção de saúde ou ao adoecimento laboral.

3. Lideranças organizacionais

O propósito desse capítulo é apresentar a relação entre Liderança e Inteligência Emocional. Esses dois temas são muito explorados em artigos internacionais e, no Brasil, há pouca pesquisa sobre o assunto, menos ainda no âmbito da Psicologia, sendo esse assunto mais comumente explorado em artigos de Administração. O artigo de Anbreu e Silva (2006), por exemplo, considera que sentimentos, emoções e experiências vividas influenciam o contrato psicológico entre líderes e liderados, componentes de características e predisposições individuais dos pesquisados. A pesquisa das autoras avaliou uma amostra de 100 funcionários, no entanto apenas 3 destes ocupavam posição de liderança. Assim como este estudo, muitos outros realizados no contexto organizacional, na linha de Recursos Humanos, não chegam a considerar a perspectiva das lideranças. Ou seja, é bastante incomum o acesso a gerentes ou supervisores em pesquisas científicas da Psicologia que considerem empresas brasileiras. Esse capítulo apresenta um pouco do que se busca nesse tipo de investigação.

3.1 Liderança Organizacional e Inteligência Emocional

A pesquisa da IE em líderes organizacionais torna-se relevante pela influência que essas pessoas exercem em seu ambiente de trabalho. “Decorreu mais de uma década desde que a primeira pesquisa ligasse os aspectos da inteligência emocional aos negócios” (Goleman, 2006, p. 11). Trabalhando com líderes, os benefícios podem ser desdobrados a um número maior de pessoas, tanto por intermédio de suas equipes como pela figura de “modelo” que esses gestores representam. Para Weathley (1999), a liberdade individual e a criatividade são recursos essenciais para uma organização, e os líderes são necessários para favorecer a experimentação destes, pois ajudam as pessoas a manter uma idéia clara do que podem realizar e de quem querem ser.

Estudos (Boyatzis, 1982, Lusch & Serpkeuci, 1990, McClelland, 1999, Rosier, 1996, Spencer & Spencer, 1993, *apud* Cherniss, 2002) desenvolvidos em várias organizações comprovam que aproximadamente dois terços das competências ligadas a um desempenho superior nos negócios são qualidades emocionais ou sociais que, muitas vezes, não são consideradas na avaliação desse desempenho. Para Boyatzis (2002), os líderes buscam entender características que prevêm um desempenho melhor porque desejam ser mais eficazes. Para os líderes, o conhecimento de como as emoções influenciam no trabalho é relevante para seu crescimento pessoal e organizacional.

Os psicólogos Sternberg e Cherniss também se interessaram pela relação entre os processos cognitivos da IE e a liderança. Sternberg (2000) considerou em seus trabalhos a conexão entre as capacidades cognitivas e o comportamento de liderança, particularmente no que diz respeito ao sucesso ou a eficácia do seu trabalho. Fazendo uma revisão de métodos de desenvolvimento de IE no ambiente de trabalho, Cherniss (2002) considera que para escutar bem, o supervisor ou gerente precisa ser capaz de monitorar e regular as suas próprias reações emocionais.

O treinamento necessário para líderes seria, portanto, de desenvolvimento de autoconsciência emocional, auto-administração e empatia, de forma a contribuir para as habilidades sociais da liderança. Para Salovey e Caruso (1997), a inteligência emocional pode ser aplicada às funções essenciais de liderança, como planejamento, pensamento flexível e adaptabilidade, considerando que para o líder ser eficaz não basta descobrir problemas, seu trabalho consiste em resolvê-los.

Em 2006, Goleman participou de uma pesquisa que considerou a inteligência emocional de líderes de organizações, com foco nas conexões entre liderança, IE, clima organizacional e desempenho (Fontaine & Hay, *apud* Goleman, 2006). A pesquisa foi coordenada pela consultoria de Recursos Humanos Hay (Goleman, 2001) e desenvolvida

com 400 indivíduos com cargos executivos de 15 companhias globais, entre elas IBM, Pepsi e Volvo. Nesta foi realizada a avaliação do tipo 360°, que utiliza a auto-avaliação e a avaliação por meio de pares (subordinados, colegas, chefes e clientes). Esta apontou que esses profissionais demonstram maior pontuação numa gama de competências emocionais, entre elas influência, liderança de equipes, percepção política, autoconfiança e vontade para alcançar realizações. Em média, aproximadamente 90% do êxito da liderança foi atribuído à inteligência emocional. Para Goleman, esse estudo atestou que a competência emocional é claramente uma capacidade estratégica sendo, portanto a inteligência emocional aplicável ao contexto do trabalho, tanto na perspectiva pessoal (autopercepção, auto-regulação e motivação) como na perspectiva social (empatia e aptidões sociais).

O relato de pesquisa a seguir objetiva avaliar e verificar relações entre a inteligência emocional e a qualidade de vida de líderes organizacionais, por meio da utilização de instrumentos associados a esses construtos.

4. Método de pesquisa

4.1 Delineamento

A pesquisa realizada foi do tipo descritiva, correlacional e transversal, pois buscou relacionar a inteligência emocional dos líderes e a sua qualidade de vida, buscando associar diferentes fenômenos, aprofundando o conhecimento sobre a realidade (Gil, 2006). Assim, por meio da aplicação de instrumentos pretendeu-se coletar informações sobre a percepção dos sujeitos pesquisados (lideranças organizacionais) e compreender como construtos científicos (inteligência emocional e qualidade de vida) interagem na realidade desses indivíduos.

4.2 Amostra

Fizeram parte do estudo 30 gestores de diferentes organizações, com pelo menos dois anos de atuação em cargos de gerência ou em coordenação de projetos, ocupando, portanto, posição de liderança. Cálculos estatísticos demonstraram que essa amostra (N=30) possui alto grau de confiança para os instrumentos utilizados (Anexo A).

A amostra é dividida igualmente entre homens e mulheres (15 indivíduos cada) e a faixa etária é predominantemente de 30 a 49 anos (60%), sendo a idade média 36,7 anos. O nível de instrução dos pesquisados é, em maior parte, de pós-graduados (20), sendo nove graduados. A maior parte dos entrevistados atua no setor industrial (22 indivíduos), sendo o restante do setor de serviços. O tempo médio exercendo atividade de liderança é de 9,1 anos e a média de pessoas sob coordenação direta pelos entrevistados é de 11. A maior parte dos entrevistados (16) possui filhos e a divisão entre casados (16) e solteiros (14) é equilibrada. A Tabela 1 resume os dados demográficos da amostra.

Tabela 1 – Dados Demográficos da Amostra (N= 30)

Variáveis de controle	Níveis	n	%	M	SD
1. Sexo	Masculino	15	50		
	Feminino	15	50		
2. Idade (em anos)	Até 29	08			
	30 a 49	18			
	Acima 50	04			
	Amostra total	30		36,7	9,2
3. Estado civil	Casados	16	53,3		
	Solteiros	14	46,7		
4. Número de filhos	Com filhos	16		0,80	0,94
	Sem filhos	14			
5. Nível de instrução	Ensino Médio	01			
	Superior (Graduação)	09			
	Pós-Graduação	20			
6. Tempo médio de liderança (2 a 30 anos)		30		9,1	9,1
7. N° Pessoas em coordenação direta		30		11,0	16,9
8. Área de atuação	Indústria	22	73		
	Serviços	08	27		

4.3 Instrumentos de Pesquisa

Foram utilizados dois instrumentos de pesquisa: o teste MSCEIT – Mayer, Salovey & Caruso Emotional Intelligence Test¹ e o QV/OMS Simplificado – Questionário da Organização Mundial de Saúde sobre Qualidade de Vida Simplificado, em inglês *WHOQOL-Brief*². Também foi solicitado aos participantes o preenchimento de uma Ficha com Dados Demográficos (Anexo B), para obtenção das seguintes variáveis de controle: sexo, idade, nível de instrução, estado civil, número de filhos, tempo de liderança, tempo de empresa e número de pessoas sob coordenação direta.

4.3.1 MSCEIT (Mayer, Salovey & Caruso Emotional Intelligence Test) e Subescalas

¹ Copyright ©1999,2000. Multi-Health Systems Inc. /Canada - www.mhs.com

² Coordenação do Grupo WHOQOL no Brasil, coordenador Dr. Marcelo Pio de Almeida Fleck, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Departamento de Psiquiatria e Medicina Legal, Hospital de Clínicas de Porto Alegre. Rua Ramiro Barcelos, 2350 - 4 andar - CEP 90035-903 - Porto Alegre/RS - Brasil

Esse instrumento é composto por 141 itens de auto-avaliação, distribuídos em oito seções, descritas na Tabela 2. O MSCEIT é a versão revista do teste MEIS, que teve em sua primeira pesquisa o envolvimento de 5000 estudantes que compuseram a amostra inicial de estudos, alcançando consistência interna entre as habilidades (percepção, uso, entendimento e administração) medidas por coeficientes alfas de 0,81 a 0,96 (Bar-On, 2000). A pesquisa inicial do MSCEIT (N=277) alcançou coeficientes alfas de 0,59 a 0,87 (Mayer, Salovey & Caruso, 1999). Segundo Bar-On (2000), a consistência interna dos testes MEIS e MSCEIT são comparáveis a muitos testes de inteligência consolidados na comunidade científica, o que justifica sua ampla utilização em publicações sobre inteligência emocional.

Tabela 2 - Resumo das Escalas – Mayer, Salovey & Caruso Emotional Intelligence Test

Escala geral MSCEIT	Habilidades	Tarefas	Seção
Inteligência Emocional	Percepção das emoções	Faces	A
		Figuras	E
	Uso das emoções	Facilitação	B
		Sensações	F
	Entendimento das emoções	Mudanças	C
		Combinações	G
	Administração de emoções	Gerenciamento	D
		Relacionamentos	H

As seções A (faces) e E (figuras) avaliam, respectivamente, a capacidade de perceber emoções em faces e ilustrações variadas. As seções B (facilitação) e F (sensações) são compostas por tarefas relacionadas à utilização da emoção para facilitação do pensamento. O entendimento das emoções é medido pelas tarefas das seções C (mudanças) e G (combinações). A administração das emoções é avaliada por meio das tarefas das seções D

(gerenciamento) e H (relacionamentos). Para responder o instrumento são necessários aproximadamente 40 minutos. A escala das dimensões de IE varia de 50- 150 (amplitude 100).

A partir das escalas emocionais escolhidas pelos entrevistados, o teste MSCEIT oferece ainda duas variáveis úteis ao pesquisador: o escore *Bias* e o *Scatter score*. O *Bias* mede a tendência do pesquisado em observar e ler emoções positivas como: alegria, amor, curiosidade ao outro (Bias positivo – maior que 100), ou negativas como: raiva, medo e tristeza (Bias negativo – menor que 100). A escala do Bias varia de 50 a 150, sendo um Bias 100 considerado médio, ou seja, equilibrado. O *Scatter Score* indica a dispersão do teste, ou seja, a consistência entre as respostas de um mesmo indivíduo e deve ficar entre 85 e 115. Acima ou abaixo dessa escala pode indicar dispersão do respondente durante o teste ou inconsistência entre as alternativas escolhidas, invalidando ou diminuindo a confiança no valor total de IE do respondente.

Avaliação de Resultados por Consenso e por Especialistas

Como é um teste de habilidade, uma das maiores preocupações dos desenvolvedores do MSCEIT era validar as respostas “corretas”, ou seja, com base em uma gama de possíveis respostas a situações emocionais definir a pontuação dos pesquisados a partir de uma grade de melhores respostas. A interpretação dos resultados dos testes foi possível por meio de consenso e de uma análise de especialistas. (Mayer, Salovey & Caruso, 2002).

Na avaliação por consenso, as respostas gerais (N=5000) são posicionadas em uma curva normal, tendo média = 100 e SD =15,2. Na segunda análise, as respostas melhores pontuadas na análise por consenso são comparadas com o consenso de 21 especialistas, membros da Sociedade Internacional de Pesquisa em Emoções (Internacional Society for Research in Emotions). No Manual do Teste, os pesquisadores do MSCEIT afirmam que

os critérios de consenso e de avaliação refletem o mesmo nível de capacidade, por meio da correlação $r = 0,88$ na primeira versão do teste (1999) e $r = 0,90$ na segunda versão (2002).

Validação do MSCEIT no Contexto Organizacional e no Brasil

A partir de 2004 começaram a surgir pesquisas brasileiras aplicando instrumentos de medição de IE, sendo a maior parte delas utilizando o MSCEIT. (Primi, 2003; Primi, Lima, Petrini, Nascimento & Cruz, 2005, Primi & Bueno, 2006). O MSCEIT é considerado o único teste internacionalmente adotado que mensura a IE por meio de testes de desempenho máximo, à semelhança dos tradicionais testes de inteligência (Muniz & Primi, 2007).

A validade do MSCEIT foi primeiramente avaliada no Brasil por Freitas e Noronha (2006), que pesquisaram a precisão do instrumento em uma amostra de 83 discentes de Psicologia. A precisão do instrumento com base na consistência interna, de acordo com a avaliação de 10 supervisores em 70 avaliações foi de $\alpha = 0,92$, verificando-se homogeneidade dos itens para a amostra.

Estudo realizado por Noronha e Primi (2007) mostrou validade psicométrica para as escalas da área estratégica do MSCEIT (medição das habilidades de entendimento e administração das emoções). Os autores fizeram correlações entre os critérios de correção do consenso geral (amostra original do MSCEIT de Mayer, Salovey & Caruso, 2002) e dos especialistas, obtendo coeficientes de correlação de $r = 0,88$ e $r = 0,90$ respectivamente. A aplicação do instrumento se deu de forma coletiva, em 522 participantes com idade média de 23,78 anos, sendo 281 homens e 238 mulheres. Os autores concluem que os subtestes nas diferentes escalas do teste apresentaram consistência interna aceitáveis pelo Conselho Federal de Psicologia.

4.3.2 QV/OMS - Simplificado

A necessidade de instrumentos breves que demandem pouco tempo para seu preenchimento, mas com características psicométricas satisfatórias, fez com que o Grupo de Qualidade de Vida da OMS desenvolvesse uma versão abreviada do WHOQOL-100, o WHOQOL-*brief*, traduzido para o Brasil como WHOQOL – abreviado ou QV / OMS Simplificado (Fleck, 2000).

As questões do QV/OMS foram formuladas para uma escala de respostas do tipo Likert, com uma escala de intensidade (nada - extremamente), capacidade (nada - completamente), frequência (nunca - sempre) e avaliação (muito insatisfeito - muito satisfeito; muito ruim - muito bom) (WHO, 1997). O QV / OMS Simplificado consta de 26 questões. Assim, diferente do QV / OMS – 100, em que cada uma das 24 facetas é avaliada a partir de quatro questões, no QV / OMS Simplificado estas são mensuradas por apenas uma questão. A Tabela 3 descreve os conteúdos que cada questão avalia.

Os dados que deram origem à versão abreviada do QV/OMS foram extraídos do teste de campo de 20 centros em 18 países diferentes. O critério de seleção das questões foi tanto psicométrico como conceitual. No nível conceitual, foi definido pelo Grupo de Qualidade de Vida da OMS de que o caráter abrangente do Instrumento deveria ser preservado. No nível psicométrico foi selecionada a questão que mais altamente se correlacionasse com o escore total, calculado pela média de todas as facetas. Após esta etapa, os itens selecionados foram examinados por um painel de experts para estabelecer se representavam conceitualmente cada domínio de onde as facetas provinham. Dos 24 itens selecionados, seis foram substituídos por questões que definissem melhor a faceta correspondente. Três itens do domínio Meio-ambiente foram substituídos por serem muito correlacionados com o domínio Psicológico. Os outros três outros itens foram substituídos por explicarem melhor a faceta em questão.

Tabela 3 - Descrição das Questões do QV / OMS Simplificado - (Fleck, 2000)

Domínios	Questões
I - Domínio físico	01. Dor e desconforto 02. Energia e fadiga 03. Sono e repouso
II - Domínio psicológico	04. Sentimentos positivos 05. Pensar, aprender, memória e concentração 06. Auto-estima 07. Imagem corporal e aparência 08. Sentimentos negativos
III - Nível de Independência	09. Mobilidade 10. Atividades da vida cotidiana 11. Dependência de medicação ou de tratamentos 12. Capacidade de trabalho
IV - Relações sociais	13. Relações pessoais 14. Suporte (Apoio) social 15. Atividade sexual
V- Ambiente	16. Segurança física e proteção 17. Ambiente no lar 18. Recursos financeiros 19. Cuidados de saúde e sociais: disponibilidade e qualidade 20. Oportunidades de adquirir novas informações e habilidades 21. Participação em, e oportunidades de recreação/lazer 22. Ambiente físico (poluição/ruído/trânsito/clima) 23. Transporte
VI- Aspectos espirituais/religião/crenças pessoais	24. Espiritualidade/religião/crenças pessoais

A consistência interna do WHOQOL-*brief* para os domínios, as questões e cada domínio individualmente foi avaliada pelo coeficiente de fidedignidade de Cronbach, sendo 0,76 para os Domínios (n=286) e 0,90 para as 26 questões (n=284). Para avaliar a validade discriminante, comparou-se o escore médio de cada um dos 4 domínios entre o grupo de pacientes (n=250) e de normais (n=50). (Fleck, 2000)

Uma análise fatorial confirmatória foi realizada para uma solução a quatro dimensões. Assim o QV / OMS Simplificado é composto por quatro dimensões: Física, Psicológica, Social e Ambiental. Além do valor de QV Total, média das quatro dimensões, o teste também fornece a Nota Pessoal QV (qual nota o entrevistado dá para sua qualidade de vida, de 1 a 5) e a satisfação do indivíduo com sua saúde total (Satisfação QV).

4.4 Procedimentos de Coleta e Análise dos Dados

Existe uma versão em português do MSCEIT, disponível para pesquisa acadêmica. Para a obtenção de acesso ao instrumento traduzido foi necessária uma autorização da editora MHS – Multi Health Systems, que gerencia a utilização do instrumento. Para uma boa aplicação deste teste também é recomendada uma certificação para aplicação do instrumento, concedida pela MHS a partir de workshops com consultorias especializadas, o que a pesquisadora também possui.

Para obtenção dessa certificação a mestranda participou do curso “MSCEIT *Certification Workshop*”, incluindo o módulo “*Train the Trainer*”, para qualificação como instrutora na ferramenta. Essa especialização inclui avaliação de MSCEIT da própria mestranda – com sessão devolutiva feita pelo professor PhD David Caruso – e posterior aprendizado sobre a ferramenta, feito parte à distância (módulos EaD) e parte presencial, na Faculdade de Psicologia da Universidade de Yale. As aulas foram ministradas pelo professor Caruso e pela professora e psicóloga Susan Kornacki, com participação do professor PhD Peter Salovey, diretor do Laboratório de Saúde, Emoção e Comportamento de Yale, em março de 2008. Após as aulas presenciais, foram realizadas sessões remotas para validação do conteúdo, com envio de sessão devolutiva do teste MSCEIT para o instrutor Caruso, após aplicação em participantes voluntários. Com a aprovação do instrutor, a mestranda recebeu certificado emitido pela MHS Systems, confirmando a qualificação para aplicação do MSCEIT e realização de treinamentos associados a este.

Participam da pesquisa lideranças organizacionais provenientes de diferentes empresas brasileiras – estratificados nas análises estatísticas por setor de atuação. Esses profissionais foram contatados para responder os instrumentos nas dependências da consultoria da pesquisadora e não no ambiente de trabalho, para que a pesquisa não ficasse vinculada a nenhuma delas. Foi realizada uma agenda para resposta dos instrumentos,

apenas para as pessoas interessadas e que se encaixaram no perfil desejado (ocupar cargo de liderança). Estes acessaram, primeiramente, o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE (Anexo C) e, após a leitura e assinatura deste, preencheram os outros instrumentos da pesquisa, em versão impressa.

Como dados primários foram utilizados os resultados dos testes MSCEIT e QV/OMS Simplificado. Como dado secundário, foi utilizado o Formulário de Dados Demográficos, contendo variáveis independentes (sexo, idade, tempo de empresa, etc.) e preenchido pelos participantes antes de responderem os instrumentos.

Para análise dos dados do instrumento MSCEIT foram utilizados padrões e software fornecidos pela editora MHS, detentora dos direitos de utilização do instrumento. As análises estatísticas dos diferentes instrumentos foram realizadas com o software SPSS, reunindo-se todos os resultados em uma planilha única de dados. Foram rodadas análises descritivas, análises de correlação bivariada e análises ANOVA, essa última com apoio de Excel e tabelas de cálculo associadas (Bussab, 2002). Os resultados das análises são apresentados no capítulo 5.

4.5. Procedimentos Éticos de Pesquisa

Esse projeto de pesquisa foi aprovado pelo Comitê de Ética da Unisinos em 05 de agosto de 2008. Antes de responder aos testes MSCEIT e o QV/OMS, os participantes receberam explicações, através do TCLE, dos procedimentos adotados, da manutenção de sigilo de identidade e de não haver riscos ou danos em sua participação. Também foram informados da possibilidade de sessões devolutivas dos resultados obtidos, após conclusão das análises de dados da pesquisa. Dos 30 participantes com questionários válidos, 20 solicitaram e receberam sessão devolutiva.

5. Resultados e Discussões

A apresentação dos resultados foi dividida em três seções, de forma a facilitar a análise. A primeira contém uma série de análises descritivas dos testes utilizados, de forma a conferir médias (m) e desvios-padrão (SD) para cada uma das habilidades de Inteligência Emocional e para as subescalas e dados integrados de Qualidade de Vida. Na segunda seção, apresentam-se as principais correlações entre as variáveis do estudo. A partir das análises de correlação foi possível elencar o *Bias score* (Inteligência Emocional) e as dimensões de Qualidade de Vida como variáveis críticas de análise. Por essa razão, a terceira seção verifica diferenciações de gênero e idade nos resultados de *Bias* e Qualidade de Vida, a partir de análises de variância (ANOVA).

5.1 Análises Descritivas

Nessa seção, são apresentadas análises descritivas das escalas do teste de Inteligência Emocional e do teste de Qualidade de Vida, de forma a fazer uma comparação entre as médias encontradas e verificar possíveis padrões de comportamento entre os indivíduos pesquisados na amostra. A mensuração do teste MSCEIT tem amplitude 100 (50-150), sendo 75 considerado um score de IE Total “falho” e “135” um nível máximo de “expert”, valendo esse intervalo também nas subescalas (habilidades e tarefas). O teste de Qualidade de Vida também tem amplitude 100, na variação de 0 a 100.

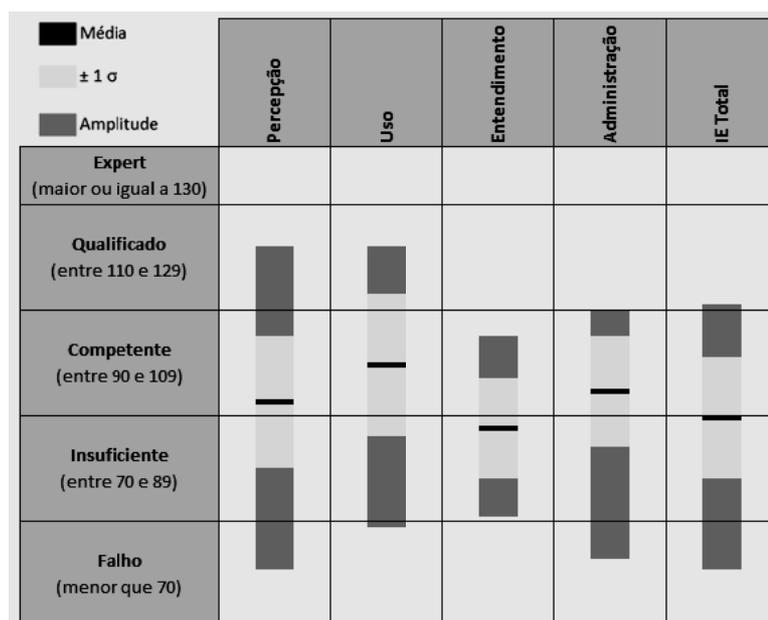
5.1.1 Habilidades de Inteligência Emocional

Na amostra de líderes pesquisada ($N=30$) o resultado total de inteligência emocional (IE Total) pelo teste MSCEIT ficou na faixa de pontuação de “competência” ($m = 89,73$ e $SD = 10,69$), conforme Tabela 4.

Tabela 4 – Resultados de Inteligência Emocional por Habilidade (N=30)

	Percepção	Uso	Entendimento	Administração	IE Total
Média	90,34	99,15	87,15	93,95	89,73
Desvio padrão	12,06	12,39	8,87	9,76	10,69
Amplitude	60,92	51,20	32,08	45,62	49,02
Valor Mínimo	59,83	69,49	71,00	63,47	61,25
Valor Máximo	120,75	120,68	103,08	109,10	110,27

A maior amplitude de pontuação foi na habilidade de Percepção, sendo a menor pontuação de 59 e a maior de 120, apontando a variação do grupo amostral. As maiores pontuações médias foram nas habilidades de Uso e de Administração. É importante considerar que a média da terceira habilidade, de Entendimento, ficou na margem de pontuação “Insuficiente” (Figura 2). Essa habilidade de entender emoções permite ao indivíduo perceber diferenças entre estados emocionais, entre tristeza e angústia, por exemplo.

Figura 2 – Níveis de Pontuação do MSCEIT por Habilidade (N=30)

Em relação às demais habilidades, a de melhor avaliação foi a de Uso, contradizendo um pouco a idéia de “líder durão” do imaginário popular. Os líderes atuais já perceberam que certos humores podem criar estados de espírito mais adequados a certos tipos de tarefas. Isso porque pessoas com alto Uso são mais abertas e empáticas às demais (tarefa de Facilitação) e conseguem perceber ambientes não favoráveis ao diálogo (tarefa Sensações), por exemplo (Caruso, 2007). No nível das subescalas (tarefas de IE), a Facilitação foi a tarefa de maior média de pontuação e Mudanças foi a de menor média de pontuação (Tabela 5).

Tabela 5 – Resultados de Tarefas de Inteligência Emocional (N=30)

Áreas	Experimental				Estratégico			
Média	92,80				90,16			
Desvio padrão	11,73				8,61			
Amplitude	61,15				33,70			
Habilidades	Percepção		Uso		Entendimento		Administração	
Tarefas	Faces	Figuras	Facilitação	Sensações	Combinações	Mudanças	Relações	Gerenciamento
Média	100,12	86,96	104,12	96,03	92,16	85,43	94,41	93,39
Desvio padrão	17,92	9,25	13,10	10,67	10,34	8,07	8,17	10,15
Amplitude	67,76	38,1	56,55	44,33	41,2	36,05	32,06	48,39

Facilitação é a tarefa de estar aberto ao outro e a perceber suas alterações de humor e energia, ou seja, ser empático. Isso mostra como os líderes já perceberam que o comprometimento com os demais gera resultados e bons relacionamentos. Já a tarefa

Mudanças, dificuldade geral na média do grupo, diz respeito à tarefa de diferenciar estados emocionais.

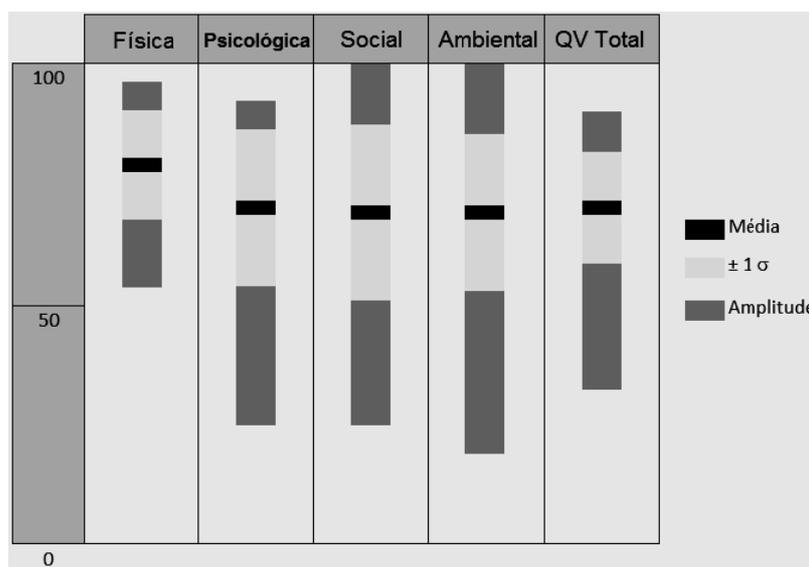
O que geralmente acontece com o indivíduo com baixa pontuação em Mudanças é a tendência de agrupar emoções “positivas” (isso é bom e me serve) e emoções “negativas” (não me sinto bem com isso) em grandes aglomerados, não fazendo muita distinção entre elas. A diferença nos níveis de pontuação entre as tarefas da habilidade de Percepção Faces e Figuras, mostra a facilidade dos líderes pesquisados em perceber emoções pelo rosto das pessoas – aqui o alto número de reuniões presenciais marca pontos – e, por outro lado, a alta dificuldade do grupo em entender figuras e mensagens subliminares, abstratas. Mais uma vez é a “racionalidade” do meio organizacional influenciando os resultados obtidos.

Pelos resultados do *Scatter score*, que mede a margem de dispersão do teste, as respostas do grupo mostraram-se consistentes, mantendo-se dentro da margem de 85-115 recomendada pelo Guia de Feedback do MSCEIT (Caruso, 2007). Dois indivíduos tiveram seus resultados anulados e não compuseram a amostra de 30 participantes por apresentarem *Scatter Score* acima de 115.

5.1.2 Dimensões da Qualidade de Vida

Os resultados do teste de Qualidade de Vida (QV/OMS Simplificado) indicaram índices favoráveis para a maior parte da amostra, conforme Figura 3. Ao contrário de muitos estudos envolvendo esse instrumento (Pereira, 2006, Fleck et al, 2002; Castro, Oliveira, Miguel et al., 2007), os participantes dessa amostra não estavam em instituições de saúde, o que justifica a alta pontuação na dimensão física (M=78).

Figura 3 – Níveis de Pontuação do QV/OMS Simplificado por Dimensão (N=30)



Conforme Tabela 6, a dimensão psicológica foi avaliada com grau maior de acuracidade, já que a amplitude de dispersão (diferença entre o maior e menor valor pontuado) foi intermediária ($A=66,67$). A dimensão psicológica foi a única que não ganhou nota 100, o que mostra que os pesquisados foram mais severos nessa avaliação, dando mais peso às suas respostas. Nas análises por correlação, a dimensão psicológica vai mostrar-se uma variável importante no contexto de avaliação da Qualidade de Vida do grupo.

Tabela 6 – Resultados de Qualidade de Vida por Dimensão (N=30)

	Física	Psicológica	Social	Ambiental	QV Total
Média	78,2	70,4	69,2	69,4	71,8
Desvio padrão	11,0	15,5	17,8	16,1	12,5
Amplitude	41,7	66,7	75,0	81,3	56,8

Valor Mínimo	54,2	25,0	25,0	18,6	30,7
Valor Máximo	95,8	91,7	100,0	100,0	87,5

A dimensão Física obteve as melhores pontuações médias no teste de Qualidade de Vida. Isso pode ser explicado pela amostra de pesquisa, composta por pessoas em funções administrativas e, portanto, mais protegidas de condições agressivas da atividade industrial. Além disso, todos os entrevistados possuem plano de saúde pago por suas empresas e amplo acesso à rede de atendimento hospitalar em suas cidades.

As menores pontuações médias ficaram divididas entre as dimensões Social e Ambiental, características do contexto de trabalho, tanto nas suas relações humanas (social) como dos elementos de entorno, como condições de transporte, alimentação, clima, barulho (ambiental).

5.2 Correlações

Nessa seção, são realizadas correlações entre as escalas do teste de Inteligência Emocional, do teste de Qualidade de Vida e das seguintes variáveis de controle: idade, número de filhos, tempo em cargo de liderança ou coordenação, tempo na empresa atual, número de pessoas em coordenação direta e categoria de liderança (coordenador, gerente ou diretor). Do teste MSCEIT, utilizou-se os resultados das áreas Experimental (habilidades Percepção e Uso) e Estratégica (habilidades Entendimento e Administração) e o *Bias Score*, do teste QV/OMS utilizaram-se os resultados finais (QV total e Satisfação QV) e todas as variáveis de controle, conforme Tabela 7.

Destaca-se a correlação entre o *Bias* e o resultado de QV Total ($r= 0,60$, $p= 0,01$), ou seja, quanto maior o valor de *Bias* também maior a pontuação de qualidade de vida dos participantes. O *Bias* positivo é característico de pessoas que percebem

mais facilmente sentimentos de felicidade, então faz sentido pensar que essas pessoas também pontuam sua Qualidade de Vida mais alto (já que o teste QV/OMS é uma auto-avaliação).

Tabela 7 – Correlações entre Variáveis IE e QV (N=30)

Sub-escalas	1	2	3	4	5	6	7
1 – Experimental	–	0,450*	0,858**	0,354	-0,150	-0,670	-0,118
2 – Estratégico		–	0,837**	0,394*	0,239	0,182	0,035
3 – IE Total			–	0,456*	0,142	0,074	-0,049
4 – <i>Bias</i>				–	0,600**	0,276	0,235
5 – QV Total					–	0,647**	0,593**
6 – Nota Pessoal QV						–	0,405*
7 – Satisfação Pessoal QV							–
8 – Idade	-0,184	0,051	-0,640	0,313	0,334	0,363*	0,242
9 – Número de filhos	-0,157	-0,012	-0,094	0,255	0,343	0,218	0,303
10 – Tempo de liderança	0,032	0,183	0,133	0,514**	0,504**	0,389*	0,306
11 – Tempo na empresa atual	-0,259	0,197	-0,026	0,014	0,202	0,089	0,199
12 – N° pessoas sob coordenação direta	0,009	0,179	0,122	0,110	0,214	0,403*	0,117
13 – Categoria de liderança	0,054	0,387*	0,256	0,434*	0,413*	0,351	0,144

* A correlação é significativa ao nível de 0,05 (bi-caudal)

** A correlação é significativa ao nível de 0,01 (bi-caudal)

Por outro lado, as emoções positivas que aumentam a pontuação do *Bias* surgem a partir da sensação de sintonia com os próprios valores e crenças pessoais e essa conjuntura também contribui para a melhoria da qualidade de vida. Ou seja, essa relação de causa-efeito poderia ser lida tanto no sentido do *Bias*-QV Total como QV Total-*Bias*, se considerarmos que “a realização de metas resulta na felicidade e a felicidade é um sinal de que fizemos algo que valorizamos” (Salovey & Caruso, 2007, pg. 115).

O pensamento positivo recorrente pode gerar uma situação de ilusão de bem-estar. Ou seja, o *Bias* Positivo não é indicativo de que o indivíduo seja inteligente emocionalmente. Extremos (tanto positivos como negativos) indicam uma dificuldade em filtrar e diferenciar emoções, ou seja, o ideal é um *Bias* equilibrado. “Sem desmerecer a

importância do otimismo na saúde e em outros fatores, o pensamento positivo ou o enfoque nas emoções positivas pode causar uma falta de consciência emocional” (Salovey & Caruso, 2007, pg. 139). Iludidos ou não, é consenso que os mais otimistas sofrem menos efeitos nocivos em sua qualidade de vida.

Para todos os efeitos, é melhor olhar o mundo pelo lado mais positivo. Pequenas ilusões tornam a vida mais agradável. Por outro lado, as pessoas que não se iludem não têm grandes expectativas de vida e correm um risco bem maior de depressão e outras doenças, variando do câncer aos problemas cardiovasculares. São também menos produtivas (Rossi, 2004, p. 116).

Ainda nessa linha de raciocínio, o professor de psicologia e psiquiatria de Yale, Gary Schwartz, acredita que as pessoas poderiam melhorar sua qualidade de vida desenvolvendo uma auto-imagem positiva, bom-humor para situações estressantes, definição de objetivos de vida claros e desenvolvimento da sensação de que têm controle sobre sua vida (Schwartz, apud Rossi, 2004, pg. 28, grifos da pesquisadora). Ou seja, para Schwartz o *Bias* positivo, somado a outros fatores psicológicos, pode mesmo vir a promover uma melhor qualidade de vida.

5.3 Análises de variância

Nessa seção, são realizadas análises do tipo ANOVA simples³ (em inglês, *One Way ANOVA*), entre dois grupos de análise. Do teste de Inteligência Emocional, utilizou-se os resultados do *Bias score*, selecionados a partir de seu destaque nas análises de correlação. Do teste de Qualidade de Vida utilizaram-se os resultados totais (QV Total) e os resultados de satisfação com a Qualidade de Vida (Satisfação QV). Buscaram-se diferenciações de gênero (homens e mulheres, 15 sujeitos em cada subgrupo) e idade (maiores e menores de

³ O teste One Way ANOVA é mais robusto que o Teste T de Student por pressupor variâncias diferentes e oferecer a comparação entre médias (S_b) e entre variação de respostas dentro de cada grupo (S_w). (Dancey, 2006, p. 234). Complementarmente, foi rodada uma análise em Teste T (Anexo D), que confirmou os resultados encontrados pela One Way ANOVA.

36 anos, também 15 sujeitos em cada subgrupo), verificando sua significância (F Teste). A Tabela 8 resume a análise ANOVA para esses subgrupos (n).

Em pesquisas envolvendo o questionário QV/OMS são pouco usuais correlações relevantes em diferenciações de gênero. No entanto, é sabido que homens e mulheres têm maneiras diferentes de reagir a pressões no trabalho, utilizando estratégias diferentes e, portanto, valorizando diferentemente as dimensões da Qualidade de Vida (Rossi, 2004).

Segundo Rossi (2004), as mulheres buscam com mais frequência ajuda psicológica e os homens só são internados em instituições mentais em níveis bem superiores de patologia. Para a pesquisadora, isso ocorre porque a mulher tem maior consciência de suas condições físicas e mentais e porque ela busca recursos externos quando não se sai bem, ou seja, utiliza seus relacionamentos sociais também para esse fim.

Tabela 8 – Análise ANOVA para Gênero e Idade

Variável	Subgrupo	n	Média M	Desvio Padrão SD	Variância entre grupos Sb	Variância nos grupos Sw	F Teste (Sb/Sw)	F Crítico Snedecor (90%)	F Crítico Snedecor (95%)	Graus de liberdade (g-1) (n-2)	
Grupos (g) separados por gênero											
<i>Bias</i>	Homens	15	99,99	17,09	116,41	298,23	0,390	3,14	4,67	1	13
	Mulheres	15	96,06	17,44							
QV Total	Homens	15	75,92	10,98	512,19	144,38	3,550*	3,14	4,67	1	13
	Mulheres	15	67,66	12,97							
Satisf. QV	Homens	15	81,33	15,98	1333,3	264,76	5,040**	3,14	4,67	1	13
	Mulheres	15	68,00	16,56							
Grupos (g) separados por idade											
<i>Bias</i>	≤ 36 anos	15	92,14	17,76	1039,0	265,28	3,916*	3,14	4,67	1	13
	> 36 anos	15	103,91	14,67							
QV Total	≤ 36 anos	15	69,13	13,62	211,67	155,11	1,360	3,14	4,67	1	13
	> 36 anos	15	74,44	11,17							
Satisf. QV	≤ 36 anos	15	73,33	17,99	53,33	310,48	0,170	3,14	4,67	1	13
	> 36 anos	15	76,00	17,24							

* A diferença entre grupos é significativa a 90%

** A diferença entre grupos é significativa a 95%

Conforme Tabela 8, as diferenças nas médias da percepção individual da Qualidade de Vida (Satisfação QV) e a avaliação total de Qualidade de Vida (QV Total) foram significativas entre homens e mulheres. As mulheres pontuaram em média sua Satisfação QV em 68, enquanto os homens deram notas bem mais altas, obtendo média de 81,33. A ANOVA demonstrou que essas diferenças de médias são significativas, mesmo a um grau de confiança de 95% (F Teste = 5,04). As diferenças entre médias de QV Total entre homens e mulheres também foram significativas (F Teste = 3,55), a um grau de confiança de 90%.

A diferença entre os resultados do *Bias score* não foi significativa entre as médias de homens e mulheres. No entanto, a análise ANOVA mostrou que há diferenças significativas entre a percepção emocional da realidade (*Bias*) entre os mais jovens e os mais velhos (F teste = 3,9), atendendo grau de confiança de 90%. Isso poderia ser explicado por razões experienciais – pelo avançar da idade, líderes mais velhos possuem uma percepção mais positiva da realidade (M *Bias* = 103) enquanto os jovens estão mais suscetíveis à influência de emoções negativas (M *Bias* = 92,14).

6. Considerações Finais

Esse estudo buscou investigar a inteligência emocional e a qualidade de vida em líderes organizacionais. A primeira motivação da pesquisadora para o estudo foi o de analisar o efeito das emoções em gestores e, na busca por um instrumento de medição para a inteligência emocional, chegou-se ao teste MSCEIT. O instrumento de qualidade de vida QV/OMS Simplificado surgiu em seguida, como um auxiliar para contextualizar as dimensões física, social, psicológica e ambiental dos entrevistados.

Durante a coleta de dados, a crise na bolsa de valores e no mercado econômico mundial afetou seriamente a pesquisa, já que a empresa que cederia a maior parte dos participantes (100 gestores) emitiu comunicado oficial para interrupção de qualquer atividade de melhoria por contratação externa (consultoria), havendo inclusive encerrado parte de suas atividades produtivas. Dessa forma, a amostra foi reduzida para 30 participantes. Após algumas simulações estatísticas, verificou-se que esta amostra reduzida era ainda bastante válida para o objetivo da dissertação, com grau de confiança de 95%.

Dentre as habilidades da Inteligência Emocional, a de maior pontuação média entre os participantes foi a de Uso, mais especificamente em sua primeira tarefa de Facilitação, que corresponde à medição da abertura emocional, ou seja, do quanto o indivíduo compartilha estados emocionais e mantém-se aberto ao outro. Seguindo essa tendência, a média da habilidade de Percepção também ficou bastante alta, influenciada principalmente pelos resultados de leitura facial (Faces), em que a média ficou acima de 100, a mais alta entre as tarefas. Esses resultados são bastante reveladores, considerando-se que a atenção visual, ou seja, o olhar dirigido ao outro e a empatia são elementos fundamentais para o bom relacionamento entre as pessoas no ambiente de trabalho. Esses comportamentos contradizem o modelo de líder controlador, muito em moda nos anos 80.

Para colaborar com essa análise, o *Bias* médio do grupo não ficou “positivo”, pelo contrário, está bastante equilibrado, mantendo-se na linha limítrofe de 98 (sendo 100 um *Bias* normal). Isso mostra que a tendência para a escuta e o diálogo não é advinda de um estado mais alegre ou otimista desse grupo de líderes, mas sim de um movimento natural entre os entrevistados. O estudo de S. Nascimento (2006) aponta nessa direção também, a de que a empatia é extremamente importante para explicar o sucesso nos relacionamentos entre líderes e subordinados, influenciando índices de satisfação entre esses grupos.

A média muito baixa na habilidade de Entendimento, influenciada pelos resultados na tarefa de Mudanças, demonstra uma dificuldade geral do grupo em diferenciar emoções. Mais do que sinalizar um possível “preconceito” em relação à análise emocional, podemos pensar que essa baixa pontuação seja devido à cultura organizacional racional e empírica, que direciona as pessoas a resguardarem suas emoções e não analisá-las.

Ainda entre as variáveis do MSCEIT, o *Bias score* mostrou correlação com a Qualidade de Vida dos entrevistados, apontando que a predisposição a emoções positivas está relacionada a uma vida mais satisfatória. As análises de variância apontaram diferenças de gênero e de idade, sinalizando que mulheres estão mais insatisfeitas com sua qualidade de vida que os homens. Analogamente, há diferenças significativas entre o *Bias* dos líderes mais novos e os de maior idade. Para aqueles abaixo de 36 anos, a percepção de emoções negativas é mais aguçada que para os líderes mais velhos.

Algumas contribuições dessa pesquisa para gestores de recursos humanos que pretendem desenvolver suas lideranças organizacionais surgem das correlações encontradas nas análises, que indicam que:

1 – Líderes com alta habilidade de auto-gerenciamento e relacionamento (habilidade Administração) com equipes podem também ser líderes abertos ao diálogo e com alta sensibilidade (habilidade Uso);

2 – Mulheres são mais insatisfeitas com sua qualidade de vida que os homens e jovens são mais propensos à emoções negativas que velhos, o que deixa as mulheres jovens em posição mais vulnerável;

3 – Líderes que valorizam as emoções positivas (*Bias*) também avaliam positivamente sua qualidade de vida.

Conforme revisão bibliográfica realizada para essa dissertação, verificou-se que são muito poucos os estudos envolvendo inteligência emocional no Brasil. Menores ainda são os estudos sobre as emoções no ambiente de trabalho, ou ainda uma visão de Psicologia Positiva aplicada às organizações. Pretende-se com essa pesquisa ter contribuído com esse tipo de estudo, que busca o entendimento do ser humano em suas potencialidades e virtudes, através da análise de um grupo de líderes organizacionais e seus processos emocionais.

7 Seção Teórica – Inteligência Emocional no Brasil - Um panorama da pesquisa científica**Emotional Intelligence in Brazil: An overview from scientific research**

Este artigo encontra-se formatado segundo indicações da revista “Psicologia: Organizações e Trabalho” visando sua publicação, com exceção da fonte utilizada. As normas encontram-se disponíveis no endereço eletrônico abaixo e seguem as orientações da American Psychological Association: A numeração ao lado dos títulos e subtítulos serve apenas para navegação nessa dissertação, não devendo ser mantida em seu envio à revista.

<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/rpot>

Inteligência Emocional no Brasil – Um panorama da pesquisa científica

Emotional Intelligence in Brazil: An overview from scientific research

2009

Autores

Alessandra Rodrigues Gonzaga

Universidade do Vale do Rio dos Sinos

Endereço: Rua Marquês do Pombal, 1710 sala 607

Porto Alegre / RS - CEP 90540-000

Telefone/Fax: (51) 3337.5340

E-mail: ale.gonzaga@uol.com.br

Janine Kieling Monteiro

Universidade do Vale do Rio dos Sinos

Endereço para correspondência:

Rua Carlos Trein Filho 135/302, Mont'Serrat

CEP 90450-120 Porto Alegre/RS

Telefone: 51- 9969-9054

Email: janinekm@terra.com.br

7.1.RESUMO

O conceito de Inteligência Emocional – IE ganhou popularidade nos últimos dez anos, com o aprofundamento das pesquisas científicas no assunto. O estudo da IE está geralmente associado à leitura dos processos emocionais de indivíduos em ambientes diversos – familiar, educacional, organizacional. No Brasil, a pesquisa tem se concentrado em algumas universidades, com foco na validação ou aplicação de testes de medição de IE e em estudos correlacionais envolvendo atributos de IE e outras variáveis psicológicas. Para tanto, realizou-se um levantamento bibliográfico a partir da pesquisa de artigos e teses publicados na Biblioteca Virtual da Psicologia (BVS), que faz a indexação de bases de dados do Brasil como *INDEX PSI*, *LILACS*, *PEPSIC* e *SCIELO*. Foram encontradas 37 publicações nacionais, sendo 12 artigos teóricos e 25 artigos empíricos, dos quais 6 pesquisas qualitativas. Dos 19 estudos quantitativos, 7 foram para validação de instrumentos de medição de inteligência emocional, sem correlação com outros construtos. No Brasil, as escalas do MSCEIT já foram discutidas em 12 artigos quantitativos e 2 artigos teóricos, sendo que o instrumento já obteve validade psicométrica para utilização.

Palavras-chave: Inteligência Emocional, MSCEIT, artigos científicos de IE no Brasil

ABSTRACT

The Emotional Intelligence concept became popular during the last 10 years, with the development of psychology scientific research. The EI study involves emotional understandings in different environments – familiar, educational and organizational. In Brazil, the research has been developed by a few universities, with focus to the validation and application of EI measuring tests in individuals from these interaction environments and to correlative studies involving EI attributes and other psychological variables. The purpose of this article is to conduct a survey on the national field of psychological scientific studies in Emotional Intelligence, classify those studies in theoretical articles or quantitative and qualitative researches and highlight articles involving the MSCEIT methodology. The bibliographic search of articles and thesis was conducted from the Virtual Psychology Library website, which contains INDEX PSI, LILACS, PEPSIC and SCIELO data bases. A total of 37 Brazilian studies were found: 12 theoretical articles and 25 empirical, mostly (19) quantitative articles and 6 qualitative. From quantitative studies, 7 were dedicated to EI measurement instruments validation, with no correlation to other constructs. In Brazil, MSCEIT scales are already validated and have been discussed in 12 qualitative and 2 quantitative studies.

Key words: Emotional Intelligence, MSCEIT, EI articles.

7.2 Introdução

O conceito de Inteligência Emocional - IE foi apresentado à comunidade científica pelos psicólogos Salovey e Mayer (1989, p. 189), em um artigo teórico, sendo definido como “a capacidade do indivíduo monitorar os sentimentos e as emoções dos outros e os seus, de discriminá-los e de utilizar essa informação para guiar o próprio pensamento e as ações”. Desde então, um grande número de publicações científicas surgiu para ampliar a conceituação relacionada ao tema, modificar pressupostos existentes ou contextualizar a IE em outras interfaces psicológicas. Compreender as diferentes concepções teóricas do tema torna-se relevante para avaliar as propostas de pesquisa científica no campo da IE. Por essa razão, a introdução deste artigo se propõe a discorrer um breve histórico da conceituação da IE, do ponto de vista de seus principais teóricos.

O objetivo deste artigo é mapear o campo nacional de estudos científicos de Inteligência Emocional na Psicologia, classificando esses estudos em artigos teóricos ou pesquisas empíricas (quantitativas e qualitativas) e destacando como o Mayer Salovey Caruso *Emotional Intelligence Test* (MSCEIT) vem sendo utilizado no contexto brasileiro. Para tanto, realizou-se um levantamento bibliográfico, no período de 1996 a 2009, a partir da pesquisa de artigos e teses publicados na Biblioteca Virtual da Psicologia (BVS), que faz a indexação de bases de dados do Brasil como *INDEX PSI, LILACS, PEPSIC e SCIELO*.

7.2.1 A Inteligência Emocional

Bar-On (2002) interpretou que o conceito inicial de IE proposto por Salovey e Mayer envolvia a autopercepção e a empatia e referia-se à capacidade de utilizar informações emocionais para guiar a cognição e o comportamento. O autor considera que o conceito de inteligência emocional origina-se das contribuições de Gardner (1994), que teorizou sobre o acesso à vida emocional internalizada, feita pelo próprio indivíduo e entendeu que a classificação e diferenciação dos sentimentos em “códigos simbólicos” fornecem elementos para guiar o comportamento.

A relação entre as inteligências intrapessoal – exame e conhecimento dos próprios sentimentos e a interpessoal – capacidade de ler humores intenções e desejos dos outros (Bar-On, 2002) é explorada por diversos psicólogos. Para Solms (*apud* Taylor & Bagby, 2002), as duas inteligências estão intimamente relacionadas, pois estando atento aos próprios sentimentos é possível estar sintonizado aos sentimentos alheios, fazendo-se uso de uma espécie de “sexto sentido”.

Em uma revisão do conceito, Mayer e Salovey (1997) identificaram quatro habilidades centrais da IE: percepção das emoções, facilitação ao pensamento (integração), entendimento do conteúdo emocional e administração emocional para promover o crescimento pessoal e propuseram o teste *Multifactor Emotional Intelligence Scale* - MEIS para medi-las. Nesse estudo, Mayer e Salovey não fizeram referência à inteligência interpessoal, ou à habilidade e qualidade de relacionamentos a partir do entendimento das emoções. Em outra revisão, Mayer, Salovey e Caruso (2002) consideraram que o termo inteligência emocional já vinha sendo empregado com muitos outros significados além do proposto pelo modelo das quatro habilidades e freqüentemente vinha sendo utilizado para justificar a necessidade de uma “rebelião emocional” em direção oposta ao racionalismo vigente nas relações humanas.

As diferentes percepções do construto Inteligência Emocional não diminuem a importância das pesquisas realizadas sobre o tema. Se por um lado Goleman (1999, p. 39) afirma que “as capacidades implícitas da inteligência emocional são vitais para que as pessoas adquiram com êxito as competências necessárias para ter sucesso no trabalho”, há pesquisadores que procuram não vincular a inteligência emocional a uma lista de qualidades desejáveis - como autoconfiança, dedicação, inovação, influência, entre outras “competências emocionais”, que aproximariam o conceito de IE de atributos de personalidade. O modelo de Goleman e também de pesquisadores que consideram capacidades não-cognitivas como formadoras da IE, ou das “competências emocionais” (Boyatzis, Goleman & Rhee, 2002), vão de encontro ao conceito de IE como uma aptidão mental, esse último defendido por Mayer, Salovey e Caruso (2002, p. 95), que compreendem estar a IE alocada “dentro da personalidade”, mais especificamente para as habilidades de processamento e entendimento das emoções.

A proposta de que o ser humano é capaz de crescer com o aprendizado e com a análise de seus conteúdos emocionais (e subjetivos) – alavancada pelo modelo de Mayer e Salovey (1997) - é bastante alinhada com a psicologia humanista de Rogers. A pessoa total é, para Rogers (1997), aquela que está aberta à suas experimentações internas e aos dados da experiência do mundo externo. Essas questões intrínsecas relacionadas à leitura pessoal dos indivíduos de seus conteúdos emocionais tornaram-se inspiração para alguns trabalhos considerados nesse artigo, em especial estudos de caso.

E qual seria a relação entre a inteligência emocional e a personalidade? Seria ela sinônimo de um determinado tipo de personalidade? Em seus estudos sobre elementos da personalidade, Mayer (1999) considera que as emoções abrangem apenas uma das quatro bases da personalidade, sendo as outras três: motivação, a cognição e a consciência, todas separadas da base emocional. Analisando o próprio modelo de personalidade, Mayer,

Salovey e Caruso (2002, p. 36) compreenderam que a inteligência emocional “emprega mecanismos cognitivos e emocionais para processar aspectos emocionais do Eu, do mundo e do Eu no mundo, assim como para processar qualquer conhecimento puramente especializado da emoção”. Outro conjunto de propostas de pesquisa aqui considerada acaba por relacionar a Inteligência Emocional a atributos de personalidade, algumas inclusive fazendo correlações com testes de personalidade.

7.2.2 A Escala de medição MSCEIT

Uma grande divisão de trabalhos relacionados à IE diz respeito ao conjunto adequado de escalas para sua medição, seja em testes já validados ou em novas propostas de medição. Em sua última revisão do tema, Bar-On (1997, p.14), caracteriza a inteligência emocional como “uma gama de aptidões, competências e habilidades não-cognitivas que influenciam a capacidade do indivíduo de lidar com as demandas e pressões do ambiente”.

Recentemente, Mayer, Salovey e Caruso (2002), revisitaram o modelo das quatro habilidades de IE, salientando que cada uma delas pode ser separada, medida, aprendida e desenvolvida isoladamente. Os autores fizeram algumas modificações no modelo inicial e propuseram o teste MSCEIT (*Mayer Salovey Caruso Emotional Intelligence Test*, 2002). O construto IE avaliado pelo teste consiste na capacidade de perceber, entender e usar as emoções para facilitar o pensamento, assim como administrar as emoções para facilitar os processos cognitivos e promover o crescimento pessoal e intelectual, de uma forma bem semelhante ao modelo do teste MEIS de 1997. Nessa revisão para formar o instrumento MSCEIT, os autores passaram a considerar que o uso inteligente das emoções e seu impacto no pensamento se dão a partir dos conteúdos próprios (intrapessoais) e da leitura de emoções alheias (interpessoal).

A Tabela 9, já apresentada na página 31 e reproduzida a seguir, resume as escalas do teste MSCEIT. As seções A (faces) e E (figuras) avaliam, respectivamente, a capacidade de perceber emoções em faces e ilustrações variadas. As seções B (facilitação) e F (sensações) são compostas por tarefas relacionadas à utilização da emoção para facilitação do pensamento. O entendimento das emoções é medido pelas tarefas das seções C (mudanças) e G (combinações). A administração das emoções é avaliada por meio das tarefas das seções D (gerenciamento) e H (relacionamentos). Para responder o instrumento são necessários aproximadamente 40 minutos.

Tabela 9 – Escalas do Teste MSCEIT

Escala geral MSCEIT	Habilidades	Tarefas	Seção
Inteligência Emocional	Percepção das emoções	Faces	A
		Figuras	E
	Uso das emoções	Facilitação	B
		Sensações	F
	Entendimento das emoções	Mudanças	C
		Combinações	G
	Administração de emoções	Gerenciamento	D
		Relacionamentos	H

A partir das escalas emocionais escolhidas pelos entrevistados, o teste MSCEIT oferece ainda uma variável útil ao pesquisador: o *Bias Score*. O *Bias* mede a tendência do pesquisado em observar e ler emoções positivas, como alegria, amor, curiosidade ao outro (*Bias* positivo – maior que 100) ou negativas, como raiva, medo e tristeza (*Bias* negativo – menor que 100). A escala do *Bias* varia de 75 a 125, sendo um *Bias* 100 considerado médio, ou seja, equilibrado.

O objetivo dessa pesquisa foi identificar estudos de IE no Brasil, buscando-se artigos científicos em português cadastrados no período de 1996 a 2009 na Biblioteca Virtual de Psicologia (BVS), que consideram o tema da inteligência emocional e foram publicados em revistas científicas nacionais.

7.3 Método

Os artigos encontrados foram separados em teóricos e empíricos. Os artigos empíricos foram divididos pelo tipo de pesquisa utilizada – qualitativa ou quantitativa. De uma forma geral, foram também destacados os estudos que consideraram a metodologia de IE do instrumento MSCEIT, seja por sua aplicação ou por análise do método.

A base BVS também tem uma divisão de busca para teses nacionais acadêmicas (mestrado e doutorado), não contabilizados nessa pesquisa, já que muitos artigos são procedentes dos mesmos estudos dessas teses e dissertações. É o caso do artigo de Dantas e Noronha (2006), cujo grupo amostral também compôs a dissertação de Dantas (2004). No entanto, duas dissertações de Mestrado merecem destaque, constando como referência nessa pesquisa e não compondo o grupo de artigos: de M. Nascimento (2006) e S.H. Nascimento (2006), já que ambas utilizam escalas de inteligência emocional em seus estudos.

Para que a busca de artigos relacionados ao tema da Inteligência Emocional pudesse ser feita inicialmente da forma mais abrangente possível não foi feito nenhum tipo de refinamento no descritor da busca e nas bases de dados nacionais. Porém, o conjunto de 105 trabalhos identificados primeiramente entre bases de dados bibliográficas e dados de texto completo não corresponde à somatória geral de publicações de IE, já que a busca até então é redundante entre bases de dados, o que justificou a divisão das publicações e a definição de categorias de estudo.

7.3.1. Divisões de Publicações e Categorias de Estudo

A partir das bases de dados cobertas pela BVS foram propostas algumas divisões das publicações pesquisadas. Primeiramente, foram selecionados os artigos teóricos, ou seja, que envolveram apenas pesquisa bibliográfica, sem pesquisa aplicada. Em seguida, selecionara-se os artigos empíricos, em pesquisas qualitativas ou quantitativas, a partir da abordagem utilizada na análise dos dados.

Cozby (2006) compreende que existem dois métodos básicos em pesquisas para descrever e estudar o comportamento humano: qualitativo e quantitativo. A abordagem qualitativa é aquela expressa em termos não-numéricos, usando linguagem e imagens. Já a abordagem quantitativa enfatiza os dados estatísticos e utiliza os números obtidos como forma de compreender os fenômenos e variáveis estudadas.

No grupo de artigos qualitativos, foram computados aqueles relacionados a estudos de caso e pesquisa-ação. No grupo de artigos quantitativos, computaram-se estudos relacionados a validação de testes e instrumentos psicológicos e estudos correlacionais.

Tomando-se por base as pesquisas nacionais no campo da Inteligência Emocional, verificou-se que há maior concentração de estudos para mensuração de atributos de Inteligência Emocional, algumas vezes fazendo-se correlações entre variáveis de IE e outras variáveis psico-sociais, de forma a verificar que tipo de influência a percepção e administração das emoções têm nas atividades sociais dos indivíduos e mesmo em suas condições psicológicas. Esses estudos quantitativos são os mais comumente encontrados em publicações científicas, havendo um pequeno número de trabalhos dedicados a considerações empíricas e revisões bibliográficas que se dediquem ao estudo da IE.

Os estudos teóricos são considerados na Tabela 10, por serem pesquisas bibliográficas para análise do construto de IE ou, como mais comumente encontrado, das emoções.

Considerando então as linhas de pesquisa empírica, realizou-se a divisão de artigos de IE no Brasil nas seguintes categorias de estudo:

1. Pesquisas qualitativas – Geralmente envolvendo estudo de caso de indivíduos ou grupos de análise para uma análise de determinada variável psicológica, no caso de IE, envolvendo as emoções. Em alguns casos, o pesquisador busca comparar comportamentos entre dois grupos distintos, fazendo uso de análise de discurso ou comparando instrumentos psicológicos utilizados. A discussão foca-se nos desafios clínicos e terapêuticos.
2. Pesquisas quantitativas – Envolvem investigação de indivíduos por meio de instrumentos psicológicos, com avaliação estatística dos dados. No caso do construto de Inteligência Emocional, verificou-se que são basicamente de dois tipos:
 - 2.1. Validações - Quando o foco da pesquisa envolve a validação de alguma escala de medição de IE ou instrumento psicológico associado. Os contextos de pesquisa são variados, geralmente em espaço organizacionais ou educacionais.
 - 2.2. Correlações – Quando é feita alguma correlação entre atributos ou habilidades de IE e outras variáveis psicológicas, havendo uso de testes correlacionais e análise estatística dos dados ou não. São exemplos de variáveis utilizadas para a comparação com a IE: bem-estar psicológico, sofrimento psíquico e stress. Estas pesquisas também são quantitativas e investigativas.

7.4. Resultados e Discussões

Os estudos teóricos envolvendo a Inteligência Emocional totalizam 12 estudos, apresentados na Tabela 10. Esses artigos variam muito na abordagem teórica assumida, desde psicanalítica (Souza, 2003) até discussões do âmbito da saúde pública e enfermagem (Leitão & Arruda, 2004; Lopes Neto, 2000; Santos, Francismeuda & Lemos, 1999), que buscam inserir as emoções no campo de estudo, mas não necessariamente o construto de inteligência emocional.

Tabela 10 – Artigos Teóricos envolvendo IE

Ref	Ano	Autores	Periódico	INDEX PSI	LILACS	PEPSIC	SCIELO
1	2004	Ferreira	Conscientia	x			
2	2004	Leitão & Arruda	Mundo saúde	x	x		
3	2004	Santos	Sociologias				x
4	2003	Souza	Bol. Psicol.	x			
5	2003	Primi	Aval.psicol	x		x	
6	2003	Côbero	PsicoUSF			x	
7	2002	Roberts, Flores-Mendoza & Nascimento	Paidéia	x	x		
8	2000	Lopes Neto	Nursing SP		x		
9	1999	Silva Júnior, Amaral & Cezar Neto	Rev.Bras.Psicodrama	x			
10	1999	Santos, Francismeuda & Lemos	Rev.Bras.Enferm		x		
11	1997	Correia	Estud.psicol.				x
12	1996	Laks, Rozenhal & Engelhardt	Rev.Bras.Neurolog.				

No estudo de Souza (2003), a pesquisadora procurou promover uma reflexão psicanalítica sobre a importância dos aspectos emocionais no desenvolvimento da capacidade de pensar, e sua contribuição na forma de solucionar problemas.

A linha teórica do teste MSCEIT só foi explorada nos artigos de Primi (2003) e Côbero (2003). O artigo de Côbero explica o livro “Manual de Inteligência Emocional” (Bar-On, 2002) e comenta os estudos do MSCEIT no contexto dos métodos de avaliação de IE. Para Primi, os pesquisadores Peter Salovey, John Mayer e David Caruso foram os criadores do conceito de inteligência emocional, e não o jornalista científico Daniel Goleman, popularizado por sustentar que a inteligência emocional é mais importante do que o QI. No modelo de Goleman (1995), a inteligência emocional inclui uma série de características de personalidade, diferentemente do modelo por habilidades do MSCEIT. “É fundamental ficar claro que há uma série de pesquisas sérias com resultados importantes que contribuem para a expansão de nosso

entendimento da inteligência. Essas idéias são bem diferentes da visão que acabou se popularizando por meio do livro de Goleman” (Primi, 2003, pg.72).

Ainda entre os artigos teóricos, destaca-se o artigo de Roberts, Flores-Mendoza e Nascimento (2002) que questiona a validade da inteligência emocional como um construto científico já que, segundo os autores, não há validade psicométrica para sustentá-la como um tipo distinto de inteligência. Não está muito claro o que os autores quiseram dizer com essa afirmação, já que desde a década de 90 há um consenso na comunidade científica de que a inteligência emocional é um construto isolado. Em uma revisão de bibliografia científica, Salovey e Mayer (1990) analisaram estudos aparentemente não relacionados, sobre neurobiologia, medição de inteligências e Psicologia Clínica, e concluíram que todos estavam relacionados ao mesmo fenômeno: uma inteligência subjacente, que não era a mesma dos testes de QI, e dizia respeito às habilidades emocionais, tanto nos diálogos internos dos indivíduos como em seus relacionamentos. A expressão Inteligência Emocional foi então estabelecida, dando início a centenas de pesquisas associadas. Atualmente, há uma comunidade científica em torno da Inteligência Emocional, que discute, utiliza e atualiza diferentes testes e modelos associados ao construto e promove congressos internacionais unicamente para apresentação de estudos científicos sobre a Inteligência Emocional.⁴

Os artigos empíricos encontrados foram divididos entre pesquisas qualitativas e quantitativas, totalizando 25 estudos. O total de artigos qualitativos publicados em periódicos técnico-científicos dessa amostragem é seis (Tabela 11) e o número total de artigos quantitativos é 19 (Tabela 12). Após essa seleção, alguns trabalhos qualitativos que discutem o

⁴ Como exemplo, cite-se o *Consortium for Research on Emotional Intelligence in Organizations* (www.eiconsortium.org), que organiza e divulga publicações científicas em torno da IE no ambiente organizacional, da qual a pesquisadora faz parte e o I Congresso Internacional sobre Inteligência Emocional, realizado em setembro de 2007 em Málaga (Espanha), do qual a pesquisadora participou como ouvinte.

modelo de inteligência emocional por Mayer, Salovey e Caruso (2002) foram selecionados para comentários, assim como alguns trabalhos quantitativos envolvendo o MSCEIT.

Entre as pesquisas qualitativas, destaca-se a discussão sobre o tema da inteligência emocional realizada pelos pesquisadores Neta, Garcia e Gargallo (2008), que revisaram resumos de teses e dissertações sobre o tema, abarcando o período de 1990 a 2006 e conduziram um estudo exploratório associado. Os autores concluíram que há um “descontínuo interesse” pelo novo construto nos cursos de pós-graduação brasileiros.

A importância da educação emocional foi tratada no estudo por pesquisa-ação de Rego, Brunelli e Rocha (2009), que analisou o tema por meio de 15 oficinas envolvendo 14 docentes, um coordenador e uma pesquisadora. A Inteligência Emocional foi tratada nesse estudo seguindo-se a linha de estudo proposta por Goleman, Boyatzis e McKee (2002, *apud* Rego Brunelli e Rocha, 2009), sendo dividida em “competências emocionais”: autoconsciência, autogestão, consciência social e administração de relacionamentos. As conclusões da pesquisa apontam que essas competências da inteligência emocional podem contribuir para a qualidade do processo de ensino-aprendizagem, conduzindo o ser humano ao equilíbrio da razão e emoção.

Tabela 11 – Pesquisas Qualitativas envolvendo IE

Ref	Ano	Autores	Periódico	INDEX PSI	LILACS	PEPSIC	SCIELO
1	2009	Rego, Brunelli & Rocha	Ensaio: Aval., Pol. Publ.Ed	x			
2	2008	Neta Garcia & Gargallo	Psicol. Argum.	x			
3	2002	Merlo & Barbarini	Psicol.soc.		x		
4	2001	Chaves	Psicol.soc.	x	x		
5	2000	Estima & Silva	Texto & Cont. Enferm		x		
6	1996	Paulo & Perez-Ramos	Int.est.pesq.psico	x			

Dos 18 estudos quantitativos, 12 envolveram escalas do teste MSCEIT (Mayer Salovey & Caruso, 2002), sendo que a totalidade desses estudos foi realizada por pesquisadores da Universidade de São Francisco (SP), mais especificamente da linha de estudo de Construção, Validação e Padronização de Instrumentos de Medida, conforme Tabela 12.

Tabela 12 – Pesquisas Quantitativas envolvendo IE

Ref	Ano	Autores	Periódico	Categoria estudo	Instrumentos	Grupo amostral	N	INDEX PSI	LLACS	PEPSIC	SCIELO
1	2008	Jesus Junior & Noronha	Psic.	Validação	MSCEIT	universitários	191	x	x	x	
2	2007	Muniz, Primi & Miguel	Psicol.teor.prat.	Correlação	MSCEIT e ISSL	guardas municipais	24	x	x	x	
3	2007	Noronha, Primi, Freitas, & Dantas	Psicol. Estud	Validação	MSCEIT	estudantes e trabalhadores	522	x			
4	2007	Muniz & Primi	Aletheia	Validação	MSCEIT	policiais militares	80	x		x	
5	2007	Jesus Júnior & Noronha	Psicol.reflex.crit.	Correlação	MSCEIT, BPR-5	universitários	191		x	x	
6	2006	Bueno, Santana, Zerbini & Ramalho.	Psicol.teor.prat.	Validação	MSCEIT	universitários	334	x	x		x
7	2006	Côbero, Primi & Muniz	Paidéia	Correlação	MSCEIT, BPR-5, 16PF	trabalhadores empresas	119	x	x		
8	2006	Dantas & Noronha	Paidéia	Correlação	MSCEIT, 16 PF	universitários	270	x			
9	2006	Freitas & Noronha	Psicol.teor.prat.	Correlação	MSCEIT, quest.próprio	universitários Psicologia	83	x	x	x	
10	2006	Primi, Bueno & Muniz	Psicol.cienc.prof	Correlação	MSCEIT, BPR-5, 16PF	trabalhadores empresas	107	x	x		
11	2005	Almeida & Azevedo	Rev. Adm Contemp.	Correlação	Questionário próprio	gerentes portugueses	500				x
11	2005	Queroz & Neri	Psicol.reflex.	Correlação	MIE, EDEP	mulheres acima 45 anos	120	x	x		x
12	2005	Dantas, Noronha	Estud.pesq.psicol.	Validação	MSCEIT	universitários	270	x	x	x	
13	2005	D'Ávila-Bacarji, Marturano & Elias	Psicol.em estudo	Correlação	TDE, CBCL, EB, RAF	crianças 7 a 11 anos	60				x
14	2005	Linhares et al	Psicol.reflex.crit.	Correlação	Raven, DFH e Escala CI	crianças 8 a 10 anos	40				x
15	2004	Rueda, Bartholomeu & Sisto	Psicol.Argum	Correlação	Teste de Bender, Desenho FH	crianças	312	x			
16	2004	Candiani	Psic.	Validação	Teste de Zulliger	universitários Psicologia	50				x
17	2003	Bueno & Primi	Psicol.reflex.critica	Correlação	Variável IE, 16PF, BPR-5	universitários Psicologia	76	x	x		x
18	1999	Siqueira, Barbosa & Alves	Psicol.teor.prat.	Validação	MIE	aleatória	972	x			

Legenda dos instrumentos: MSCEIT – Mayer, Salovey e Caruso Emotional Intelligence Test; ISSL – Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp ; 16PF – Inventário de 16 Fatores de Personalidade; EDEP – Escala de Desenvolvimento Pessoal, BPR-5 – Bateria de Provas de Raciocínio; DSF – Desenho da Figura Humana, Escala CI – Escala Comportamental Infantil.

Destes estudos quantitativos envolvendo o MSCEIT, cinco foram exploratórios, realizados com o objetivo de verificar a validade psicométrica da totalidade ou de parte do teste, sem compará-lo com nenhum outro instrumento. (Bueno, Santana, Zerbini & Ramalho, 2006; Dantas & Noronha, 2005; Muniz & Primi, 2007; Noronha, Primi & Dantas, 2007; Jesus Júnior & Noronha, 2008). Os demais estudos de validade psicométrica – também da categoria de estudo “validação” na Tabela 12 – envolveram outras escalas de medição das emoções, especificamente o teste de Zulliger (Candiani, 2004) e a Medida de Inteligência Emocional - MIE (Siqueira, Barbosa & Alves, 1999).

Alguns estudos trataram as emoções de uma forma ampla, sem considerar o construto da Inteligência Emocional (Rueda, Bartholomeu & Sisto, 2004; Candiani, 2004; D'Ávila-Bacarji, Marturano & Elias, 2005; Linhares et al, 2005). O estudo quantitativo de D'Ávila-Bacarji, Marturano e Elias (2005) considerou o suporte parental no domínio emocional de crianças de sete a onze anos, pacientes de uma clínica de Psicologia, assim como os domínios acadêmico e desenvolvimental. As crianças foram avaliadas no nível de inteligência, desempenho escolar e problemas de comportamento. Os autores concluíram que crianças que vivem em ambientes pouco apoiadores necessitam de mais cuidados de saúde mental.

A utilização parcial de escalas do MSCEIT também foi encontrada. Há um estudo de Noronha, Primi, Freitas e Dantas (2007), que usou apenas a metade das medições oferecidas pelo MSCEIT, mais especificamente as habilidades de Entendimento e Gerenciamento das emoções, que formam a Área Estratégica, em uma amostra de 522 trabalhadores e estudantes universitários, com o objetivo de avaliar a consistência interna dos itens do teste. Os resultados indicaram que no geral, os sub-testes apresentaram níveis de consistência interna aceitáveis considerando os padrões estabelecidos pelo Conselho Federal de Psicologia.

No estudo de Muniz, Primi e Miguel (2007), verificaram-se correlações positivas entre tarefas do teste MSCEIT (Sensações e Relacionamentos) e o Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp (ISSL), em uma amostra de 24 guardas municipais, de forma que os autores concluíram que indivíduos estressados são mais suscetíveis a experimentar emoções com menos interferência do raciocínio.

7.5 Considerações Finais

Embora a revisão bibliográfica realizada tenha considerado estudos direcionados às mais variadas linhas teóricas e grupos de investigação, foi possível realizar algumas conclusões sobre publicações científicas em Inteligência Emocional no Brasil:

1. Há uma quantidade pequena de publicações de produção nacional referentes ao tema da IE, considerando-se que já existem centros de pesquisa no mundo dedicados ao assunto. Foram apenas 37, sendo a pesquisa nacional mais antiga datada de 1996, ou seja, essa quantidade é referente ao total de estudos realizados nos últimos 13 anos, incluindo-se 12 artigos teóricos encontrados;
2. A pesquisa teórica em IE tem enfoques bastante variados. Dos 12 artigos teóricos encontrados, apenas dois consideravam a inteligência emocional como um construto psicológico (Côbero, 2003; Primi, 2003), sendo que o restante discutia o assunto de forma mais abrangente, sem necessariamente falar da inteligência emocional. Há um artigo questionando a IE como construto psicológico, sustentando que não há validade psicométrica para que possamos considerá-la um tipo de inteligência (Roberts, Flores-Mendoza & Nascimento, 2002);

3. Muitos artigos não necessariamente tratam do construto psicológico “inteligência emocional”, mas sim consideram as emoções humanas de uma forma mais ampla em suas investigações. Entre os seis artigos qualitativos encontrados, a única exceção é o estudo de Neta Garcia e Gargallo (2008), que faz uma apreciação do construto de IE em estudos brasileiros. Nos estudos quantitativos, os artigos que não utilizaram escalas ou subescalas do teste MSCEIT ou a escala da Medida de Inteligência Emocional (MIE) compreendem as emoções em seus grupos amostrais tendo por base outras linhas teóricas, sem considerar o construto IE (Rueda, Bartholomeu & Sisto, 2004; Candiani, 2004, Linhares et al, 2005; D'Ávila-Bacarji, Marturano & Elias, 2005);
4. Grande parte da pesquisa quantitativa de IE no Brasil é dedicada a validar ou aplicar testes de IE. Dos 19 estudos quantitativos, sete foram para validação de instrumentos de medição de inteligência emocional, sem correlação com outros construtos, o que sugere que estes estudos ainda não avançaram na aplicação do conceito;
5. O assunto da IE já é reconhecido internacionalmente. O teste MSCEIT, dos pesquisadores Mayer, Salovey e Caruso já foram aplicados em centenas de pesquisas no mundo inteiro e a última revisão do instrumento é de 2002. No Brasil, as escalas do MSCEIT já foram discutidas em dois artigos teóricos, sendo que o instrumento já obteve validade psicométrica para utilização (Freitas & Noronha, 2006; Noronha & Primi, 2007). Estas questões sugerem a necessidade de reconhecer a validade desse teste para medição de IE e avançar no conhecimento e na condução de estudos correlacionais, disseminando os estudos em IE no Brasil;

6. O passo seguinte ao processo de mensuração de um conceito é seu desenvolvimento aplicado. Há alguns anos, já existem estudos de desenvolvimento da IE na forma de intervenções clínicas ou estudos experimentais em empresas (Jennings & Palmer, 2007; Law, Wong, Huang & Li, 2008; Nelis, Quoidback, Mikolajczak & Hansenne, 2009). A pesquisa científica no Brasil ainda não chegou neste estágio.

A análise aqui conduzida remete à necessidade da realização de mais pesquisas científicas sobre o tema no Brasil, tanto quantitativas quanto qualitativas, inclusive visando o desenvolvimento da IE em contextos organizacionais, educacionais e sociais, dada a importância do entendimento e utilização positiva das emoções nas relações inter e intrapessoais dos indivíduos.

8 Seção empírica - Inteligência Emocional e Qualidade de Vida em Gestores Brasileiros***Emotional Intelligence and Quality of Life in Brazilian Managers***

Este artigo encontra-se formatado segundo indicações da revista “Psicologia: Reflexão e Crítica” visando sua publicação. As normas encontram-se disponíveis no endereço eletrônico abaixo e seguem as orientações da American Psychological Association. A numeração ao lado dos títulos e subtítulos serve apenas para navegação nessa dissertação, não devendo ser mantida em seu envio à revista.

<http://www6.ufrgs.br/seerprc/ojs/submissions.php>

Inteligência Emocional e qualidade de vida em gestores brasileiros

Emotional Intelligence and quality of life in Brazilian managers

2009

Avaliação Psicológica

8.1.RESUMO

O construto da Inteligência Emocional tem sido usado em estudos científicos sobre as relações interpessoais nas organizações, por permitir a investigação das emoções humanas no ambiente de trabalho. O presente estudo investiga as relações entre a Inteligência Emocional (IE) e a Qualidade de Vida (QV) em um grupo de gestores brasileiros em cargos de liderança. A amostra foi composta de 30 gestores, metade homens e metade mulheres. Como instrumentos foram utilizados o Mayer, Salovey e Caruso Emotional Intelligent Test (MSCEIT), o Questionário de Qualidade de Vida da Organização Mundial de Saúde Simplificado (QV/OMS – Simplificado) e um questionário sócio-demográfico. Os resultados indicaram que há correlação entre a percepção emocional dos gestores (medida pela variável *Bias*) e sua Qualidade de Vida ($r = 0,60 / p = 0,01$). A partir da triangulação entre inteligência emocional, qualidade de vida e o contexto organizacional, esse estudo buscou investigar os estados emocionais em gestores de forma a contribuir para futuros estudos psicológicos no ambiente empresarial brasileiro.

Palavras-chave: inteligência emocional; gestores; qualidade de vida; estados emocionais; recursos humanos.

ABSTRACT

The Emotional Intelligence construct has been used in scientific studies about interpersonal relationships in organizations, since allows the investigation about human emotions on work field. The present study investigates Emotional Intelligence (EI) and Quality of Life (QL) in a group of Brazilian executives in leadership positions. The sample is composed by 30 subjects (15 men – 15 women). The instruments used are the MSCEIT (Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test), the WHOQOL- Brief (World Health Organization Quality of Life Questionnaire – Brief version) and a complementary check-list for control variables. Results indicate a strong correlation between the executives emotional perception (measured by the Bias variable) and their Quality of Life ($r = 0,60 / p = 0,01$). From the correlation between EI and QL applied to organizational environment, this study aimed to explore emotional processes in executives in leadership positions, contributing to future psychological studies on Brazilian business environment.

Key-words: emotional intelligence (EI), executives, quality of life, emotional states, human resources.

8.2. INTRODUÇÃO

Focalizar o universo das emoções no ambiente de trabalho em uma pesquisa científica poderia ser alvo de estranheza há poucos anos, principalmente sob o olhar das teorias organizacionais, cujo foco é mais na objetividade, e não na subjetividade, dos processos e interações do universo empresarial. Nos últimos anos, porém, alguns pesquisadores na área da Psicologia Organizacional têm procurado ampliar o entendimento sobre os efeitos nas relações de trabalho nas emoções dos trabalhadores (Borges & Albuquerque, 2004; Gondim & Siqueira, 2004). Na percepção de Gondim e Siqueira (2004, p. 208): “O ambiente externo influencia as emoções, o humor e o afeto do trabalhador, o que pode facilitar ou dificultar o desenvolvimento de um clima propício ao bem-estar no trabalho”.

Adicionalmente, o ambiente de competição global e a realidade macroeconômica em que estão inseridas as organizações brasileiras tornam cada vez mais relevante o papel dos gestores na obtenção de resultados que assegurem a sustentabilidade do negócio. Para Winblad (1999), os gestores empresariais enfrentam o desafio de saber liderar e pensar, atualizar-se, pessoal e organizacionalmente. O grupo amostral dessa pesquisa é composto por gestores organizacionais empresariais que ocupam posição de liderança.

As emoções influenciam as relações entre as pessoas nas empresas. No caso dos gestores, as reações emocionais acabam por envolver toda a equipe de trabalho. Conforme enfatiza Robbins (2005), a liderança tem um papel crucial para a compreensão do comportamento do grupo, já que é geralmente o gestor que oferece a direção para o alcance dos objetivos da equipe.

A empatia – ou o entendimento das emoções das outras pessoas – é, por exemplo, um elemento fundamental para os gestores exercitarem, contribuindo para manter o equilíbrio nas relações interpessoais de uma organização e favorecer o clima organizacional (Goleman, 2001). Dessa forma, gestores que entendem as necessidades de suas equipes são mais abertos ao diálogo e permitem que seus liderados compreendam o sentido e a direção dos processos em que atuam.

Para Caruso (2007), o líder emocionalmente inteligente tem uma sólida base de compreensão de si mesmo e dos outros e esta base é necessária para interações pessoais “efetivas”, ou seja, que gerem satisfação para os envolvidos. Nesse contexto, Cherniss (2002) argumenta que intervenções no local de trabalho para aumentar a IE são necessárias, porque muitos adultos estão inseridos no contexto organizacional sem aptidões de IE necessárias para seu crescimento e das organizações.

O modelo quadrifatorial do método MSCEIT considera a Inteligência Emocional uma inteligência relacionada ao processamento de informações emocionais. Os autores do teste, Mayer, Salovey e Caruso, entenderam que cada uma das quatro habilidades de Inteligência Emocional (percepção, integração, entendimento e administração) podia ser medida, aprendida e desenvolvida isoladamente. As quatro habilidades de IE trabalham em uma combinação hierárquica, formando um “sistema” de interação (Mayer, Salovey & Caruso, 2002), conhecido como modelo de habilidades ou quadrifatorial apresentado na Figura 4, já apresentada na página 17 e reproduzida a seguir.

Figura 4 - Modelo de Habilidades do MSCEIT

Adaptação da pesquisadora, do original em inglês Mayer, Salovey e Caruso (2002)



A avaliação do MSCEIT é baseada na idéia de que um modelo de IE deve ser relacionado com inteligência e com as emoções, sem ver essas perspectivas separadamente. A habilidade de Percepção compreende a execução das tarefas de Faces (avaliação de emoções humanas pelas expressões faciais) e Figuras (percepção de imagens abstratas e construções artísticas). A habilidade de Uso é a menos cognitiva das habilidades, já que diz respeito às tarefas de Facilitação das emoções (abertura emocional ao outro, empatia) e Sensações (percepção emocional dos ambientes). Essas habilidades de Percepção e Uso formam a área Experimental da Inteligência Emocional. Na área Estratégica estão as habilidades de Entendimento e Administração, que requerem maior interação emocional com outras pessoas. Na habilidade de Entendimento, consideram-se as tarefas de Mudanças (percepção da evolução de situações emocionais) e Combinações (avaliação do indivíduo perante diferentes emoções combinadas). Por último, a habilidade

de Administração diz respeito às tarefas de Gerenciamento (controle e direcionamento das próprias emoções) e Relacionamento (controle e direcionamento de emoções dos outros). Esse modelo por habilidades observa o trabalho integrado entre emoções e sua correlação com o pensamento, a partir de posicionamentos próprios e percepções de outras pessoas. As emoções aqui são reconhecidas como contendo informações que podem ser usadas para otimizar decisões do indivíduo. (Mayer, Salovey & Caruso, 2002)

O termo qualidade de vida compreende uma apreciação de diversas condições que afetam a percepção do indivíduo. Considera sentimentos e comportamentos relacionados ao funcionamento diário, incluindo, mas não se limitando, à sua condição de saúde física (Bullinger & cols., 1993 apud OMS, 1998). Por isso, o que muitos terapeutas defendem é que a qualidade de vida implica em buscar mais do que obtenções materiais, e proporcionar foco e atenção para outras áreas na vida. Para Barros (2002), o equívoco de muitas pessoas está em planejar somente a carreira profissional, quando o fundamental é cuidar das diversas “carreiras” que se pode ter na vida. Ou seja, para preservar e promover a saúde psíquica no ambiente de trabalho – a qualidade de vida no trabalho - o sujeito precisa encontrar espaço para as diferentes “perspectivas” de sua realidade (profissional, pessoal, amorosa, familiar) que caminham em paralelo as suas atividades profissionais.

Nesse estudo, teve-se por objetivo investigar a Inteligência Emocional (IE) e Qualidade de Vida (QV) em um grupo de gestores brasileiros em cargos de liderança, de forma a verificar possíveis correlações entre as habilidades de Inteligência Emocional e as dimensões da Qualidade de Vida.

8.3. Método

8.3.1. Participantes

A pesquisa envolveu 30 gestores de diferentes organizações, com pelo menos dois anos de atuação em cargos de gerência ou em coordenação de projetos, ocupando, portanto, posição de liderança. A amostra foi dividida igualmente entre homens e mulheres (15 indivíduos cada), e o nível de instrução dos pesquisados é em maior parte pós-graduação (20 indivíduos). A faixa etária predominante é de 30 a 49 anos (60%), sendo a média de idade 36,7 anos (SD= 9,23). A maior parte dos entrevistados atua no setor industrial (22 indivíduos), o tempo médio exercendo atividade de liderança do grupo é de 9,1 anos (SD = 9,1) e a média de pessoas sob coordenação direta pelos entrevistados é de 11. A divisão entre casados (16) e solteiros (14) é equilibrada e maior parte dos entrevistados (16) possui filhos.

8.3.2. Instrumentos

Como instrumentos foram utilizados o teste MSCEIT – Mayer, Salovey & Caruso Emotional Intelligence Test, o Questionário da Organização Mundial de Saúde sobre Qualidade de Vida – QV/OMS Simplificado e uma ficha com dados sócio-demográficos, questionando: idade, sexo, estado civil, nível de instrução, setor de atuação, tempo de empresa, tempo em cargo de liderança e número de pessoas sob coordenação direta.

O MSCEIT é composto por 141 itens de auto-avaliação, distribuídos em oito seções, representadas na Figura 4. O teste MSCEIT é dividido em quatro Habilidades: Percepção, Uso, Entendimento e Administração das emoções, que se dividem em subescalas (tarefas). Assim, a habilidade de Perceber emoções é avaliada pelas tarefas de Faces e Figuras.

As tarefas de Facilitação e Sensações compõem a habilidade de Uso da emoção para facilitação do pensamento. O Entendimento das emoções é medido pelas tarefas Mudanças e Combinações. Finalmente, a Administração das emoções é avaliada por meio das tarefas de Gerenciamento e Relacionamentos. Para responder o instrumento são necessários aproximadamente 40 minutos. A mensuração do teste MSCEIT tem amplitude 100 (50-150), sendo 75 um score de IE Total já considerado “falho” e “135” o nível base de “expert”, valendo esse intervalo também nas subescalas (habilidades e tarefas).

A partir das escalas emocionais escolhidas pelos entrevistados, o teste MSCEIT oferece ainda uma variável útil ao pesquisador: o *Bias Score*. O *Bias* mede a tendência do pesquisado em observar e ler emoções positivas, como alegria, amor, curiosidade ao outro (*Bias* positivo – maior que 100) ou negativas, como raiva, medo e tristeza (*Bias* negativo – menor que 100). A escala do *Bias* varia de 50 a 150, sendo um *Bias* 100 considerado médio, ou seja, equilibrado.

O QV / OMS - Simplificado é composto por quatro dimensões: Física, Psicológica, Social e Ambiental. Além do valor de QV Total, média das quatro dimensões, o teste também fornece a Nota Pessoal QV (qual nota o entrevistado dá para sua qualidade de vida, de 1 a 5) e a satisfação do indivíduo com sua saúde total (Satisfação QV). O teste de Qualidade de Vida também tem amplitude 100, na variação de 0 a 100.

8.3.3 Procedimentos de Coleta de Dados

Existe uma versão em português do MSCEIT, disponível para pesquisa acadêmica. Para a obtenção de acesso ao instrumento traduzido foi necessária uma autorização da editora MHS – Multi Health Systems, que gerencia a utilização do instrumento. Para uma boa aplicação deste teste também é recomendada uma certificação para aplicação do

instrumento, a qual foi adquirida pela pesquisadora junto à faculdade de Psicologia da Universidade de Yale. A pesquisa foi também aprovada pelo Comitê de Ética da Unisinos, em agosto de 2008.

Participam da pesquisa lideranças organizacionais provenientes de diferentes empresas brasileiras – estratificados nas análises estatísticas por setor de atuação. Esses profissionais foram contatados para responder os instrumentos nas dependências da consultoria da pesquisadora e não no ambiente de trabalho, para que a pesquisa não ficasse vinculada a nenhuma delas. Foi realizada uma agenda para resposta dos instrumentos, apenas para as pessoas interessadas e que se encaixaram no perfil desejado (ocupar cargo de liderança). Estes acessaram, primeiramente, o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e, após a leitura e assinatura deste, preencheram os outros instrumentos da pesquisa, em versão impressa.

Como dados primários foram utilizados os resultados dos testes MSCEIT e QV/OMS. Como dados secundários foram utilizadas as informações do Formulário de Dados Demográficos (Anexo B), contendo variáveis independentes (sexo, idade, tempo de empresa, etc.) preenchidos pelos participantes antes de responderem os instrumentos. Para análise dos dados do instrumento MSCEIT foram empregados padrões e software fornecidos pela editora MHS, detentora dos direitos de utilização do instrumento. Os resultados dos instrumentos foram agrupados em uma planilha de dados única do SPSS e foram rodadas análises descritivas e correlacionais.

Antes de responder aos testes MSCEIT e o QV/OMS, os participantes foram informados da possibilidade de sessões devolutivas dos resultados obtidos, após conclusão das análises de dados da pesquisa. Dos 30 participantes com questionários válidos, 20 solicitaram e receberam sessão devolutiva.

8.4. Resultados e Discussões

A apresentação dos resultados compreende análises descritivas, análises de variância e correlações. As análises descritivas apresentam médias (M) e desvios-padrão (SD) para cada habilidade de Inteligência Emocional, para o *Bias score* (IE), e para as dimensões de Qualidade de Vida. Correlações permitiram identificar padrões de variação semelhantes entre as variáveis *Bias* e Qualidade de Vida. Análises de variância permitiram verificar diferenciações de gênero (homens e mulheres) e idade (maiores ou menores de 35 anos), entre essas mesmas variáveis.

Na amostra de gestores pesquisada (N=30) o resultado total de inteligência emocional (IE Total) pelo teste MSCEIT ficou na faixa de pontuação de “competência” (m = 89,73 e SD = 10,69), conforme Tabela 13, já apresentada na página 39 e reproduzida a seguir para facilitar entendimento. A maior amplitude de pontuação foi na habilidade de Percepção, sendo a menor pontuação de 59 e a maior de 120, apontando diferenças significativas entre os participantes nessa habilidade.

Tabela 13 – Resultados de Inteligência Emocional (N=30)

	Percepção	Uso	Entendimento	Administração	IE Total
Média	90,34	99,15	87,15	93,95	89,73
Desvio padrão	12,06	12,39	8,87	9,76	10,69
Amplitude	60,92	51,20	32,08	45,62	49,02
Valor Mínimo	59,83	69,49	71,00	63,47	61,25
Valor Máximo	120,75	120,68	103,08	109,10	110,27

As maiores pontuações foram nas habilidades de Uso e de Administração. Isso por um lado surpreende ao mostrar uma alta média na habilidade que envolve maior envolvimento emocional, maior sensibilização dos indivíduos, que é a de Uso. Por outro

lado, o grupo ganha em média alta pontuação na habilidade de maior afinidade com a atividade de gerenciamento de pessoas, que é a de Administração.

A média da terceira habilidade, de Entendimento, ficou na margem de pontuação considerada “Insuficiente”. Essa habilidade de entender emoções permite ao indivíduo perceber diferenças entre estados emocionais, entre tristeza e angústia, por exemplo. Segundo Grewal e Salovey (2007), a habilidade de uma pessoa em distinguir estados emocionais – seus e de outros – tem implicações importantes para seu bem-estar. Em pesquisa envolvendo 53 estudantes de graduação, utilizando-se um diário para registro das emoções, Barret (apud Grewal e Salovey, 2007) concluiu que pessoas que são capazes de identificar seus sentimentos são também mais aptas a controlá-los. Traduzindo isso para o contexto empresarial, a baixa pontuação em Entendimento do grupo pode ser explicada pela alta “divisão” entre razão e emoção. Ou seja, as pessoas não param muito para “pensar sobre” seus estados emocionais, o que seria necessário para sair-se bem nessa tarefa do MSCEIT.

A variação do *Bias* (Tabela 14) foi de 70 a 128, o que indica que a amostra foi bastante heterogênea nas leituras emocionais. Um *Bias* positivo (acima de 100) significa que a pessoa tem tendência a perceber e valorizar emoções positivas (alegria, surpresa, motivação), e um *Bias* negativo (abaixo de 100) significa que o indivíduo está mais aberto a perceber e valorizar emoções negativas (medo, raiva, tristeza). Os valores médios do *Bias*, incluindo filtros de gênero e idade são apresentados na Tabela 14.

Os valores médios de *Bias* apresentaram diferenças de gênero, já que o *Bias* médio dos homens ficou de normal a positivo ($M_{\text{Homem}} = 100$), enquanto as mulheres tiveram *Bias* médio ainda negativo ($M_{\text{Mulher}} = 96,1$). Pelas análises ANOVA, no entanto, essas diferenças não se mostraram significativas. As maiores diferenças de *Bias* deram-se a partir do filtro da idade. Os gestores acima de 36 anos tiveram *Bias* médio positivo ($M \geq 36$

= 100,6), enquanto os gestores mais jovens tiveram *Bias* médio negativo ($M < 36 = 94,1$) e as análises de variância, descritas na Tabela 8, apontaram que essas diferenças são significativas, a um grau de confiança de 90%.

Essas diferenças no *Bias* entre gestores mais jovens pode ser explicada também pelas características da conhecida Geração Y, que seriam as pessoas nascidas entre o final dos anos 70 e início dos anos 80, especificamente o caso dos líderes mais jovens desta amostra. Para Tulgan (apud Zemke, 2000), essas pessoas têm como característica serem mais empreendedores e independentes, mais autocríticos e também mais exigentes em relação às suas necessidades pessoais e de desenvolvimento profissional, o que poderia explicar a predisposição a sentimentos negativos. Já a Geração X (nascidos entre os anos 60 e 70), representada nos líderes mais velhos da amostra, tem por característica comum a lealdade em primeiro lugar à família, amigos e interesses pessoais e uma autocobrança menor em relação às exigências das empresas, o que poderia se relacionar com uma busca por sentimentos positivos (Zemke, 2000).

Tabela 14 – *Bias* IE por Gênero e Idade (N=30)

Filtros	Análise descritiva	<i>Bias score</i>	
Amostra total	Média	98,0	
	Desvio padrão	17,1	
	Amplitude	57,7	
	Valor Mínimo	70,8	
	Valor Máximo	128,5	
Gênero		Homens (n=15)	Mulheres (n=15)
	Média	100,0	96,1
	Desvio padrão	17,1	17,4
	Amplitude	70,9	70,8
	Valor Mínimo	127,5	128,5
Idade		≤ 36 anos (n=15)	> 36 anos (n=15)
	Média	92,14	94,06
	Desvio padrão	17,76	14,27
	Amplitude	57,71	47,33
	Valor Mínimo	70,82	62,98
	Valor Máximo	128,53	110,31

Os resultados do teste de Qualidade de Vida (QV/OMS Simplificado) apontaram média geral alta (M=71,8), sendo que as dimensões Social (M=69,2) e Ambiental (M=69,4) apresentaram as menores pontuações médias e as dimensões Física (M=78,2) e Psicológica (M= 70,4) tiveram as melhores pontuações médias. O alto índice médio na dimensão Física pode ser explicado pelo fato da amostra ser composta de pessoas que ocupam cargos administrativos, com acesso a serviços de saúde. O mesmo motivo explica a baixa nas dimensões Social e Ambiental, características do ambiente do trabalho, tanto nas relações humanas (social) como nas condições de entorno (deslocamento, temperatura, ruídos, alimentação). Na Tabela 15, é possível verificar algumas diferenças nas médias das dimensões de QV em relação a gênero (homens X mulheres) e idade (maiores ou menores de 36 anos).

Tabela 15 – Qualidade de Vida por Gênero e Idade (N=30)

Filtros	Análise descritiva	Física	Psicológica	Social	Ambiental	QV Total	
Gênero		Homens (n=15)					
	Média	81,7	74,4	72,8	74,8	75,9	
	Desvio padrão	11,4	12,3	15,6	15,1	11,0	
	Amplitude	37,5	45,8	50,0	62,5	28,9	
	Valor Mínimo	58,3	45,8	50,0	37,5	58,6	
	Valor Máximo	95,8	91,7	100,0	100,0	87,5	
			Mulheres (n=15)				
	Média	74,7	66,4	65,6	64,0	67,7	
	Desvio padrão	9,8	17,7	19,6	15,6	13,0	
	Amplitude	33,3	66,7	66,7	62,5	51,8	
Valor Mínimo	54,2	25,0	25,0	18,8	30,7		
Valor Máximo	87,5	91,7	91,7	81,3	82,6		
Idade		≤ 36 anos (n=15)					
	Média	76,7	67,8	68,3	63,8	69,1	
	Desvio padrão	9,6	16,6	19,7	18,0	13,6	
	Amplitude	33,3	66,7	75,0	62,5	54,2	
	Valor Mínimo	54,2	25,0	25,0	18,8	30,7	
	Valor Máximo	87,5	91,7	100,0	81,3	84,9	
			> 36 anos (n=15)				
	Média	79,7	73,1	70,0	75,0	74,4	
	Desvio padrão	12,5	14,4	16,3	11,9	11,2	
	Amplitude	37,5	45,8	50,0	40,6	31,3	
Valor Mínimo	58,3	45,8	41,7	59,4	56,3		
Valor Máximo	95,8	91,7	91,7	100,0	87,5		

De uma forma geral, os homens pontuaram melhor todas as suas dimensões de QV do que as mulheres e apresentaram menor desvio padrão entre as respostas também, o que mostra uma menor diferenciação entre as respostas dos homens. Na dimensão psicológica, por exemplo, as mulheres tiveram desvio padrão de 17,7, com alta amplitude de respostas (diferença entre valor máximo e mínimo). Os resultados de Qualidade de Vida foram menores entre as mulheres (M QV Total = 67,7) do que entre homens (H QV Total = 75,9) e essas diferenças mostraram-se significativas a um grau de confiança de 90%, a partir de análise ANOVA (Tabela 8). Diferenças de idade também são perceptíveis, já que a média de QV em todas as dimensões é maior entre gestores maiores de 35 anos, mas não se confirmou significância para estas.

Reunindo-se informações das médias gerais dos resultados de *Bias* e Qualidade de Vida, se percebe que o grupo de maior exposição e absorção de sentimentos negativos e estressores são os gestores jovens e o grupo de menor Qualidade de Vida as mulheres, colocando em posição de maior vulnerabilidade as mulheres jovens.

As mulheres da atualidade podem ter mais motivos para serem vulneráveis ao pensamento excessivo, ou seja, a torrentes de pensamentos e emoções negativas, que prostram e interferem em seu modo de agir e bem-estar. Em suas pesquisas envolvendo o imaginário feminino, Nolen-Hoeksema (2003) constatou que embora muitas mulheres estejam buscando profissões mais prestigiosas e lucrativas do que antes, elas reclamam de não obter a ajuda de que precisam para combinar o trabalho com as atividades de casa e o cuidado com os filhos, o que aumenta sua exposição às tensões cotidianas. Ou seja, o acúmulo de funções nas executivas atuais (executiva, mãe, esposa, estudante), acaba por comprometer seu nível de qualidade de vida e pode explicar as diferenças encontradas nessa pesquisa.

Segundo estatísticas (IBGE, 2003), apenas 3,7% dos cargos de chefia são ocupados por mulheres e, mesmo assim, elas ganham 36% menos do que os homens. Isso significa que o grupo amostral de 15 mulheres em função de liderança corresponde a uma grande exceção no meio empresarial. Para essas mulheres, a preocupação e a ansiedade por merecerem e manterem suas posições – quanto mais jovens, maior a instabilidade – acabam por amplificar os sentimentos negativos o que, em uma medição pelo MSCEIT, se traduz pelo *Bias* negativo.

Segundo Maldonado (2007), o dilema de mulheres executivas em investir em capacitação profissional e oferecer o tempo de presença requerido pelo marido e filhos é aguçado pelo sentimento de culpa. “*São comuns os relatos de mulheres torturadas pelo medo de perder posição no mercado de trabalho se não enfrentarem a sobrecarga de uma pós-graduação, pela demanda do marido (...), pela demanda dos filhos.*” (Maldonado, 2007, pg. 159) Medo e culpa são emoções usuais, portanto, em executivas brasileiras.

Foram realizadas correlações entre as escalas do teste de Inteligência Emocional, do teste de Qualidade de Vida e das seguintes variáveis de controle: idade, número de filhos, tempo em cargo de liderança ou coordenação, tempo na empresa atual, número de pessoas em coordenação direta e categoria de liderança (coordenador, gerente ou diretor). Do teste MSCEIT utilizaram-se resultados das áreas Experimental (habilidades Percepção e Uso) e Estratégica (habilidades Entendimento e Administração) e o *Bias Score*; do teste QV/OMS utilizaram-se os resultados finais (QV total e Satisfação Pessoal QV). A estes, foram acrescentadas todas as variáveis de controle, conforme Tabela 16, apresentada na página 44 e reproduzida a seguir para melhor entendimento.

Nessa configuração de análise, merece destaque a correlação entre o *Bias* e o valor de QV Total ($r=0,60$, $p=0,01$), ou seja, quanto maior o valor do *Bias* (positivo) maior o índice de qualidade de vida dos entrevistados. O estado do *Bias* positivo é também

relacionado à uma maior criatividade, disposição e abertura ao novo. Por outro lado, o *Bias* negativo predispõe o indivíduo à maior foco, concentração em objetivos de longo prazo e disposição à crítica e análise (Caruso, 2007).

Tabela 16 – Correlações entre Áreas de IE, *Bias* e QV (N=30)

Sub-escalas	1	2	3	4	5	6	7
1 – Experimental	–	0,450*	0,858**	0,354	-0,150	-0,670	-0,118
2 – Estratégico		–	0,837**	0,394*	0,239	0,182	0,035
3 – IE Total			–	0,456*	0,142	0,074	-0,049
4 – <i>Bias</i>				–	0,600**	0,276	0,235
5 – QV Total					–	0,647**	0,593**
6 – Nota Pessoal QV						–	0,405*
7 – Satisfação Pessoal QV							–
8 – Idade	-0,184	0,051	-0,640	0,313	0,334	0,363*	0,242
9 – Número de filhos	-0,157	-0,012	-0,094	0,255	0,343	0,218	0,303
10 – Tempo de liderança	0,032	0,183	0,133	0,514**	0,504**	0,389*	0,306
11 – Tempo na empresa atual	-0,259	0,197	-0,026	0,014	0,202	0,089	0,199
12 – N° pessoas sob coordenação direta	0,009	0,179	0,122	0,110	0,214	0,403*	0,117
13 – Categoria de liderança	0,054	0,387*	0,256	0,434*	0,413*	0,351	0,144

* A correlação é significativa ao nível de 0,05 (bi-caudal)

** A correlação é significativa ao nível de 0,01 (bi-caudal)

Se considerarmos que o significado do *Bias* Positivo é muito semelhante ao de bem-estar subjetivo da Psicologia Positiva, poderemos supor que o indivíduo mais “feliz” – que experimenta e processa mais facilmente as emoções positivas – atrai para si também maior qualidade de vida. A pesquisa bibliográfica de Passareli e Silva (2007) é alinhada a essa constatação, e apresenta diversos estudos que correlacionam o bem-estar subjetivo a condições correlatas, incluindo satisfação com a vida pessoal. Uma pesquisa envolvendo 350 estudantes universitários da Coreia encontrou correlações positivas entre o bem-estar subjetivo e a satisfação de vida (Cha, 2003, *apud* Passareli e Silva, 2007). Outro estudo de

Albuquerque e Tróccoli (2004, *apud* Passareli e Silva, 2007), conclui que os três componentes mais importantes para explicar o bem-estar subjetivo são a satisfação com a vida, o afeto positivo e o afeto negativo.

Certa triangulação também é possível de ser percebida se considerarmos a correlação positiva entre o *Bias* e a Qualidade de Vida e a variável de controle tempo de liderança ($r=0,514$ para o *Bias* e $r=0,504$ para o QV Total). Dessa vez, a correlação sinaliza um nível de “liderança sênior”, em que por estar há mais tempo na posição de liderança o sujeito sente-se mais amparado em sua Qualidade de Vida e também fica mais “positivo”. Um bom questionamento que surge dessa triangulação é: será que um *Bias* positivo leva a uma liderança de maior sustentabilidade?

Para Goleman (2004), a liderança sustentável se dá pela capacidade de envolver outras pessoas em resultados de elevado nível de desempenho. Se pensarmos que para o envolvimento de equipes é necessário que o líder seja do tipo “motivador”, o *Bias* surge como uma figura importante para explicar a equação. Pessoas mais “positivas” têm mais habilidade para envolver outros, principalmente quando há processos de mudança envolvidos. Essa é a conclusão a que chega Boyatzis (2004), que sustenta ainda ser a motivação positiva um elemento fundamental para o líder se desenvolver emocionalmente, desde que haja um balanceamento. Ou seja, a menos que a organização queira sempre “mudar” é importante que iniciativas de engajamento coletivo e motivação não sejam utilizadas ao extremo.

Nessa linha de raciocínio, os pesquisadores Smith, Montagno & Kuzmenko (2004), nomeiam essa liderança com foco na mudança e na motivação como liderança transformacional e fazem um estudo comparativo com a liderança servidora. Enquanto a primeira é mais focada no carisma e capacidade de envolver os liderados e, portanto, mais efetiva para situações de mobilização e mudança, a segunda é mais focada na habilidade de valorizar, desenvolver e dividir a liderança. A principal diferença entre as duas é que o líder transformacional tende a valorizar mais a inovação e a criatividade de suas equipes e torna-se um líder mais “entusiasta” que os demais.

8.5 Considerações Finais

Esse estudo buscou investigar a inteligência emocional e a qualidade de vida em gestores organizacionais. A máxima de “razão ou emoção” ainda é muito forte nas empresas, embora os estudos de inteligência emocional já digam, há mais de uma década, que as emoções precisam ser compreendidas e que indivíduos emocionalmente inteligentes são justamente os que entendem cognitivamente suas emoções (Goleman, 1996; Mayer & Salovey, 1997). O pragmatismo do meio empresarial também aparece na pontuação da habilidade de Administração, confirmando a habilidade gerencial do grupo em médias acima de 90 para as tarefas de Gerenciamento e Relacionamento.

Entre as variáveis do MSCEIT, o escore do *Bias* revelou-se importante na pesquisa, pois é a partir dele que surgem as correlações mais significativas com a Qualidade de Vida dos entrevistados ($r=0,514$ para o *Bias* e $r=0,504$ para o QV Total, sendo $p= 0,01$). O *Bias* mostrou-se importante para avaliar o bem-estar subjetivo das pessoas e aponta a tendência a valorizar emoções mais positivas, com alegria e curiosidade ou a predisposição ao ceticismo e isolamento.

Algumas contribuições dessa pesquisa para a gestão de pessoas e desenvolvimento de lideranças nas empresas surgiram a partir das correlações e diferenciações obtidas, apontando que:

- 1 – Mulheres executivas avaliam sua qualidade de vida mais baixo do que homens. No grupo pesquisado, elas mostraram-se também mais perceptíveis a sentimentos negativos (culpa, medo, raiva, tristeza) do que os homens, o que aponta maiores desafios e dificuldades vivenciados por esse grupo;

- 2 – A percepção emocional dos líderes pesquisados (*Bias*) é relacionada com a Qualidade de Vida dos mesmos, indicando a importância das emoções positivas no bem-estar integral dos indivíduos;
- 3 – Líderes mais jovens possuem maior percepção de emoções negativas do que líderes mais velhos, estando mais suscetíveis aos efeitos causados por elas.

Essa pesquisa abre espaço para outros estudos envolvendo as emoções no ambiente de trabalho, trazendo a Qualidade de Vida como um conceito importante nas relações humanas do contexto empresarial. Sugerem-se estudos futuros para caracterização dos estímulos e dificuldades da geração mais jovens de líderes – conhecidos no ambiente de Recursos Humanos como Geração Y – de forma a apontar formas de desenvolvimento e motivação associada a esse grupo de indivíduos. Da mesma forma, sugere-se estudos sobre envolvendo as mulheres líderes no ambiente de trabalho, considerando as possíveis problematizações a partir das cobranças culturais impostas à elas em nossa sociedade.

Referências

- Almeida, M. C. (Ed.). (2005). *Conjunto de guias sobre serviços e políticas de saúde mental*. Barcelona: Edimsa.
- American Society for Training and Development. (1997). *Benchmarking forum member-to-member survey results*. Alexandria: VA.
- Anbreu, M. J., & Silva, G. A. (2006). Contratos psicológicos nas organizações: Bases de sua construção. *Revista de Gestão USP*, 13, 93-104.
- Bar-On, R. (1997). *Bar On emotional quotient inventory (EQ-i): Technical manual*. Toronto: Multi-Health Systems.
- Bar-On, R. (2002). Inteligência social e emocional: Visões do emotional quotient inventory. In: R. Bar-On & J. D. A. Parker (Orgs.), *Manual de inteligência emocional* (pp. 266-283). Porto Alegre: Artmed.
- Bar-On, R., & Parker, J. D. A. (2000). *The handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment and application at home, school and workplace*. San Francisco: Jossey Bass.
- Barros, B. T. (2002). O desafio de equilibrar resultados de negócio e qualidade de vida. In G. Boog & M. Boog (Orgs.), *Manual de gestão de pessoas e equipes: Vol. 1. Estratégias e tendências* (pp. 365-382). São Paulo: Gente.
- Borges, L., & Albuquerque, F. (2004). Socialização organizacional. In: J. Zanelli, J. Borges Andrade, & A. Bastos (Orgs.), *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil* (pp. 331-356). Porto Alegre: Artmed.
- Boyatzis, R. (2004). Get motivated. *Harvard Business Review*, 82(1), 30.

- Boyatzis, R., Goleman, D., & Rhee, K. (2002). Agrupando as competências da inteligência emocional: Visões do emotional competence inventory. In R. Bar-On & J. D. A. Parker (Orgs.), *Manual de inteligência emocional* (pp. 252-265). Porto Alegre: Artmed.
- 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), 279-29.
- Bueno, J.M.H, Santana, P.R., Zerbini, J & Ramalho, T.B. (2006). Emotional intelligence in university students. *Psicologia: Teoria e Pesquisa* [online]. 22 (3).
- Bussab, W.O. (2002). *Estatística Básica*. 5. Ed. São Paulo: Saraiva.
- Candiani, D.A.(2004,jun). Precisão do Teste de Zulliger. *Psic: revista da Vetor Editora*, 5 (1),16-21.
- Caruso, D. (2007). *MSCEIT feedback guide & script for EI skills group certified professionals: Version 2.2*. New York: EI Skills.
- Castro, M. G. et AL (2007). Qualidade de vida e gravidade da dependência de tabaco. *Rev. Bras. Psiquiatria*, 34 (2), 61-67.
- Chaves, J.C.(2001, jan-jun). Estratégias de apropriação das emoções no ambiente de trabalho. *Psicol e Sociedade*, 13 (1), 46-63.
- Cherniss, C. (2002). Competência social e emocional no local de trabalho. In R. Bar-On & J. D. A. Parker (Orgs.), *Manual de inteligência emocional* (pp. 315-328). Porto Alegre: Artmed.
- Côbero, C. (2003, jan-jun). Manual de inteligência Emocional. *Psico-USF*, 8 (1), 95-96.
- Cobêro, C., Primi, R., Muniz, M. (2006, set-dez). Inteligência emocional e desempenho no trabalho: um estudo com MSCEIT, BPR-5 e 16PF. *Paidéia*, 16 (35), 337-348.

- Correia, M. F. B. (1997,dez). Inteligência emocional: da revolução à controvérsia. *Estudos em Psicologia*, 2 (2), 413-419.
- Cozby, P. (2006). *Métodos de Pesquisa em Ciências do Comportamento*. São Paulo: Editora Atlas.
- Dancey, C. (2006). *Estatística sem Matemática para Psicologia*. Porto Alegre: Artmed.
- Dantas, M. A. (2004). *Inteligência emocional: validade discriminante entre MSCEIT e 16 PF em universitários*. Dissertação de mestrado, Universidade de São Francisco, São Paulo.
- Dantas, M. A., Noronha, A.P. (2005, jun). Inteligência emocional: parâmetros psicométricos de um instrumento de medida. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, 5 (1), 59-72.
- Dantas, M. A., Noronha, A.P.(2006, jan-abr). Validade discriminante entre MSCEIT e 16 PF. *Paidéia*, 16(33), 59-70.
- D'Avila-Bacarji, K.M. Garcia, M., Edna, M. & Elias, L. C.S. (2005, abr). Suporte parental: um estudo sobre crianças com queixas escolares. *Psicologia em Estudo*, 10 (1), 107-115.
- Dejours, C. (1987). *A loucura do trabalho: Estudo de psicopatologia do trabalho*. São Paulo: Cortez.
- Estima, S.L., Silva, A.L. (2000,mai-ago). O cuidado no desenvolvimento de capacidades intra/interpessoais de trabalhadoras de enfermagem. *Texto & Contexto Enfermagem*, 9 (2), 348-361.
- Ferreira, R. (2004, jul-set). Inteligência parapsíquica e invéxis. *Conscientia*, 8(3), 175-179.

- Flannery, T. P. (1997). *Pessoas, desempenhos e salários: As mudanças na forma de remuneração nas empresas*. São Paulo: Futura.
- Fleck, M.P.A., Lima, A.F.B.S., Louzada, S., Schestatsky, G., Henriques, A., Borges, V.X., et al. (2002). Associação entre sintomas depressivos e funcionamento social em cuidados primários à saúde. *Revista de Saúde Pública*, 36(4), 431-8.
- Fleck, M. P. A., Louzada, S., Xavier, M., Chachamovich, E., Vieira, G., Santos, L., & Pinzon, V. (2000). Application of the portuguese version of the abbreviated instrument of quality life WHOQOL-bref. *Revista de Saúde Pública*, 34(2), 178-183.
- Fleck, M.P.A. (2000). O instrumento de avaliação de qualidade de vida da OMS (WHOQOL-100): características e perspectivas. *Ciência & Saúde Coletiva* 2000, 5(1), 33-8.
- Freitas, F.A., Noronha, A.P. (2006, jan-jun). Inteligência emocional e avaliação de alunos e supervisores: evidências de validade. *Psicologia: Teoria e Prática*, 8(1), 77-93.
- Friedman, B., Hatch, J., & Walker, D. (2000). *Como atrair, gerenciar e reter capital humano: Da promessa à realidade*. São Paulo, Futura.
- Gardner, H. (1994). *Estruturas da mente* (Sandra Costa, Trad.). Porto Alegre: Artmed. (Obra original publicada em 1983).
- Goleman, D. (1995). *Inteligência emocional*. Rio de Janeiro: Objetiva.
- Goleman, D. (2004). Never stop learning. *Harvard Business Review*, 82(1), 28.
- Gondim, S., & Siqueira, M. (2004). Emoções e afeto no trabalho. In J. C. Zanelli, J. E. Borges-Andrade, & A. V. B. Bastos (Orgs.), *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil* (pp. 207-236). Porto Alegre: Artmed.

- Grewal, D., & Salovey, P. (2007). Emoção, a outra inteligência. *Mente & Cérebro*, 179, 34-43.
- Herman, E. (1992). Being and doing: Humanistic psychology and the spirit of the 1960s. In B. Tischler (Ed.), *Sights on the sixties* (pp. 87-101). New Jersey: Rutgers University Press.
- Jennings, S. & Palmer, B. R. (2007). Enhancing sales performance through emotional intelligence development. *Organisations and People*, 14(2), 55-61.
- Jesus Junior, A.G. & Noronha, A.P. (2008, dez). Parâmetros psicométricos do Mayer Salovey Caruso Emotional Intelligence Test: MSCEIT. *Psic: revista da Vetor Editora*, 9 (2), 145-153.
- Jesus Junior, A.G. & Noronha, A.P.(2007). Inteligência emocional e provas de raciocínio: um estudo correlacional. *Psicologia, Reflexão e Crítica*, 20 (3).
- Knapp, P. (2004). Princípios da Terapia Cognitiva. In Knapp, P. (Org.), *Terapia Cognitivo-Comportamental na Prática Psiquiátrica* (pp. 19-41). Porto Alegre: Artmed
- Laks, J., Rozenthal, M. & Engelhardt, E. (1996, set-out). Neuropsicologia: X - Neuropsicologia das emoções. *Revista Brasileira de Neurologia*, 32 (5), 177-81.
- Law, K. S., Wong, C. S., Huang, G. H., & Li, X. (2008). The effects of emotional intelligence on job performance and life satisfaction for the research and development scientists in China. *Asia Pacific Journal of Management*, 25, 51-69.
- Leitão, I.M. & Arruda, R. B. (2004, abr-jun). Clima organizacional: novos rumos no perfil do enfermeiro e desafios a assistência de enfermagem. *Mundo saúde*, 28 (2), 151-159.
- Linhares, M.B.M. et al. (2005) Desenvolvimento psicológico na fase escolar de crianças nascidas pré-termo em comparação com crianças nascidas a termo. *Psicologia, Reflexão e Crítica*, 18 (1), 109-117.

- Lipp, M.E.N. (1999). *O Stress está dentro de você*. São Paulo: Contexto.
- Lipp, M.E.N. (2008). A Dimensão Emocional da Qualidade de Vida. In A. Ogata & R. Marchi (Orgs.), *Wellness: Seu guia de bem-estar e qualidade de vida* (pp. 51-75). Rio de Janeiro: Elsevier
- Lipp, M.E.N., & Tanganelli, M. S. (2007). Stress e qualidade de vida em magistrados da justiça do trabalho: Diferenças entre homens e mulheres. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 15(3), 537-548.
- Lopes Neto, D. (2000, fev). Liderança transformacional: a arte de administrar com inteligência emocional. *Nursing*, São Paulo, 3 (21), 16-19.
- Maldonado, M. T., & Maldonado, M. (2007). *Palavra de mulher: Histórias de amor e de sexo* São Paulo: Integrare.
- Mayer, J. D. (1999). Emotional intelligence: Popular or scientific psychology? *APA Monitor*, 30(8), 50.
- Mayer, J., & Caruso, D. (2002). The effective leader: Understanding and applying emotional intelligence. *Ivey Business Journal*, 67, 1-5.
- Mayer, J., & Salovey, P. (1997). *What is emotional intelligence?* New York: Basic Books.
- Mayer, J., Salovey, P., & Caruso, D. (1999). *Working manual for the MSCEIT research: Version 1.1*. Toronto: Multi-Health Systems.
- Mayer, J., Salovey, P., & Caruso, D. (2002). Selecionando uma medida para a inteligência emocional: Em defesa das escalas de aptidão. In R. Bar-On & J. Parker (Orgs.), *Manual de inteligência emocional* (pp. 237-251). Porto Alegre: Artmed.

- Merlo, A. R.C., Barbarini, N. (2002, jan-jun). Reestruturação produtiva no setor bancário brasileiro e sofrimento dos caixas executivos: um estudo de caso. *Psicologia e Sociedade*, 14(1), 103-122.
- Monteiro, J. K., Maus, D., Machado, F. R., Pesenti, C., Bottega, D., & Carniel, L. B. (2007). Bombeiros: Um olhar sobre a qualidade de vida no trabalho. *Psicologia, Ciência e Profissão*, 27(3), 554-565.
- Muniz, M., & Primi, R. (2007). Inteligência emocional e desempenho em policiais militares: Validade de critério do MSCEIT. *Revista Aletheia*, 25, 66-81.
- Muniz, M., Primi, R. & Miguel, F.K. (2007, jun). Investigação da inteligência emocional como fator de controle do stress em guardas municipais. *Psicologia: Teoria e Prática*, 9 (1), 27-41.
- Nascimento, M. (2006). *Evidências de validade para o teste de inteligência emocional MSCEIT em policiais*. Dissertação de mestrado, Universidade de São Francisco, São Paulo.
- Nascimento, S. H. (2006). *As relações entre inteligência emocional e bem-estar no trabalho*. Dissertação de mestrado, Universidade Metodista de São Paulo, São Bernardo do Campo.
- Nelis, D., Quoidbach, J., Mikolajczak, M., & Hansenne, M. (2009, In Press). Increasing emotional intelligence: (How) is it possible? *Personality and Individual Differences*.
- Neta, N. F. A., Garcia, E. & Gargallo, I.S. (2008, jan). A inteligência emocional no âmbito acadêmico: Uma aproximação teórica e empírica. *Psicologia Argumento*, 26 (52), 11-22.
- Nolen-Hoeksema, S. (2003). *Mulheres que pensam demais; como não cair na armadilha do "overthinking"*. Rio de Janeiro: Elsevier.

- Noronha, A. P. P., Primi, R., Freitas, F. A., & Dantas, M. A. (2007). Análise dos itens do Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test: Escalas da área estratégica. *Revista Psicologia em Estudo*, 12(2), 415-422.
- Ogata, A., & Marchi, R. (2008). *Wellness: Seu guia de bem-estar e qualidade de vida*. Rio de Janeiro: Elsevier.
- Pasquali, L. (1998). *Psicometria: Teoria e aplicações*. Brasília: Ed. da UnB.
- Pasquali, L. (1999). *Instrumentos psicológicos: Manual prático de elaboração*. Brasília: LabPAM.
- Passareli, P., & Silva, J. (2007). Psicologia positiva e o estudo do bem-estar subjetivo. *Estudos de Psicologia*, 24(4), 513-517.
- Paulo, M.S.L, Perez-Ramos, A.M.Q. (1996, jul-dez). Distúrbios emocionais em crianças com dificuldades de aprendizagem escolar. *Interações: Estudo e Pesquisa em Psicologia*, 1(2), 127-138.
- Pereira, R. J., Cotta, R. M. M., Franceschini, S. C. C., Ribeiro, R. C. L., Sampaio, R. F., Priore, S. E., & Cecon, P. R. (2006). Aporte de los dominios físicos, social, psicológico y ambiental para la calidad de vida global de mayores. *Revista de Psiquiatria do RS*, 28(1), 27-38.
- Primi, R. (2003). Inteligência: Avanços dos modelos teóricos e nos instrumentos de medida. *Avaliação Psicológica*, 1(2), 67-77.
- Primi, R., Bueno, J. M. H., & Muniz, M. (2006). Inteligência emocional: Validade convergente e discriminante do MSCEIT com a BPR-5 e o 16 PF. *Psicologia Ciência e Profissão*, 26(1), 26-45.

- Primi, R., Lima, J. Petrini, M. C., Nascimento, M. M., & Cruz, M. B. Z. (2005). Indicadores para avaliação de desempenho de policiais. *Encontro: Revista de Psicologia*, 10(12), 58-70.
- Queroz, N.C.& Neri, A.L.. (2005). Bem-estar psicológico e inteligência emocional entre homens e mulheres na meia-idade e na velhice. *Psicologia, Reflexão e Crítica*, 18 (2), 292-299.
- Rangé, B. & Fenster, D. (2004). Terapia racional-emotivo-comportamental. In Knapp, P. (Org.), *Terapia Cognitivo-Comportamental na Prática Psiquiátrica* (pp. 439-453). Porto Alegre: Artmed
- Rêgo, C., Brunelli, C.A. & Rocha, N.M (2009, mar). Avaliando a educação emocional: subsídios para um repensar da sala de aula. *Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação*, 17(62), 135-152
- Rios, L. F. (1994). *Manual de psicologia preventiva*. Madrid: Siglo Veintiuno.
- Robbins, S. P. (2005). *Comportamento organizacional* (11. ed., Reynaldo Marcondes, Trad.). São Paulo: Pearson Prentice Hall. (Obra original publicada em 1943).
- Roberts, R.D.; Flores-Mendoza, C.E. & Nascimento, E. (2002, jul-dez). Inteligência emocional: um construto científico?. *Paidéia*, 12 (23), 77-92.
- Rogers, C. (1997). *Tornar-se pessoa* (5. ed.) (Manoel Carmo Ferreira, Trad.). São Paulo: Martins Fontes. (Obra original publicado em 1961).
- Rossi, A.M. (2004). *Estresse masculino: Um guia para identificar e controlar o estresse dos homens* (4. ed.). Porto Alegre: Artes e Ofícios.
- Rueda, F.J.M., Bartholomeu, D.S., Fermino, F. (2004, out-dez). Desenho da figura humana e teste de Bender: um estudo correlacional. *Psicologia Argumento*, 22 (39), 39-44.

- Salovey, P. & Mayer, J.D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211.
- Salovey, P., & Caruso, D. (2007). *Liderança com inteligência emocional: Liderando e administrando com competência e eficácia*. São Paulo: M. Books do Brasil.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1999). *Coping intelligently: Emotional intelligence and the coping process*. New York: Oxford University Press.
- Santos, L. M.; Almeida, F.L. & Lemos, S., C. (1999, jul-set). Inteligência emocional: testando a enfermagem do futuro. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 52 (3), 401-12.
- Santos, M.J.N. (2004, dez). Gestão de recursos humanos: teorias e práticas. *Sociologias*, 12, 142-158.
- Silva Júnior, A., Amaral, G.B. & Cezar Neto, H.C. (1999). Psicodrama e inteligência emocional. *Revista Brasileira de Psicodrama*, 7 (1), 107-112.
- Siqueira, M. M., Barbosa, N.C. & Alves, M.T. (1999, mai-ago). Construção e validação fatorial de uma medida de inteligência emocional. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 15 (2), 143-152.
- Smith, B., Montagno, R., & Kuzmenko, T. (2004). Transformational and servant leadership: Content and contextual comparisons. *Journal of Leadership & Organizational Studies*; 10(4), 80-91.
- Snyder, C.R. (2009). *Psicologia positiva: uma abordagem científica e prática das qualidades humanas*. Porto Alegre: Artmed.
- Souza, A.S.L. (2003, jan-jun). O pensamento como aquisição do desenvolvimento psíquico: reflexões sobre os aspectos emocionais da inteligência. *Boletim de Psicologia*, 53 (118), 1-12.

- Sternberg, R. J. (2000). *Inteligência para o sucesso pessoal*. Rio de Janeiro: Campus.
- Taylor, G., & Bagby, M. (2000). Uma visão geral do constructo de alexitimia. In R. Baron & J. Parker (Orgs.), *Manual de inteligência emocional* (pp. 47-64). Porto Alegre: Artmed.
- Tittoni, J. (1994). *Subjetividade e trabalho*. Porto Alegre: Ortiz.
- Wheatley, M. (1999). Adeus comando e controle. In Peter F. Drucker Foundation (Org.), *De líder para líder* (pp. 165-170). São Paulo: Futura.
- Winblad, A. (1999). Segredos de liderança em gestão de capital de risco. In Peter F. Drucker Foundation (Org.), *De líder para líder* (pp. 191-195). São Paulo: Futura.
- Zemke, R. (2002). Generation Veneration. In Newton, N. (Org.), *Business – The Ultimate Resource* (pp. 39-40). London: Bloomsbury Publishing Plc.

Anexo A - Cálculo para Validação da Amostra (N=30) da Pesquisa

Elaborado pelo engenheiro e economista Marcelo do Carmo

A fórmula para determinação do tamanho da amostra é apresentada a seguir:

$$N = \frac{Z_{\alpha/2} \times \sigma}{E}^2$$

Onde:

N = tamanho da amostra,

$Z_{\alpha/2}$ = Valor crítico que corresponde ao grau de confiança desejado,

σ = Desvio-padrão populacional da variável estudada,

E = Margem de erro ou ERRO MÁXIMO DE ESTIMATIVA.

No projeto da pesquisa, para estudar a inteligência emocional entre líderes nas empresas brasileiras, como não era conhecida a distribuição da variável IE nesse grupo, utilizando técnicas de pesquisa exploratória adotou-se para σ o valor de $\frac{1}{4}$ da variação possível da escala de IE. Ou seja, como $150 \geq IE \geq 50$, tem-se inicialmente $\sigma = 25$. Também trabalhou-se com um erro de 3 pontos para o score de IE e um grau de confiança de 95%.

Dessa forma, tinha-se que a amostragem mínima deveria ser:

$$N = \left(\frac{1,96 \times 25}{5} \right)^2 = 96,04$$

Por isso, inicialmente o estudo foi planejado objetivando uma amostra de 100 pessoas.

Em função de dificuldades de implementação, a amostra obtida foi de 30 pessoas, aproximadamente $\frac{1}{3}$ do valor inicial. No entanto, o desvio padrão encontrado também foi bem menor que o esperado, sendo obtido um valor de 10,69 pontos de score de IE. Com esse valor de desvio padrão, mantendo-se a expectativa de confiança em 95% e admitindo um erro de 5 pontos de score de IE (5% da amplitude da escala), tem-se como amostragem mínima:

$$N = \left(\frac{1,96 \times 10,69}{5} \right)^2 = 17,56$$

Portanto conclui-se que o grau de amostragem foi suficiente para a validação dos resultados apresentados.

Anexo B - Ficha de Dados Demográficos

Caro participante,

Essas informações servirão para aprimorar os dados colhidos durante essa pesquisa. Sua identificação (nome) não é obrigatória, apenas indique caso desejar uma devolutiva de seu teste de inteligência emocional.

Nº de referência do formulário:

--

(Idem aos instrumentos aplicados)

Data: ____/____/____

Nome: _____

Desejo devolutiva por: () e-mail () sessão individual () e-mail e sessão individual

E-mail para devolutiva: _____

Idade: _____

Sexo :

() Masculino () Feminino

Escolaridade

() Médio () Superior () Pós-Graduado

Estado civil: _____

Número de filhos: _____

Tempo em função de liderança / coordenação: _____

Tempo na atual empresa: _____

Área de atuação: _____

Atua em interação com público externo à sua organização (clientes, fornecedores, parceiros):

() Sim, freqüentemente () Sim, ocasionalmente () Não ou raramente () Nunca

Carga de trabalho semanal média:

() Abaixo de 30 horas () 30 – 35 horas () 35 – 40 horas () Acima de 40 horas

Quantas pessoas estão sob sua liderança ou coordenação direta? _____

Anexo C - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

Devido às condições inerentes à profissão, os líderes organizacionais trabalham diariamente com grupos de trabalho, considerando e avaliando as reações emocionais próprias e das pessoas de sua equipe. O objetivo dessa pesquisa é investigar a relação entre a Inteligência Emocional e a Qualidade de Vida de profissionais que exercem cargos de liderança. O estudo está sob responsabilidade da especialista em gestão empresarial e mestranda em Psicologia Clínica pela Unisinos, Alessandra Rodrigues Gonzaga. Para isto, serão utilizados os seguintes instrumentos:

- um questionário com questões relacionadas a qualidade de vida;
- um teste de inteligência emocional.

Eu
(nome do participante), declaro ter recebido uma explicação clara e completa sobre a pesquisa acima mencionada e o procedimento que será utilizado, sabendo que as informações que fornecerei serão confidenciais e não serei identificado (a). Estou ciente de que poderei interromper a minha participação assim que desejar, assim como não sou obrigado a responder todas as questões. Compreendo que este procedimento não me trará qualquer despesa pessoal. Caso venha a sentir algum possível desconforto, poderei, se assim desejar, ser encaminhado para a rede pública de saúde para acompanhamento.

A minha assinatura neste documento autoriza ao pesquisador utilizar os dados obtidos somente para os objetivos da pesquisa. Caso necessite de algum esclarecimento sobre minha participação, poderei entrar em contato com o pesquisador responsável, Alessandra Gonzaga, pelo telefone: 51 3337.5340.

Este documento está sendo apresentado em duas vias, sendo uma delas para o entrevistado e outra para o pesquisador.

Porto Alegre, ____ de _____ de 200__.

Assinatura do entrevistado

Assinatura Pesquisador

Assinatura Prof. Orientador

Anexo D – Análise da Diferença entre Grupos com Teste T de Student

No capítulo 5 da dissertação, foram comparadas as diferenças entre as variáveis *Bias*, QV Total e QV Self para dois grupos da amostra total, separados por gênero e por idade. Foi utilizada para comparação uma análise ANOVA, mais robusta que o teste T de Student por esta considerar também as diferenças entre as variâncias de cada grupo, o que o teste T assume como premissa serem iguais.

No entanto, por ser um teste mais conhecido, apresentamos nesse anexo a mesma análise de diferenças entre médias utilizando-se o teste T. Para apoiar essa análise, foi utilizado o software SPSS para aplicação do teste T de comparação de médias para amostras independentes:

Resultados do Teste T de Student

	T teste	df	Sig. (2-tailed)	T90%	T 95%
<i>Grupos separados por gênero</i>					
<i>Bias</i>	0,625	28	0,537	1,761	2,145
QV Total	1,881	28	0,070	1,761	2,145
Satisf. QV	2,244	28	0,033	1,761	2,145
<i>Grupos separados por idade</i>					
<i>Bias</i>	-1,979	28	0,058	-1,761	-2,145
QV Total	-1,168	28	0,253	-1,761	-2,145
Satisf. QV	-0,414	28	0,682	-1,761	-2,145

Analisando-se o resultado para os grupos separados por gênero:

- Para a variável *Bias*, o valor de T de teste é 0,625, menor portanto que os valores de T crítico tanto para 90% quanto para 95%; isso indica que para esses graus de confiança, não há diferença entre o *Bias* médio quando consideramos homens e mulheres separadamente; na verdade existe uma probabilidade de 53,7% (valor da coluna significância bi-caudal) de as diferenças entre as médias obtidas serem de origem amostral;

- Para a variável Satisfação QV, o valor de T de teste é 2,244, maior portanto que os valores de T crítico tanto para 90% quanto para 95%; isso indica que para esses graus de confiança, há diferença entre a Satisfação QV quando consideramos homens e mulheres separadamente; na verdade existe uma probabilidade de apenas 3,3% (valor da coluna significância bi-caudal) de as diferenças entre as médias obtidas serem de origem amostral.

Com os resultados obtidos pelo teste T de Student confirmam-se os resultados já apresentados na Tabela 8 do capítulo 5 da dissertação, que apresenta a comparação entre médias de grupos por meio da ANOVA. Ou seja, conforme resumido na tabela a seguir:

Confirmações do Teste T de Student

	Probabilidade	
	90%	95%
<i>Grupos separados por gênero</i>		
<i>Bias</i>	Não há diferença	Não há diferença
QV Total	Há diferença	Não há diferença
QV Self	Há diferença	Há diferença
<i>Grupos separados por idade</i>		
<i>Bias</i>	Há diferença	Não há diferença
QV Total	Não há diferença	Não há diferença
QV Self	Não há diferença	Não há diferença