

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL EM CONTEXTO DE SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAIS

EMOTIONAL INTELLIGENCE IN OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY CONTEXT

TIPO DE ARTIGO: Artigo de Revisão

AUTORES: Santos M¹, Almeida A², Chagas D³.

RESUMO

Introdução/enquadramento/objetivos

Ao longo dos últimos anos foi sendo cada mais prevalente falar-se do conceito de Inteligência Emocional e de que maneira este pode interagir com diversos contextos da vida, nomeadamente a nível profissional. Pretende-se com esta revisão obter mais dados relativos às suas características e perceber de forma clara como este pode modular situações diversas a nível de Saúde e Segurança laborais.

Metodologia

Trata-se de uma Revisão Bibliográfica, iniciada através de uma pesquisa realizada em maio de 2024, nas bases de dados “CINALH plus with full text, Medline with full text, Database of Abstracts of Reviews of Effects, Cochrane Central Register of Controlled Trials, Cochrane Database of Systematic Reviews, Cochrane Methodology Register, Nursing and Allied Health Collection: comprehensive, MedicLatina e RCAAP”.

Conteúdo

Esta pode ser testada com questionários padronizados ou avaliando a autopercepção/autorrelato. Os questionários deverão avaliar a emocionalidade, autocontrolo, sociabilidade e bem-estar. As medidas baseadas no autorrelato precisam que o indivíduo vá dizendo ao examinador que emoções está a experienciar, associadas a diversas situações. Nos questionários as respostas são consideradas corretas se baseadas num indivíduo-alvo (*target*) que é usado como referência, em especialistas ou por consenso. As escalas de autoavaliação são uma forma menos direta de quantificar, além de que o indivíduo consegue dar a resposta que entender como mais adequada, mesmo que não verdadeira. Outros, por sua vez, defendem que não existem diferenças significativas entre as medidas de auto e heteroavaliação. Por fim, no método dos informantes, investiga-se a forma como o indivíduo é visto pelos restantes, ainda que não tenha de corresponder à realidade.

Alguns programas para a potenciar podem incluir formações relativas a comunicação e resolução de conflitos. Estes podem abarcar quatro contextos: perceber, compreender, usar e regular as emoções. Como objetivos podem-se citar conhecer as bases biológicas da emoção, avaliar a quantidade e qualidade do vocabulário emocional, identificar os componentes da emoção (alterações fisiológicas, sensações agradáveis e desagradáveis, expressões facial e corporal, bem como avaliação cognitiva), verificar no próprio os componentes da emoção e associar as mesmas à experiência pessoal, clarificar pontos fortes e

¹ Mónica Santos

Licenciada em Medicina; Especialista em Medicina Geral e Familiar; Mestre em Ciências do Desporto; Especialista em Medicina do Trabalho; Diretora da Revista Portuguesa de Saúde Ocupacional online; Técnica Superior de Segurança no Trabalho; Doutorada em Segurança e Saúde Ocupacionais e CEO da empresa Ajeogene Serviços Médicos Lda (que coordena os projetos Ajeogene Clínica Médica e Serviços Formativos e 100 Riscos no Trabalho). Endereços para correspondência: Rua da Varziela, 527, 4435-464 Rio Tinto. E-mail: s_monica_santos@hotmail.com. ORCID N.º 0000-0003-2516-7758

Contributo para o artigo: seleção do tema, pesquisa, seleção de artigos, redação e validação final.

² Armando Almeida

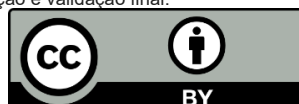
Escola de Enfermagem (Porto), Instituto de Ciências da Saúde da Universidade Católica Portuguesa; Centro de Investigação Interdisciplinar em Saúde; Revista Portuguesa de Saúde Ocupacional. 4420-009 Gondomar. E-mail: aalmeida@ucp.pt. ORCID N.º 0000-0002-5329-0625

Contributo para o artigo: seleção de artigos, redação e validação final.

³ Dina Chagas

Doutorada em Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho; Pós-Graduada em Segurança e Higiene do Trabalho; Pós-Graduada em Sistemas Integrados de Gestão, Qualidade, Ambiente e Segurança. Professora convidada no ISEC Lisboa. Membro do Conselho Científico de várias revistas e tem sido convidada para fazer parte da comissão científica de congressos nos diversos domínios da saúde ocupacional e segurança do trabalho. Colabora também como revisor em várias revistas científicas. Galardoada com o 1.º prémio no concurso 2023 “Está-se Bem em SST: Participa – Inova – Entrega-Te” do projeto *Safety and Health at Work Vocational Education and Training (OSHVET)* da EU-OSHA.1750-142 Lisboa. E-Mail: dina.chagas2003@gmail.com. ORCID N.º 0000-0003-3135-7689.

Contributo para o artigo: seleção de artigos, redação e validação final.



fracos para desenvolver estratégias para controlo emocional, estruturar pensamentos negativos automáticos e transformar em positivos, integrar conhecimentos, atualizar as competências, avaliar o impacto da formação após o seu término e a satisfação com os resultados e mudanças.

Discussão e Conclusões

Não é difícil encontrar bibliografia relativa à definição do conceito e descrição das suas principais características; de forma mais pontual encontram-se dados publicados relativos à interação direta com a Saúde e Segurança Ocupacionais e, se se usarem passwords específicas, também se tem acesso aos principais questionários utilizados. Contudo, em termos muito práticos, quase não se encontrou informação relativa à forma concreta de fomentar/desenvolver a Inteligência Emocional nos trabalhadores. Seria muito interessante que instituições que se tenham dedicado a desenvolver este conceito entre os seus funcionários, explicassem as diversas técnicas usadas e respetiva eficácia em função das variáveis relevantes (tipo de tarefas, habilitações, idade, sexo, zona de residência, país, personalidade e/ou outras que se tenham demonstrado pertinentes).

PALAVRAS-CHAVE: inteligência emocional, saúde ocupacional, medicina do trabalho, enfermagem do trabalho e segurança no trabalho.

ABSTRACT

Introduction/framework/objectives

Over the last few years, the concept of Emotional Intelligence has become increasingly prevalent and how it can interact with different contexts in life, particularly at professional ones. The aim of this review is to obtain more data on its characteristics and to understand more clearly how it can influence situations in terms of Occupational Health and Safety.

Methodology

This is a Literature Review, initiated through a search carried out in May 2024 in the databases "CINALH plus with full text, Medline with full text, Database of Abstracts of Reviews of Effects, Cochrane Central Register of Controlled Trials, Cochrane Database of Systematic Reviews, Cochrane Methodology Register, Nursing and Allied Health Collection: comprehensive, MedicLatina and RCAAP".

Content

This can be tested with standardized questionnaires or by assessing self-perception/self-report. The questionnaires should assess emotionality, self-control, sociability and well-being. Self-report measures require the individual to tell the examiner what emotions he is experiencing, associated with different situations. In questionnaires, answers are considered correct if they are based on a target individual who is used as a reference, on experts or on consensus. Self-assessment scales are a less direct way of quantifying, and the individual can give the answer they consider most appropriate, even if it is not true. Others, in turn, argue that there are no significant differences between self and peer-assessment measures. Finally, the informant method investigates how the individual is seen by others, although it does not necessarily correspond to reality.

Some programs to enhance it may include training on communication and conflict resolution. These can cover four contexts: perceiving, understanding, using and regulating emotions. The objectives include understanding the biological basis of emotion, assessing the quantity and quality of emotional vocabulary, identifying the components of emotion (physiological changes, pleasant and unpleasant sensations, facial and body expressions, cognitive assessment), verifying the components of emotion in oneself and associating them with personal experience, clarifying strengths and weaknesses to develop strategies for emotional control, structuring automatic negative thoughts and transforming them into positive ones, integrating knowledge, updating skills, assessing the impact of training after completion and satisfaction with results and changes.

Discussion and Conclusions

It is not difficult to find bibliography on the definition of the concept and description of its main characteristics; there is published data on direct interaction with Occupational Health and Safety and, if specific passwords are used, there is also access to a lot of data on the main questionnaires. However, in very practical terms, almost no information was found on the specific way to promote/develop Emotional Intelligence in workers. It would be very interesting if institutions that have dedicated themselves to developing this concept among their employees could explain the different techniques used and their effectiveness according to the relevant variables (type of tasks, qualifications, age, gender, area of residence, country, personality and/or others that have proven to be relevant).

KEYWORDS: emotional intelligence, occupational health, occupational medicine, occupational nursing and occupational safety.

INTRODUÇÃO

Ao longo dos últimos anos foi sendo cada mais prevalente falar-se do conceito de Inteligência Emocional (IE) e que de maneira este pode interagir com diversos contextos da vida,

nomeadamente o profissional. Pretende-se com esta revisão obter mais dados relativos às suas características e perceber de forma mais clara como este pode modular situações diversas a nível de Saúde e Segurança laborais.

METODOLOGIA

Em função da metodologia **PICo**, foram considerados:

-**P** (*population*): todos os trabalhadores

-**I** (*interest*): reunir conhecimentos relevantes sobre de que forma a IE tem capacidade para modular parâmetros relevantes na Saúde e Segurança Ocupacionais

-**C** (*context*): saúde e segurança ocupacionais aplicadas ao conceito de IE.

Assim, a pergunta protocolar será: O que é a IE e de que forma esta pode conseguir influenciar variáveis relevantes a nível laboral?

Foi realizada uma pesquisa em maio de 2024 nas bases de dados “*CINALH plus with full text, Medline with full text, Database of Abstracts of Reviews of Effects, Cochrane Central Register of Controlled Trials, Cochrane Database of Systematic Reviews, Cochrane Methodology Register, Nursing and Allied Health Collection: comprehensive, MedicLatina e RCAAP*”.

No quadro 1 podem ser consultadas as palavras-chave utilizadas nas bases de dados.

CONTEÚDO

Definição

O termo Inteligência Emocional surgiu na década de 90 (1) (2) (3) com Golegan, baseado no trabalho de Salovey e Mayer (1) (2). Inicialmente ela era vista como uma subclasse de inteligência social, caracterizada pela capacidade de monitorizar os sentimentos, em si e nos outros, utilizando tais dados para modular o pensamento e as ações (1).

Poderá ser definida como sendo construída a partir da:

-capacidade de perceber, reconhecer, processar, compreender e gerir as emoções do próprio (2) (4) (5) (6) (7) (8) (9) (10) (11) (12) e dos outros (2) (4) (5) (6) (7) (8) (9) (10) (11) (12) (13), de forma a adaptar-se e lidar com os desafios (3) (8), modulando atitudes/comportamentos, progredir (14) e ajustar-se às diferentes circunstâncias (9)

-competência para perceber a emoção e integrar a mesma no pensamento, contribuindo para o crescimento pessoal (4)

-maneira de utilizar informação emocional para que a situação seja efetiva e tenha significado (4), gerindo corretamente as relações interpessoais, de forma a obter mais resultados (11) (15)

-autocontrolo emocional, de forma a diminuir o *stress* e ser capaz de comunicar com os outros (inclusive interagir com as emoções de terceiros) (16)

-capacidade de gerir as dimensões pessoal, social e ambiental, de forma realista e flexível, adaptando e tomando decisões para resolver problemas, utilizando as emoções a favor e não contra o próprio (17)

-perceção e expressão adequada das emoções (2) (15) (18)

- conjunto de capacidades não cognitivas associadas a assertividade e controlo de impulsos, podendo ser considerada como estando inserida na personalidade (19)
- habilidade para reconhecer o significado das emoções e suas inter-relações, raciocinar e resolver problemas nessa base; ou seja, avaliar e gerir as emoções (20) (21)
- conjunto de competências e capacidades não cognitivas que influenciam o desempenho face às exigências e pressões (22)
- capacidade de raciocinar sobre as emoções e de as utilizar para conduzir pensamentos e ações; incluiu habilitações não cognitivas, emoções, pessoais e interpessoais, que modulam a resposta às exigências e pressões e condicionam o sucesso (23)
- competência para se automotivar, mesmo com frustrações, controlar os impulsos e adiar a recompensa; sentir empatia e esperança (23)
- pensar sobre as emoções e utilizar as mesmas para ajudar a pensar (23)
- avaliar e expressar as emoções, perceber e gerar sentimentos que facilitem o pensamento, promovendo o crescimento emocional e intelectual (1) (24) e/ou
- conjunto de competências/habilidades e comportamentos, que interagem com a compreensão do próprio indivíduos e dos outros, interferindo nos relacionamentos e capacidade de orientar situações que causam ansiedade (4)

A IE pode assim abarcar as seguintes dimensões:

- autoperceção (6) (17) (18) (25)
- compreensão e regulação das suas emoções (1) (6) (17) (18) (19) (25)
- reconhecimento das emoções e necessidades dos outros (1) (6) (17) (18) (25) (26)
- usar a emoção para potenciar o desempenho (6) (17) (18) (25)
- autoconhecimento (15) (20) (26)
- autoconsciência (19) (22)
- autocontrolo (19) (20) (22) (26) (27)
- autogestão (15)
- empatia (19) (20) (22) (26) (27)
- assertividade (26)
- conhecimento social (15)
- gestão de relacionamentos (gerir conflitos, inspirar os outros) (15) (20)
- capacidade de automotivação (20) (22) (27) (26)
- controlo de impulsos e adiar recompensas (22)
- autoavaliação (22)
- autoconfiança (22)
- credibilidade (22)
- adaptabilidade (22) e
- controlo reflexivo das emoções, ou seja, capacidade de abertura perante sentimentos agradáveis e desagradáveis, sem regressão ou exagero (1)

Outros autores publicaram também que a inteligência intrapessoal (conhecimento) e a interpessoal (capacidade de ler e compreender as motivações e humores dos outros), irão determinar a capacidade de gerir os diversos departamentos da vida (26).

Modelos interpretativos de Inteligência Emocional

No quadro 2 estão resumidos os dados relativos aos principais modelos.

Conceito apreendido ou inato?

A IE é mais maleável que a Inteligência cognitiva; em adultos acredita-se que pode ir aumentando com a experiência (17)/idade, sobretudo nas dimensões da clareza e reparação emocional (20), nomeadamente entre a adolescência e os 60 anos (17). As competências podem ser aprendidas e eventualmente, depois, ficarem automatizadas, de forma a potenciar a adaptação e gestão de conflitos (19).

Fatores moduladores

A IE não parece apresentar correlação estatística com o género (23) (27) (29) (ainda que alguns autores afirmem que pareça ser mais frequente no sexo feminino- controverso) (21) (27), categoria profissional ou anos de trabalho (27) (29); bem como com a idade, habilitações (29) e/ou escolaridade dos pais (23).

As mulheres parecem ter mais empatia e consciência e serem emocionalmente mais expressivas. Os homens, por sua vez, parecem ser melhores a gerir as emoções, terem mais autoestima, lidar melhor com o *stress*, mais flexibilidade, resolver mais facilmente os problemas e serem mais otimistas (ou seja, as competências intrapessoais estarão mais desenvolvidas) (21).

Conceitos associados

O conceito de IE é proveniente da Inteligência Social (22) (25), desenvolvido por Thorndike em 1920, mas apenas difundido em 1990 (25).

Emoção pode ser definida como um fenómeno psicofisiológico, com o objetivo de organizar o comportamento em função da adaptação e sobrevivência às exigências mutáveis do ambiente. Em contexto cognitivo ela consegue modular o foco da atenção e a memória a longo prazo. Neste sentido, há interação entre a expressão facial, tom de voz, tónus muscular, bem como sistema nervoso autónomo e endócrino. As emoções relacionam-se com estruturas anatómicas mais primitivas e, por isso, não necessitam da intervenção da consciência. As emoções fornecem informações sobre o indivíduo (ou seja, como este percebe eventos e comportamentos) (20). Inteligência moral, por sua vez, é a capacidade de determinar de que forma os princípios humanos se deverão aplicar aos valores, objetos e ações; incluiu a consciência, honestidade, responsabilidade, compaixão, perdão, controlo, bondade, tolerância, justiça, empatia e respeito; ela também modula o desempenho e o *stress* laboral (30).

Coping, por sua vez, é o conjunto de pensamentos e comportamentos que irão orientar a gestão de situações stressantes (31); ou seja, um global de estratégias cognitivas ou comportamentos utilizados para responder a uma solicitação interna ou externa stressante, em interação com a personalidade (autoestima, rigidez e *locus* de controlo) (20).

Espiritualidade é a capacidade humana para encontrar um significado para a vida através de conceitos que transpõem o visível e concreto, ou seja, criar ligação com algo maior, com ou sem uma estrutura religiosa formal, unificando; ou seja, é a capacidade para aplicar e usar recursos espirituais, com o objetivo de obter um melhor funcionamento e bem-estar (21).

O quociente emocional (QE), por fim, é equivalente ao Quociente de Inteligência (QI) e é muito relevante para o desempenho profissional (1), segundo alguns autores.

Implicações no desempenho laboral

Alguns investigadores quantificaram que 80% do sucesso dependerá da IE; sendo o restante atribuído ao quociente de inteligência (16). Quanto melhor os indivíduos entenderem as emoções (suas e dos outros), melhor será o relacionamento interpessoal e a sua rede social, tal como a qualidade e adequabilidade das atitudes tomadas em contexto laboral (14). O desenvolvimento das competências emocionais contribuiu para a adaptação social (22).

A IE está relacionada com a saúde mental, uma vez que permite a compreensão das emoções (19). Com mais IE também fica mais fácil expressar as emoções (21). Geralmente associa-se ainda a extroversão e amabilidade (29). Por sua vez, menos IE relaciona-se com maior probabilidade a mais violência, uso de substâncias psicoativas e crime (21).

Assim, indivíduos com maior nível de IE apresentam geralmente com maior probabilidade:

- menos *stress* (4) (6) (13) (15) (18) (21) (26) (31) (32) (33) (34) e *burnout* (4) (6) (8) (9) (13) (33); ou seja, menor perceção das exigências laborais (26)
- potenciação da autoestima (31)
- melhor capacidade de *coping* (4) (8) (18) (35) devido à melhor expressão, reconhecimento, entendimento e orientação das emoções; através de competências verbais e não verbais, de forma a responder às exigências das pressões existentes (13)
- menor *turnover* (4) (6) (32)
- mais desempenho profissional (5) (6) (13) (18) (21) (31) (32) (36)- aliás, segundo alguns investigadores será o fator mais terminante (3)
- menos absentismo (13) (32)
- satisfação laboral mais intensa (5) (6) (10) (14) (23) (26) (31) (32) (34)
- saúde física e emocional mais desenvolvidas (5) (31) (32), menor astenia (27) (32) e depressão (32)
- mais bem-estar (5) (6) (31)
- satisfação dos clientes melhor alicerçada (31) (34)
- gestão melhor das exigências (21) (25)
- capacidade de tomar decisões mais desenvolvida (32)
- melhores recuperação (16)

- compromisso laboral mais intenso ("*engagement*") (5) (6) (10) (14) (34)
- mais capacidade para efetuar trabalho de equipa (6)
- facilitação na resolução de conflitos (6) (11)
- melhor capacidade de liderança (34) (35), devido ao maior controlo e flexibilidade emocional (35)
- melhor adaptação (8) (11) (16) (23) (35)
- mais resiliência (10) (34)
- relacionamento interpessoal favorecido, também no local de trabalho (10)
- adesão facilitada a comportamentos laborais de segurança (2)
- maior produtividade (11)
- maior probabilidade de serem otimistas (37)
- integração potenciada (21)
- versatilidade mais desenvolvida (20) (37)
- mais agradabilidade, empatia e sociabilidade; logo, maior probabilidade de ter sucesso académico e laboral (23)
- mais satisfação, felicidade, autoestima e menor depressão (23)
- estilo de vida mais saudável (nomeadamente em relação a tabaco, álcool e outras substâncias psicoativas) (23)
- menor probabilidade de ter astenia e alexitimia (23)
- mais facilidade para estar publicamente exposto (23) e
- maior desenvolvimento verbal (23).

Forma de quantificar

Esta pode ser testada com questionários padronizados (5) (22) ou avaliando a autoperceção (5)/autorrelato (3) (22). Os questionários deverão avaliar a emocionalidade, autocontrolo, sociabilidade e bem-estar (38). As medidas baseadas no autorrelato precisam que o indivíduo vá dizendo ao examinador que emoções está a experienciar, associadas a diversas situações (3). Nos questionários as respostas são consideradas corretas se baseadas num indivíduo-alvo (*target*) que é usado como referência, em especialistas (*experts*) ou em consenso (22) (23). As escalas de autoavaliação são uma forma menos direta de quantificar a IE, além de que o indivíduo consegue dar a resposta que entender como mais adequada, mesmo que não verdadeira. Outros, por sua vez, defendem que não existem diferenças significativas entre as medidas de auto e heteroavaliação. Por fim, no método dos informantes, investiga-se a forma como o indivíduo é visto pelos restantes, ainda que não tenha de corresponder à realidade (23).

Tipos de testes

No quadro 3 podem ser consultados os nomes e algumas das características dos principais questionários usados neste contexto.

Em Portugal vários investigadores tentaram adaptar o *Trait Meta-Mood Scale* de Salovey por Queirós (2005), *Emotional Skills and Competence Questionnaire* de Taksic por Lima-Santos

(2005) e o *Multi-Factor Emotional Intelligence Scale* de Mayer, por Franco (2003) (24). Os questionários mais populares são o MEIS, ECI, BA-ON, EQ-i e o Seligman Attributional Style Questionnaire (3)- no referido quadro estas siglas aparecem por extenso.

Formação para desenvolver/potenciar a Inteligência Emocional

Alguns programas para potenciar a IE podem passar por formações (19) (20) relativas a comunicação e resolução de conflitos (19). Estes podem incluir quatro contextos: perceber, compreender, usar e regular as emoções. Como objetivos podem se citar: conhecer as bases biológicas da emoção, avaliar a quantidade e qualidade do vocabulário emocional, identificar os componentes da emoção (alterações fisiológicas, sensações agradáveis e desagradáveis, expressões facial e corporal, avaliação cognitiva), verificar no próprio os componentes da emoção e associar as mesmas à experiência pessoal, clarificar pontos fortes e fracos para desenvolver estratégias para controlo emocional, estruturar pensamentos negativos automáticos e transformar em positivos, integrar conhecimentos, atualizar as competências e avaliar o impacto da formação após o seu término e a satisfação com os resultados e mudanças (20).

DISCUSSÃO/ CONCLUSÃO

Não é difícil encontrar bibliografia relativa à definição do conceito de IE e descrição das suas principais características; de forma mais pontual encontram-se dados publicados relativos à interação direta com a Saúde e Segurança Ocupacionais e, se se usarem passwords específicas, também se tem acesso a muitos dados sobre os principais questionários utilizados. Contudo, em termos muito práticos, quase não se encontrou informação relativa à forma concreta de fomentar/desenvolver a IE nos trabalhadores. Seria muito interessante que instituições que se tenham dedicado a desenvolver este conceito entre os seus funcionários, explanassem as diversas técnicas usadas e respetiva eficácia em função das variáveis relevantes (tipo de tarefas, habilitações, idade, sexo, zona de residência, país, personalidade e/ou outras que se tenham demonstrado pertinentes).

CONFLITOS DE INTERESSE, QUESTÕES ÉTICAS E/OU LEGAIS

Nada a declarar.

AGRADECIMENTOS

Nada a declarar.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. **RQ11.** Cobêro C, Primi R, Muniz M. Inteligência emocional e desempenho no trabalho: um estudo com MSCEIT, BRT-5 e 16 PF. Paideia. Universidade S. Francisco. 2016: 16(35): 337-348.
2. **I25.** Ghasemi R, Abedinlou R, Alimohammadi I, Abolghasemi J, Ebrahimi V, Rahimi J et al. The relationship between emotional intelligence, personality traits and safety behavior in metal industries workers: confirmatory factor analysis. Work 70. 2021: 909-915.
3. **RQ7.** Maravilha A. Inteligência Emocional: principais instrumentos de medida. Mestrado em Psicologia do Trabalho e das Organizações. Faculdade de Psicologia e Ciências da Saúde da Universidade de Coimbra. Sem ano: 1-54.

4. **I1.** Bittinger A, Dunn K, Hranchook A, Codier E. Relationship between Emotional Intelligence and Occupational stress levels among certified registered nurses anesthetists. *American Association of Nurse Anesthesiology Journal*. 2020; 88(5): 397-404.
5. **I7.** Mérida-López S, Extremera N, Rey L. Contributions of work-related stress and Emotional Intelligence to teacher engagement: additive and interactive effects. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2017; 14: 1156. DOI: 10.3390/ijerph14101156
6. **I8.** Al-Ruzzied M, Ayaad O. Impact of nurses Emotional Intelligence on the implementation of a professional practice model in cancer care. *British Journal of Nursing*. 2021; 30(19): 1110-1116.
7. **I13.** Liu L, Xu P, Zhou K, Xue J, Wu H. Mediating role of emotional labor in the association between Emotional Intelligence and fatigue among chinese doctors: a cross-sectional study. *Public Health*. 2018; 18: 881. DOI: 10.1186/s12889-018-5817-7
8. **I14.** Mitra S, Sarkar A, Haltar D, Saren A, Lo S, Sarkar G. Correlation among perceived stress, Emotional Intelligence and burnout of resident doctors in a medical college of west bengal: a mediation analysis. *Indian Journal of Public Health*. 2018; 62: 27-31. DOI: 10.4103/ijph.IJPH_368_16
9. **I22.** Akinsulune-Smith A, Espinosa A, Chu T, Hallock R. Secondary Traumatic Stress and Burnout among refugee resettlement workers: the role of coping and emotional Intelligence. *Journal of Traumatic Stress*. 2018; 31: 202-212. DOI: 10.1002/jts.22279
10. **I24.** Mérida-López S, Extremera N, Sánchez-Álvarez N. The interactive effects of personal resources on teachers work engagement and withdrawal intentions: a structural equation modeling approach. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2020; 17: 2170. DOI: 10.3390/ijerph17072170
11. **I32.** Louwen C, Reidlinger D, Milne N. Profiling health professionals personality traits, behavior styles and emotional intelligence: a systematic review. *BMC Medical Education*. 2023; 23: 120. DOI: 10.1186/s12909-023-04003-y
12. **Q4.** Naeem N, Muijtens A. Validity and reliability of bilingual English-Arabic version of Schutte self report Emotional Intelligence Scale in a undergraduate Arab medical student sample. *Medical Teacher*. 2015; 37: S20-S26. DOI:10.3109/0142159x
13. **I2.** Kuty N, Jabbar M, Cheng K. Association Journal of Occupational Stress and Emotional Intelligence among Physiotherapists in Malaysia: a cross-sectional study. *Disability, CBR & Inclusive Development Journal*. 2019; 30(4): 78-96. DOI: 10.5463/DCID.v30i4.859
14. **I19.** Extremera N, Mérida-López S, Sánchez-Álvarez N, Quintana-Ortiz C. How does Emotional Intelligence make feel better at work? The mediational role of work engagement. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2018; 15: 1909. DOI: 10.3390/ijerph15091909
15. **I29.** DiPaola D. Stress reduction in the workplace. *Radiology Management*. 2014; 31-37.
16. **I6.** Yaralizadeh M, Chgini S, Najari S, Khavanet F, Abedi P. Emotional Intelligence and coping with stressful conditions: the case of Iranian midwives. *British Journal of Midwifery*. 2022; 28(7): 430-434.
17. **I10.** Griebble N, Ladyshevsky R, Parsons R. Strategies for interprofessional facilitators and clinical supervisors that may enhance the emotional intelligence of Therapy students. *Journal of Interprofessional Care*. 2017; 31(5): 593-603. DOI: 10.1080/13561820.2017.1341867
18. **I12.** Lawal A, Idemudia E. The role of Emotional Intelligence and organizational support on work stress of nurses in Ibadan, Nigeria. *Curationis*. 2017; 40(1): a1715. DOI: 10.4102/curationis.v40i1.1715
19. **RP1.** Prior A, Ferreira M, Pereira A, Fonte C. Avaliação de um programa de promoção de Inteligência Emocional em profissionais de saúde do contexto laboral. *Brazilian Journal of Health Review*. 2021; 4(2): 8801-8818. DOI: 10.34119/bjhrv4n2-391
20. **RP2.** Alves S, Almeida V, Rocha J, Ferreira A. Avaliação da eficácia de um programa de Inteligência Emocional: abordagem quantitativa. *Mestrado em Psicologia Clínica, CESPU (Cooperação de Ensino Superior Politécnico e Universitário)*. 2012: 1-37.
21. **RQ2.** Vicente L. Validação da Escala de Inteligência Emocional de Schutte. Impacto da intervenção por mensagens SMS na Inteligência Emocional e Inteligência Espiritual em estudantes de Psicologia. *Mestrado em Psicologia Clínica e da Saúde. Universidade da Beira Interior*. 2014: 1-111.
22. **RQ8.** Monteiro N. Inteligência Emocional: validação do construto de MSCEIT numa amostra portuguesa. *Mestrado Integrado em Psicologia. Faculdade de Psicologia e Ciências de Educação da Universidade de Lisboa*. 2009: 1-55.
23. **RQ9.** Angelo I. Medição da IE e sua relação com o sucesso escolar. *Mestrado em Educação. Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa*. 2007: 1-120.
24. **RQ12.** Teques A, Llorca-Ramón G, Bueno-Carrera G, Par-Ribeiro J, Teques P. Desenvolvimento e avaliação das Características Psicométricas do Questionário de auto-percepção de IE (QIE-AP). *Psychology/Psicologia Reflexão Crítica*. 2015; 28(2): 270- 279. DOI: 1590/1678-7153. 20152807
25. **I4.** Lu X, Lee H, Yang S, Song M. The dynamic role of Emotional Intelligence on the relationship between emotional labor and job satisfaction: a comparison study of public service in China and South Korea. *Public Personnel Management*. 2021; 50(3): 356-380. DOI: 10.1177/009102602946476
26. **I21.** Guajardo S, Vasquez P. Nurses, do they perceive emotional labor? *Salud Uninorte*. 2018; 34(2): 518-526.
27. **I18.** Péon E, Mañana M, Corbato M, Fernandez S. Inteligência emocional en el personal de Enfermería. *Metas Enferm*. 2017; 20(6): 9-13
28. **RQ4.** Espinoza-Venegas M, Sanhveza-Alvarado O. Validação do construto e da confiabilidade de uma escala de Inteligência Emocional aplicada a estudantes de enfermagem. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*. 2015; 23(1): 139-145. DOI: 10.1590/0104-1169.3498.2535
29. **RQ3.** Batista V. Estudo longitudinal sobre uma escala de IE: estabilidade factorial e a sua relação com a personalidade. *Mestrado em Psicologia, Especialidade em Psicologia Social e das Organizações. ISPA- Instituto Universitário de Ciências Psicológicas, Sociais e da Vida*. 2010: 1-98.
30. **I23.** Alinejad V, Parizad N, Almasi L, Cheraghi R, Pran M. Evaluation of Occupational stress and job performance in Iranian nurses: the mediating effect of moral and emotional intelligence. *BMC Psychiatry*. 2023; 23: 769. DOI: 10.1186/s12888-023-05277-8
31. **I3.** Ebstein A, Eller L, Tan K, Chemiss C, Ruggiero J, Cimiotti J. The relationship between coping occupational stress and emotional intelligence in newly hired oncology nurses. *Psycho-Oncology*. 2019; 28: 278-283.

32. **I5.** Kheirhah M, Shayegan F, Haghani H, Jalal E. The relationship between job stress personally traits and the emotional intelligence of midwives working in health centers of Lorestan University of Medical Sciences in 2017. *Journal of Medicine and Life*. 2018; 11(4): 365-370. DOI: 10.25122/jml-2018-0022
33. **I27.** Pozo-Rico T, Gilar-Corbi R, Castejon J. Teacher Training can make a difference: tools to overcome the impact of COVID-19 on primary schools. An experimental study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2020; 17: 8633. DOI: 10.3390/ijerph17228633
34. **RQ1.** Prado-Gascó V, Giménez-Espert M. Inteligência Emocional em enfermeiros: a escala Trait Meta-Mood Scale. *Acta Paulista de Enfermagem*. 2017; 30(2): 204-209. DOI: 10.1590/1982-0194201700031
35. **I11.** Zul E, Mokvoane M, Nel P. The effect of work stress and Emotional Intelligence on self leadership among nurses in leadership positions in the Lesotho Ministry of Health and Social Welfare. *African Journal of Nursing and Midwifery*. 2017; 19(1): 88-104. DOI: 10.25159/2520-5293/613
36. **I15.** Brown T, Williams B, Etherington J. Emotional Intelligence and personality traits as predictors of occupational therapy students practice education performance: a cross-sectional study. *Occupational Therapy International*. 2016; 23: 412-424. DOI: 10.1001/oti.1443
37. **Q2.** Connor P, Nguyen J, Anglin J. Effectively Coping with tasks stress: a study of the validity of the Trait Emotional Intelligence Questionnaire- short form (TEIQUE-SF). *Journal of Personality Assessment*. 2017; 99(3): 304-314. DOI: 10.1080/00223891.2016
38. **Q1.** Pérez-Díaz P, Petrides K. The Spanish-Chilean Trait Emotional Intelligence Questionnaire-short form: the adaptation and validation of the TEIQUE-SF in Chile. *Journal of Personality Assessment*. 2021; 101(1): 67-69. DOI: 10.1080/00223891.2019.1692856
39. **RQ10.** Candeias A, Canhoto M. Estudos da IE em contextos profissionais com o IEVQ: Metanálise dos Trabalhos de Adaptação à população portuguesa. *Desenvolvimento ao longo da vida: Aprendizagem, Bem-estar e Inclusão*. 2019; 11: 190-203.
40. **RQ6.** Rodrigues N, Coelho J. Adaptação da Escala de Inteligência emocional de Wong e Law (WLEIS) e análise da sua estrutura fatorial e fiabilidade numa amostra portuguesa. *Psychologica*. 2012; 55: 189-207.

Quadro 1: Pesquisa efetuada

Motor de busca	Password 1	Password 2 e seguintes, caso existam	Crítérios	Nº de documentos obtidos	Nº da pesquisa	Pesquisa efetuada ou não	Nº do documento na pesquisa	Codificação inicial	Codificação final
RCAAP	Inteligência Emocional	Escala	-título e/ ou assunto	9	1	Sim	sem número	RQ1 RQ2 RQ3 RQ4 RQ5 RQ6 RQ7 RQ8 RQ9 RQ10 RQ11 RQ12	34 21 29 28 - 40 3 22 23 39 1 24
		Promoção		12	2	Sim		RP1 RP2	19 20
				1552		Não	-	-	-
EBSCO (CINAHL, Medline, Database of Abstracts and Reviews, Central Register of Controlled Trials, Cochrane Database of Systematic Reviews, Nursing & Allied Health Collection e MedicLatina)	Emotional intelligence	+ occupational	-2013 a 2023 -acesso a resumo -acesso a texto completo	91		Sim	1 2 3 6 7 8 9 11 12 13 14 15 17 18 18 21 23 28 29 30 31 32 33 36 38	I1 I2 I3 I4 I5 I6 I7 I8 I9 I10 I11 I12 I13 I14 I15 I16 I17 I18 I19 I20 I21 I22 I23 I24 I25	4 13 31 25 32 16 5 6 - 17 35 18 7 8 36 - - 27 14 - 26 9 30 10 2

						42	I26	-
						46	I27	33
						47	I28	-
						51	I29	15
						52	I30	-
						56	I31	-
						57	I32	11
						59	I33	-
						62	I34	-
						67	I35	-
						68	I36	-
		+ questionnaire	476		Não	-	-	-
		+ questionnaire	30		Sim	1	Q1	38
		+ occupational				3	Q2	37
						5	Q3	-
						7	Q4	12

Quadro 2: Principais Modelos Teóricos de IE

Salovey e Mayer	O primeiro modelo surgiu em 1990, por Peter Salovey e John Mayer, que a via como inteligência pura, ou seja, uma capacidade cognitiva (21). Considerava que a IE permite a monitorização dos sentimentos e emoções (do próprio e de terceiros) (21) (28), de forma a orientar o pensamento, ações e a motivação. As emoções possuem informações relativas às relações. Aqui usa-se a <i>Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test</i> (MSCEIT) (21), constituído por com 48 itens, com a pretensão de avaliar o funcionário emocional e socialmente. Existem versões mais curtas, traduzidas para alemão, português, persa, turco e basco (28). Também se designa por modelo das capacidades (ou seja, perceber, gerir e usar as emoções, para facilitar pensamentos e desempenho) (3) ou das aptidões mentais, emoções e suas interações (23). Ou seja, dá-se realce à percepção das emoções, facilitação do pensamento (usar as emoções para resolver os problemas), entender as emoções e gerir as mesmas (22).
Goleman e Bar-On	Em 1995 surge o modelo de Daniel Goleman. Utiliza a <i>Emotional Competence Inventory</i> (ECI), <i>Emotional Intelligence Apraisal</i> (EIA), bem como o <i>Work Profile Questionnaire- Emotional Intelligence version</i> (WPQei) (21). O modelo de Bar-On destaca um conjunto de competências emocionais e sociais; aqui geralmente a IE é quantificada por autorrelato, por exemplo, em contexto de entrevista (28). Trata-se de um modelo misto, centrado nas características das personalidades: capacidade de gerir de forma positiva ou negativa o desempenho, utilizando como instrumento de medida o autorrelato (3); ou seja, interação entre as aptidões mentais, motivação, atividade social, autoestima, felicidade e empatia (23).

Quadro 3: Síntese dos diversos instrumentos de quantificação da IE

Designação	Sigla	Caraterísticas
<i>Affect Sensitivity Test</i>	AST	Este método apresenta filmagens de personagens, cujas emoções e sentimentos deverão ser identificados. O PONS é semelhante (<i>Profile of non-verbal Sensitivity</i>) (23)
Autoapreciação da Vida Emocional e Afetiva	AVEA	Trata-se de uma escala de autoavaliação (23)
<i>Diagnostic Analysis of nonverbal Accuracy</i>	DANVA2	Nesta técnica é solicitado que se identifiquem as emoções através de fotografias de faces, monólogos e posturas corporais; nomeadamente felicidade, tristeza, raiva e medo (23)
<i>Emotional Competence Inventory</i>	ECI	Inclui 110 <i>itens</i> , no qual cada competência é analisada com o mínimo de três <i>itens</i> , nomeadamente autoconsciência, autorregulação, motivação, empatia e habilitações sociais (3). Baseia-se no SAQ (<i>Self Assessment Questionnaire</i>); ou seja, os outros quantificam a pessoa avaliada em relação a abertura para acolher novas ideias, adaptação às mudanças, ser bom ouvinte e, posteriormente, tal é comparado com a autoavaliação que o indivíduo faz de si (23)
<i>Emotional Intelligence Institute</i>	EII	Trata-se de uma escala de autoavaliação; inclui quatro <i>itens</i> distribuídos por quatro dimensões: empatia, utilização de sentimentos, mediação de relações e autocontrolo (23)
<i>Emotional Intelligence View Questionnaire</i>	EIVQ	Permite a avaliação da IE pelo próprio indivíduo, chefia, subordinados e colegas. Foi criado por Novack na década de 90, com 17 escalas, cada com três a cinco <i>itens</i> , em escala de Likerts, de 1 a 7, ajustadas em três dimensões: gestão pessoal (autodesenvolvimento, capacidade de adaptação/tolerância, autodomínio, integridade, resolução estratégica, orientação para os resultados); gestão das relações (criar alianças, gestão de conflitos, capacidade de desenvolver os outros/influenciar e liderar, empatia, sensibilidade, espírito de equipa, colaboração) e comunicação (escrita, oral e escuta). Este questionário foi traduzido e adaptado à população portuguesa por Rocha em 2005 e 2007. Inclui 74 itens em três dimensões (gestão pessoal das emoções- 27, gestão das emoções-29 e comunicação-18), numa escala de Likert de 1 a 5 (1-nunca, 2-raramente, 3- às vezes, 4-frequentemente e 5- sempre ou quase sempre) (39)
<i>Emotional Knowledge Test</i>	EKT	Também se baseia nas aptidões integradas e destaca a percepção e compreensão das emoções; pode ser aplicado a partir dos 13 anos (23)
Inventário do Quociente emocional	EQ-i	Trata-se de uma escala de autoavaliação, com 133 <i>itens</i> e pretende analisar a IE e social; o participante deverá comentar se um conjunto de afirmações feitas na primeira pessoa do singular descreve ou não o comportamento usual; inicialmente era apenas para maiores de idade, mas depois surgiu uma versão aplicável dos 8 aos 17 anos e mais curta. Incluiu cinco escalas e 15 subescalas: capacidade intrapessoal (autoconsciência emocional, assertividade,

		autoconsideração, autorealização e independência; capacidade interpessoal (empatia, relacionamento interpessoal e responsabilidade social), adaptação (resolução de problemas, testes de realidade e flexibilidade), gestão de <i>stress</i> (tolerância a este e controlo do impulso) e humor (felicidade e otimismo). Quanto maior o valor obtido, à partida melhor será o desempenho emocional e social (3) (22) (23)
<i>Emotional Stroop Test</i>	EST	Analisa a competência de utilizar as emoções, usando a cor das palavras (neutras e representativas de emoções positivas e negativas) (23)
<i>Japanese and Caucasian Brief Affect Recognition Test</i>	JACBART	Pede o reconhecimento da emoção através da face de japoneses e de caucasianos filmados (considerando o leque de felicidade, desprezo, repugnância, tristeza, raiva, surpresa e medo) (23)
<i>Levels of Emotional Awareness Scale</i>	LEAS	Escala de níveis de consciência emocional, constituída por 20 situações que desencadeiam quatro tipos de emoção (raiva, medo, felicidade e tristeza). Após visualização da cena criada, o indivíduo é questionado sobre a sua postura e sentimentos, atribuindo-se uma cotação de 0 a 5, consoante a consciência emocional do indivíduo (3). Outros descrevem que os indivíduos são questionados acerca da sua reação emocional e de uma personagem, face a situações hipotéticas descritas oralmente (23)
<i>Mayer, Salovey, Caruso Emotional Intelligence Test</i>	MSCEIT	É o teste que apresenta cotações psicométricas mais elevadas (3). A versão MSCEIT V2.0, ao contrário dos anteriores, quantifica a IE através de um modelo de aptidões integradas; é o teste mais utilizado (23). Apresenta 141 <i>itens</i> , divididos em 8 secções; usa faces e figuras para avaliar a capacidade de perceber as emoções (1)
<i>Multidimensional Emotional Intelligence Assessment</i>	MEIA	É uma escala de autoavaliação, adaptada da MEIS, acrescentando a dimensão da criatividade, flexibilidade e intuição (23)
<i>Multifactor Emotional Intelligence Scale</i>	MEIS	A MEIS (29) foi criada por Mayer, Caruso e Salovey em 1998 e realça as medidas de execução e desempenho. Inclui 402 <i>itens</i> , estruturados em quatro escalas e 12 subescalas, nomeadamente: perceção das emoções- avalia a capacidade de perceber e diferenciar as emoções; incluiu oito caras, oito fotos, oito músicas, oito <i>designs</i> gráficos e seis narrativas; explora-se a raiva, tristeza, felicidade, medo, repugnância e surpresa; avaliam na escala de 1 a 5 (1- não está presente de certeza a 5- presente de certeza). Há ainda a assimilação das emoções- avalia a capacidade do indivíduo em comparar emoções e identifica as que são contraditórias ou modulam sensações e pensamentos. Inclui duas subescalas: sinestesia (seis cenas e 60 estímulos, imaginam uma situação e as emoções associadas, que deverão descrever usando a escala. Pretende também analisar a compreensão das emoções: avalia a capacidade de perceber a importância de determinadas emoções e/ou a razão que as originam; incluiu quatro subescalas: combinação de emoções (oito cenas, oito itens)- combinação de emoções para originar sentimentos mais complexos; progressão (oito cenas, oito estímulos)- avaliação da evolução das emoções na escala de 1- extremamente improvável a 5- extremamente provável; relatividade (quatro cenas e 40 estímulos), representação de encontros sociais, usando também uma escala e gestão das emoções- avaliação da capacidade de voltar a ficar em equilíbrio, após passar por uma situação stressante (3). As principais críticas incidem na subjetividade das cotações, ou seja, do que pode ser objetivamente ser considerada uma resposta correta. Para atenuar tal, esse estatuto pode ser atribuído considerando o consenso de um grupo e pela opinião de especialistas ou do próprio (3). Os problemas do MEIS levaram à criação do MSCEIT, com apenas 141 <i>itens</i> , por Mayer, Salovey e Caruso, estruturadas em duas dimensões: experiências e estratégias da IE. Na primeira relatam-se as emoções dos outros através de cores. A segunda cria um índice de capacidade para compreender a informação emocional, usando tal para planear e autogerir, usando a escala de 1 (infeliz) a 5 (muito feliz); uma segunda versão criada usa ainda menos <i>itens</i> (3)
Questionário de Autoperceção de Inteligência emocional	QIE-AP	Trata-se de uma metodologia útil e fiável (24)
<i>Style in the Perception of Affect Scale</i>	SIPOAS	É uma escala de autoavaliação que pretende avaliar as mudanças corporais associadas a sentimentos e emoções (23)
<i>Self-Rated Emotional Intelligence Scale</i>	SREIS	Trata-se de uma escala de autoavaliação adaptada de outras (23)
<i>Self Report Emotional Intelligence Test</i>	SREIT	É outra escala de autoavaliação (23)
<i>Schutte self report emotional intelligence scale</i>	SSREIS	É válido, fiável (28) e eficaz (21)
<i>The Schuttle Self-Report Inventory</i>	SSRI	Pretende avaliar a perceção e gestão das emoções (suas e de terceiros), constituída por 33 <i>itens</i> , em escala de Likert (de 1-discordo plenamente a 5-concordo plenamente) (3)
<i>Toronto Alexithymia Scale</i>	TAS-20	Alexitimia é a dificuldade em expressar e compreender as emoções; a escala é constituída por 7 <i>itens</i> que quantificam a capacidade de identificar sentimentos, descrever os mesmos e pensamento orientado pelo meio externo (3)
<i>Trait Emotional Intelligence Questionnaire– Short Form</i>	TEIQue–SF	Trata-se de uma escala de autoavaliação válida (21); incluiu 144 <i>itens</i> com 15 subescalas: expressão emocional (10 itens), empatia (9), automotivação (10), autocontrolo/autorregulação emocional (12), felicidade (8), competência social (9), estilo reflexivo (9), perceção emocional (10), autoestima (11), assertividade (9), gestão emocional dos outros (9), otimismo (8), capacidade de manter relações (9), adaptabilidade (9) e tolerância ao stress (10). Mais tarde foi elaborada uma versão resumida com 30 itens (3) (23)
<i>Test of Emotional Intelligence</i>	TEMINT	Quantifica a perceção e compreensão das emoções a partir da descrição de situações reais, comparando as respostas com as dos alvos (23)

<i>Trait Meta-Mood Scale</i>	TMMS	Trata-se de uma escala de autoavaliação que se demonstra adequada para a avaliar a IE, de forma confiável e válida (28). Está validada e adaptada para Espanha e debruça-se sobre a atenção emocional (oito <i>itens</i>), ou seja, até que ponto a pessoa observa e pensa em relação aos seus sentimentos; clareza emocional (oito <i>itens</i> - avaliação da compreensão do seu estado emocional e reparação emocional (oito <i>itens</i> - crenças sobre a autocapacidade de regular os seus sentimentos). A escala vai de 1 (discordo completamente) a 5 (concordo completamente)- a versão reduzida é nominada por TMMS-24 (3). A TMMS- 48, incluiu 48 <i>itens</i> , avaliados também numa escala de Likert de 1 (completamente em desacordo) a 5 (completamente em acordo); avalia a atenção às autoemoções (15 itens), ou seja, a capacidade de acreditar que as percebem e a clareza emocional (crença na capacidade de terminar os estados emocionais negativos e/ou prolongar os positivos (com 12 <i>itens</i>). No global objetiva avaliar a gestão das emoções, ou seja, a capacidade de reparar os estados emocionais negativos e promover os positivos (23)
Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law	WLEIS- versão portuguesa	É constituída por 16 <i>itens</i> , que avaliam quatro dimensões da IE (expressão das próprias emoções, avaliação e reconhecimento das emoções dos outros, regulação das próprias emoções e potenciar o desempenho à custa das emoções; esta versão foi desenvolvida por Rodrigues, Rebelo e Coelho (19) e está adaptada para o português de Portugal (40).

Data de receção: 2024/12/18

Data de aceitação: 2024/12/24