

INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS E SEGURANÇA INTERNA



TRABALHO INDIVIDUAL FINAL

V Curso de Comando e Direção Policial

Inteligência Emocional
Gestão das Emoções em Contexto Policial

Estudo Empírico

Autor: Jorge Manuel Mendes Certal (Comissário)

Vila do Conde, julho de 2022



Resumo

Todas as pessoas possuem inteligência emocional, aplicando-a diariamente em todos os domínios da sua vida, a nível pessoal, profissional, e familiar, com maior ou menor êxito.

Com o presente estudo pretendeu-se investigar o nível de inteligência emocional dos polícias e o seu impacto no desenvolvimento da atividade policial.

Realizou-se um inquérito por questionário a 140 polícias da Divisão Policial de Vila do Conde, do Comando Metropolitano do Porto. A maioria dos inquiridos considera possuir bons níveis de inteligência emocional para lidar com as dificuldades inerentes ao serviço policial. De entre as quatro dimensões de inteligência emocional analisadas, a avaliação das próprias emoções e o uso das emoções para facilitar o desempenho são as mais desenvolvidas por parte dos polícias, enquanto a avaliação das emoções nos outros, e a regulação das próprias emoções surgem como as que necessitam de ser melhoradas. Não se observaram associações positivas entre o tempo de serviço e as funções desempenhadas pelos polícias no aumento da inteligência emocional. Esta conclusão pode ser estendida às restantes variáveis sociodemográficas.

Palavras-chave: Inteligência Emocional; Emoções; Polícia.

Abstract

All people possess emotional intelligence, applying it daily in all areas of their lives, at personal, professional, and family levels, with greater or lesser success.

This study aimed to investigate the level of emotional intelligence of police officers and its impact on the development of police activity.

A questionnaire survey was conducted with 140 police officers of the Vila do Conde Police Division of the Metropolitan Command of Porto. Most of the respondents consider that they have good levels of emotional intelligence to deal with the difficulties inherent to police work. Among the four dimensions of emotional intelligence analyzed, the assessment of one's own emotions and the use of emotions to facilitate performance are the most developed by the police officers, while the assessment of emotions in others, and the regulation of one's own emotions emerge as the ones that need improvement. No positive associations were observed between length of service and the functions performed by the policemen in the increase of emotional intelligence. This conclusion can be extended to the remaining sociodemographic variables.

Keywords: Emotional intelligence; Emotions; Police.

Introdução

Objetivos e Pertinência

O objetivo geral do presente estudo é investigar o impacto da inteligência emocional (IE) no âmbito da atividade policial. Os objetivos específicos são: (1) avaliar a IE dos polícias que exercem funções na Divisão Policial de Vila do Conde (DPVCD) do Comando Metropolitano do Porto (COMETPOR), da Polícia Segurança Pública (PSP); (2) verificar se existe uma relação entre a IE e as variáveis sociodemográficas, nomeadamente as funções desempenhadas e o tempo de serviço dos polícias na DPVCD.

Para alcançar os objetivos propostos, numa primeira fase, far-se-á um enquadramento teórico do tema em estudo, onde analisamos alguns conceitos, modelos, competências, teorias e estudos relativos à IE. Numa segunda parte, procedemos à análise e discussão.

O Fórum Económico Mundial, no seu relatório “The Future of Jobs Report 2020”, apresenta as principais tendências e mudanças atuais no mercado de trabalho a nível mundial, e identifica a IE no TOP 15 das competências mais procuradas para o mercado de trabalho até 2025 (World Economic Forum, 2020, p. 36).

O estudo da IE, nas últimas décadas, tem sido objeto de várias pesquisas na área das ciências sociais, no entanto, ainda é pouco explorada nas organizações de índole policial. Por tal motivo, importa estudá-la, para que se possa avaliar o impacto/importância da IE no âmbito da função policial, para que futuramente sejam criadas condições organizacionais que permitam, desenvolver as competências emocionais dos polícias, potenciando assim, o seu desempenho.

Neste sentido, a motivação do estudo reside nos seguintes motivos: (1) na quase inexistência de estudos de investigação sobre a IE na PSP; (2) na experiência observada em mais de uma década de comando de várias tipologias de esquadras, constatarmos que há a necessidade de desenvolvimento de competências emocionais nos polícias, atendendo à função policial ser cada vez mais exigente, seja fisicamente, como psicologicamente; (3) ao interesse crescente que vários autores, psicólogos, diretores de recursos humanos e investigadores, têm atribuído à IE, nas últimas décadas, atendendo ser um fator determinante para se conseguir atingir o sucesso profissional e pessoal; e (4) à importância que a IE tem para as organizações no desenvolvimento e promoção de medidas e competências emocionais, na prevenção de doenças e no aumento do desempenho.

Estado da Arte

Evolução da Concetualização de Inteligência Emocional

O conceito base de IE remonta ao ano 1872, em que o cientista Charles Darwin, conhecido pelo seu livro intitulado “A Expressão das Emoções no Homem e nos Animais”, vem comparar emocionalmente os homens aos animais. Assim, surgiu o conceito de inteligência, envolto de uma enorme controvérsia no seio científico (Moreira, 2021).

Após um século de adormecimento, o conceito de inteligência reapareceu em 1983, com o professor e psicólogo Howard Gardner, com a teoria das “Inteligências Múltiplas”. Trata-se de uma teoria que afirma a existência de vários tipos de inteligências (intrapessoais e interpessoais), em oposição à visão-modelo da psicologia de então, que afirmava a existência de uma única inteligência, o Quociente de Inteligência (Moreira, 2021; Bariso, 2020). Dois anos mais tarde (1985), o psicólogo Reuven Bar-On, criou o termo Quociente Emocional (QE) e concebeu a primeira escala para a medição da IE, com o nome EQ-i (Moreira, 2021).

Porém, só em 1990, através dos psicólogos Peter Salovey e John Mayer, é que surge o termo IE, com a publicação do artigo “Emotional Intelligence”. Estes psicólogos conceberam um novo conceito e uma teoria que sugeria que as pessoas, além de possuírem um conjunto de competências intelectuais, também possuíam um conjunto de competência emocionais que afetam intimamente o seu pensamento e as suas ações (Moreira, 2021; Bariso, 2020; Queirós, 2014). Foi com estes dois psicólogos que o conceito de IE iniciou a sua vida, e desde essa data, deu-se um crescimento exponencial no número de artigos sobre o conceito em estudo. Segundo Moreira (2021) os psicólogos Peter Salovey e John Mayer são considerados os pais do conceito de IE.

Em 1995, com o psicólogo e jornalista Daniel Goleman, o conceito de IE tornou-se ainda mais popular, devido à ligação que Goleman tinha com o universo jornalístico, o que mediatizou o termo IE e externalizou o conceito para fora do meio académico e popularizou-o através da publicação do livro “Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ” (Moreira, 2021; Queirós 2014).

Atendendo a esta popularização, a comunidade empresarial ficou apreensiva com as conclusões apresentadas por Daniel Goleman. As conclusões apontavam para que cerca de 90% do desempenho dos funcionários e líderes dependiam mais do “domínio das suas aptidões sociais e emocionais, avaliadas pelo QE, em vez do domínio técnico e conhecimento da sua função, neste caso avaliado pelo QI” (Moreira, 2021; p.28).

A prosperidade do estudo da IE, nas últimas décadas, em toda a comunidade científica, deveu-se aos contributos dos psicólogos - Reuven Bar-On, Peter Salovey, John Mayer e Daniel Goleman. Os primeiros originaram o interesse sobre a IE no seio académico; o último, partindo dos princípios da IE dos primeiros, desenvolveu o conceito para fora do meio académico e aplicou-o ao universo organizacional/empresarial.

Atualmente, segundo Moreira (2021) e Queirós (2014), as aptidões emocionais e sociais têm um peso considerável para o sucesso profissional e pessoal das pessoas, mas ainda, persiste na sociedade a ideia que a inteligência é avaliada, tendo em conta a inteligência académica (cognitiva - QI) e não tanto a inteligência emocional (QE).

Nesta senda, questiona-se o que é a IE?

Queirós (2014) considera que a IE é o “conjunto de mecanismos mentais necessários à resolução de problemas e à gestão de comportamentos”, ou seja, “a habilidade que o indivíduo tem para identificar, utilizar, compreender e regular as emoções em si próprio e nos outros” (p. 14). Queirós destaca ainda que a IE é uma habilidade com duas dimensões - pessoal e social - permitindo identificar a IE ao nível intrapessoal (capacidade de compreender e controlar as próprias emoções) e interpessoal (capacidade de compreender o comportamento emocional dos outros).

Bradberry e Greaves (2017) defendem que a IE “é a capacidade para reconhecer e compreender emoções em nós próprios e nos outros, e é também a capacidade para usar esta consciência na gestão do nosso comportamento e das nossas relações”. Argumentam ainda que a IE “Afeta a forma como lidamos com o comportamento, como navegamos pelas complexidades sociais e como tomamos decisões pessoais que alcançam resultados positivos” (p. 29).

Segundo Bariso (2020) IE é a “capacidade de monitorizarmos os nossos sentimentos e emoções e os dos outros, de modo a distingui-los e usar esta informação para orientar o nosso pensamento e as nossas ações” (p. 15). Esta definição evidencia uma aplicação prática, ou seja, não se resume a identificarmos as emoções e o seu funcionamento, mas a capacidade em aplicarmos esse conhecimento à gestão do nosso comportamento e das relações com os outros, por forma a alcançarmos os resultados pretendidos (Bariso, 2020).

Na opinião de Moreira (2021), tendo em conta que não há uma única definição de IE, poderemos afirmar que a IE “é a capacidade de sermos inteligentes com as nossas emoções e termos a capacidade de reconhecer e gerir as nossas emoções e as dos outros”. Moreira sustenta ainda que a IE “é uma dança entre o nosso cérebro racional e o nosso

cérebro emocional. A interseção entre ambos os cérebros e a sua interação é o que constitui a inteligência emocional” (p. 26).

Na senda dos vários investigadores que se têm debruçado sobre a problemática da IE, nas últimas décadas, poderemos atualmente afirmar que existem três grandes correntes ou modelos teóricos da IE: (1) modelo de habilidade ou de aptidão; (2) modelo de traço; (3) modelo misto (Moreira, 2021; Queirós, 2014; Rodrigues et. al., 2011). Segundo os mesmos autores, estes modelos estão na origem dos vários conceitos e instrumentos de medida da IE.

O modelo de habilidade ou de aptidão surge das investigações de Mayer e colaboradores, relativamente ao conceito de IE, em que lhe é concedido um “caráter cognitivo”, ou seja, é atribuído um conjunto de competências/habilidades/aptidões por forma a processar “informação emocional” (Rodrigues et. al., 2011, p. 191). Segundo Queirós (2014), este modelo vê a IE como uma “habilidade que nos permite controlar as nossas emoções e apoiar os outros no controlo das suas, conseguindo, deste modo, assumir com mais propriedade e pensamento e agir mais adequadamente” (p. 17).

De acordo com esta perspetiva, a IE é um conjunto de quatro aptidões ou competências que interagem hierarquicamente entre si, nomeadamente, a perceção emocional – “capacidade para identificar, avaliar e expressar as emoções com precisão”; a facilitação emocional do pensamento – “capacidade para utilizar as emoções para facilitar o pensamento”; a compreensão emocional – “capacidade para compreender e analisar as emoções e usar o conhecimento emocional”; e a gestão emocional – “capacidade para regular reflexivamente as emoções em si próprio e nos outros, de modo a promover o desenvolvimento emocional e intelectual” (Queirós, 2014, pp. 18-19; Rodrigues et. al., 2011, p. 191).

Por forma a avaliar/medir a IE, com base nas quatro competências, do modelo de habilidade ou aptidão foi construído pelos psicólogos John Mayer, Peter Salovey e David Caruso, o instrumento de medida denominado MSCEIT (*The Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test*). Este instrumento é atualmente o mais utilizado e validado (Moreira, 2021; Queirós, 2014).

O modelo de traço surge das investigações do psicólogo Reuven Bar-On. Para este investigador, a IE assenta num conjunto de características de personalidade e de disposições comportamentais do indivíduo. Segundo Ponces e Ponces (s.d) abrange cinco competências: (1) habilidades intrapessoais, traduzidas na “capacidade de estar ciente e consciente e entender as emoções, sentimentos e ideias” em si próprio, que se divide em

cinco fatores, “Respeito por si próprio, Autoconsciência emocional, Assertividade, Independência e Autoatualização”; (2) habilidades interpessoais, coincidentes com a “capacidade de estar ciente e entender as emoções, sentimentos e ideias dos outros”, que se divide em três fatores nomeadamente a “Empatia, Responsabilidade social e Relacionamento interpessoal”; (3) Adaptabilidade, que é a “capacidade de estar aberto para mudar os nossos sentimentos, dependendo das situações”, que inclui três fatores, “Teste da Realidade, Flexibilidade e Resolução de problemas”; (4) gestão do stress, que é a capacidade de lidar com o stress e controlar emoções, que inclui dois fatores, nomeadamente “Tolerância ao stress e Controlo de Impulsos”; e (5) Humor geral que é a “capacidade de sentir e expressar emoções positivas e ser otimista”, abrange dois fatores “Otimismo e Felicidade” (pp. 6-7). Por forma a avaliar/medir estas cinco competências, Reuven Bar-On criou um instrumento de medida da IE, chamado EQ-i (*Emotional Quotient Inventory*) (Moreira, 2021; Rodrigues et. al., 2011, Ponces & Ponces, s.d).

Por último, temos o modelo misto, que surge com o psicólogo Daniel Goleman, que entendia que a IE é um conjunto de aptidões e competências emocionais que leva ao desempenho, se forem desenvolvidas (Moreira, 2021).

Segundo Moreira (2021), Goleman na sua primeira publicação sobre IE (em 1995), definia para este modelo cinco competência/dimensões: (1) Autoconsciência, “capacidade de reconhecer as nossas emoções e compreender a sua origem”; (2) Autocontrolo, “capacidade de gerir as nossas emoções e de as adaptar a cada situação”; (3) Automotivação, “capacidade de utilizar as nossas emoções de forma que nos motivemos e atinjamos os nossos objetivos”; (4) Reconhecer as emoções nos outros, “capacidade de reconhecer as emoções nos outros e compreender como é que estes se estão a sentir”; e (5) Relacionamentos pessoais, capacidade de gerir as emoções dos outros, de forma que se melhor as relações interpessoais” (pp. 26-27). Este modelo levou à criação do instrumento de medida ESCI (*Emotional and Social Competence Inventory*).

Atualmente, o modelo de Daniel Goleman assenta em quatro dimensões: (1) Autoconsciência das emoções; (2) Autorregulação das emoções; (3) Reconhecimento das emoções nos outros; (4) Gestão de relacionamentos. Estas quatro dimensões são essenciais para o desenvolvimento de “outras habilidades ou competências apreendidas, necessárias à vida organizacional” (Ponces & Ponces, s.d, pp. 8; Bariso, 2020). Para medição das competências deste modelo foi desenvolvida por Goleman, a escala ECI 2.0 (*Emotional Competence Inventory*).

Após o cima explanado, podemos concluir o seguinte: (1) a expressão IE surgiu há 32 anos e ficou popularizada há 27 anos; (2) atualmente existem diferentes formas de abordagem do conceito de IE e diferentes instrumentos de avaliação e medição do quociente emocional; (3) a IE “é uma habilidade para prestar atenção às emoções, compreender os sentimentos e ser capaz de regular os estados emocionais em si próprio e nos outros de uma forma eficaz”, e “as teorias desenvolvidas promovem o entendimento das emoções e o desenvolvimento do raciocínio” (Queirós, 2014, pp. 6, 22); e (4) a IE “é a base do desenvolvimento pessoal” e “são as nossas emoções que controlam as nossas decisões e são as nossas decisões que definem o resultado da nossa vida” (Moreira, 2021, p. 26).

As Emoções

No seguimento da concetualização de IE vamos agora refletir sobre a natureza das emoções.

No entendimento de Queirós (2014)

As emoções sempre existiram como parte integrante da nossa vida. São determinantes para a qualidade de vida, já que nos ajudam a descobriremo-nos e a compreendermo-nos, a nós próprios e aos outros, desempenhando, assim, um papel importante nos nossos relacionamentos familiares e comunitários. (p. 30)

Atualmente, a generalidade dos investigadores e cientistas que estudam as emoções é unânime a afirmar que as emoções são essenciais para a vida humana e que, sem elas, não seria possível viver (Moreira, 2021). “A emoção faz parte integrante dos processos de raciocínio e tomada de decisão” (Damásio, 2011, p. 61).

Porém, o que é uma emoção?

Não há um consenso sobre o conceito de emoção, atendendo à existência de várias teorias da emoção (Queirós, 2014). Não obstante, podemos dizer que a emoção “deriva de um processo cognitivo e automático”. Cognitivo, porque pode surgir do “pensamento que temos sobre uma situação” em concreto. Automático, “porque algumas emoções nascem connosco” (Moreira, 2021, p. 59).

Segundo Moreira (2021) a palavra emoção vem do latim *movere*, que significa movimento. Neste sentido, o mesmo autor, afirma que “é um processo que ocorre em vários domínios que nos faz mover, avançar e tomar decisões ao longo da nossa vida”.

Alega ainda que “As emoções são múltiplas e variadas e não existe boas ou más, apenas emoções que são agradáveis, desagradáveis ou neutras” (pp. 59-60).

Freitas-Magalhães (2020) argumenta que as emoções são respostas que podem ser conscientes ou inconscientes, automáticas, intensas e rápidas. Estas respostas surgem quando nós estamos perante um estímulo, que produz um impulso nervoso.

Na linha de pensamento de Damásio:

- Queirós (2014) esclarece que “as emoções são conjuntos complexos de respostas químicas e neurais, que formam um padrão, cuja finalidade é manter o organismo em posição de sobrevivência e bem-estar, por isso, desempenha um papel regulador”. Refere ainda que “as respostas emocionais modificam temporariamente quer o estado do corpo, quer o estado das estruturas cerebrais que cartografam o corpo e suportam o pensamento” (p. 33).
- Moreira (2022) considera “que as emoções são avocadas por estímulos reais ou imaginados que geram uma vasta gama de respostas fisiológicas, que por sua vez geram imagens mentais associadas a esses estados corporais”. Destaca ainda que existe emoções primárias e emoções secundárias. As emoções primárias são “aquelas que são inatas e universais” (*e.g.* medo, alegria, tristeza, raiva, aversão, etc), por conseguinte as emoções secundárias são aquelas “que vêm da experiência e do conhecimento adquirido” (*e.g.* simpatia, vergonha, culpa, inveja, desprezo, etc) (p. 18).

Pondera-se concluir que “uma emoção é a resposta do nosso corpo ao que se passa à sua volta, através de estímulos que ativam os nossos sentidos e o nosso pensamento – essa resposta pode ser positiva, se agradável, ou negativa, se desagradável”. Esses estímulos poderão ser internos (um pensamento) ou externos (um acontecimento) (Queirós, 2014, p. 34).

Quando olhamos ao nosso redor e observamos as pessoas, constatamos que algumas pessoas parecem mais emotivas do que outras. Mas segundo os autores citados, todos nós, a todo o momento, estamos a sentir emoções, no entanto algumas passam despercebidas, porque são impercetíveis e, como tal, não influenciam o nosso comportamento ou ações.

Na opinião de Freitas-Magalhães (2020) e Queirós (2014), as emoções, que podem ser positivas ou negativas, preparam-nos para agirmos sobre as situações que temos de enfrentar diariamente, sem que tenhamos de pensar muito sobre o que devemos fazer.

Além disso, também fornecem pistas, aos outros, sobre as nossas próprias emoções, ajudando, assim, na forma como nos relacionamos com eles. Estes autores defendem ainda que as emoções têm quatro componentes principais: (1) ativação fisiológica/neurofisiológica (reações involuntárias) – perante um estímulo são criados impulsos nervosos, que fazem surgir no nosso organismo um alarme no sistema nervoso autónomo e sistema endócrino. Como resultado, há uma mudança corporal de carácter fisiológico, ou seja, começamos a verificar mudanças ao nível do ritmo cardíaco e respiratório, tensão arterial, muscular e ao nível temperatura corporal. De seguida, podemos dizer que as emoções exigem uma (2) interpretação cognitiva (vivência subjetiva) da situação ou estímulo em si e dos sentimentos que estamos a sentir no momento. É a interpretação cognitiva que nos permite perceber e avaliar a situação que estamos a passar, nomeadamente se a situação é boa, má ou agradável, ou seja, verifica-se mudanças na forma de pensar. Seguidamente vem os (3) sentimentos, que nos permitem sentir a situação que estamos a viver, ou seja, através da informação sensorial que chega ao cérebro, e também baseando-se em memórias que temos de situações idênticas, a nossa cognição como que filtra as emoções, fazendo-se sentir, através das reações físicas, como as que identificamos anteriormente, como o coração a bater mais rápido, suores e psicológica, como alterações ao nível da memória, na concentração, na capacidade de raciocínio, entre outras. Os sentimentos permitem-nos interpretar as emoções que estamos a viver e são mais duráveis do que as emoções. Por último, temos a (4) componente comportamental (reações involuntárias), que é a forma como respondemos às situações, verificando-se mudanças na expressão facial, vocal, corporal e comportamental.

Na linha de pensamento de Jacques Regard, Moreira (2021) afirma que “cada vez que sentimos uma emoção, a sequência é sempre a mesma, independentemente da sua força”, ou seja, “existe um ciclo natural das emoções”. “Essa sequência inclui quatro etapas: Carga, Tensão, Descarga e Recuperação” (p. 60). A (1) Carga - “surge na forma de agressão ao nosso corpo, que pode ser positiva ou negativa, já que este termo deve ser entendido aqui como algo que nos atinge, sem que o tenhamos procurado”. (2) Tensão – “nesta etapa, dá-se a mobilização do organismo, a reação física e neuronal. Para um acontecimento que contenha stress, por exemplo, o corpo liberta adrenalina e estimula o sistema nervoso ortossimpático, o sistema nervoso responsável pela tensão e rigidez muscular”. (3) Descarga – “é a nossa resposta, a ação. Num acontecimento de stress, dá-se a ação de congelar, atacar ou fugir. O corpo reage à tensão que acumulou e liberta a respetiva energia”. (4) Recuperação – encerra o ciclo. “O corpo vai libertar cortisol, que

serve como anti-inflamatório do corpo, endorfina para melhorar o bem-estar e vai ativar o sistema nervoso parassimpático, que, ao contrário dos sistemas nervoso ortossimpático, tem como objetivo a descontração e o relaxamento muscular”. (p. 61)

Podemos concluir que as emoções influenciam o nosso pensamento e as nossas ações, e que existe um ciclo natural que tem de ser respeitado, “sob pena de este ciclo se deformar e gerar problemas de saúde” (Moreira, 2021, p. 81). Queirós (2014), na linha de pensamento de Damásio destaca “a importância de a pessoa estar atenta aos estímulos emocionais e de os avaliar, conseguindo, assim, distinguir as emoções de fundo das emoções primárias e das sociais” (p. 52).

A Importância da Inteligência Emocional na Atividade Policial

Presentemente, deparamo-nos com uma sociedade cada vez mais globalizada, com ameaças cada vez mais “imprevisíveis” e “mutáveis” (tanto na vertente *security*, como da vertente *safety*), que exige “de todos os atores, públicos e privados, um permanente estado de alerta e um nível de prontidão que não encontra eco no passado”. “É, pois, neste quadro complexo, ambicioso e desafiante, que operam hoje as instituições, em particular” as Polícias, “pois as exigências duplicam para quem tem o poder/dever de exercer o monopólio legítimo da força” (Torres, 2020, pp. 4-5).

Este estado de alerta permanente impõe ainda mais desafios à tomada de decisão no âmbito da função policial, que cada vez é mais exigente, difícil e complexa, tendo em conta os riscos permanentes com que os polícias se deparam, nas mais variadas situações/ocorrências, influenciando negativamente o seu estado emocional. Se compreendermos que cada decisão que tomamos é afetada pelas nossas emoções, entendemos a relevância de identificar e gerir as nossas próprias emoções (Moreira, 2021).

Ser polícia, nos tempos que correm, exige estar preparado, tanto fisicamente como psicologicamente (emocionalmente). O desgaste emocional a que o polícia está sujeito pode gerar níveis elevados de stress e por conseguinte a diminuição do seu desempenho.

A função policial é muita das vezes desvalorizada e ignorada pela sociedade, facto que afeta a autoestima dos polícias, além das condições que dispõe para o exercício da função policial, e a exposição a ambientes e situações adversas, nomeadamente, o sofrimento de terceiros, o que conduz à tensão, ao stress e por conseguinte ao desgaste emocional.

Por forma a preparar os polícias para este desgaste emocional, as organizações policiais deverão prever, na formação inicial e contínua dos polícias, o desenvolvimento e

a promoção de competências e medidas de IE, para que os polícias estejam preparados para gerirem melhor os desafios diários e irem ao encontro das necessidades dos cidadãos.

Neste sentido, é através da IE que os polícias “desenvolvem capacidades de apoio à decisão que minimizam os perigos inerentes à situação, bem como a responsabilidade institucional em casos fortuitos” (Moura, 2011, p.45).

Na opinião de Moura (2011), “A receita emocional para o trabalho policial está tacitamente compreendida: uma calma desprendida, uma estabilidade emocional inabalável e uma disciplina inquestionável” (p. 46). Este autor propôs-se medir a IE dos comandantes de esquadra e a criação de um quadro de referência para ulteriores estudos da IE na PSP, de forma a suscitar a reflexão institucional na capacitação dos comandantes de esquadra com competências emocionais. Para este estudo utilizou o instrumento de medida MSCEIT de Mayer e Salovey.

Pinto (2009) efetuou uma investigação sobre a IE como fator de sucesso na atividade policial, tendo como objetivos, analisar a relação entre a IE, competências emocionais e stress ocupacional, e avaliar as diferenças entre estas variáveis e as funções operacionais desempenhadas e o tempo de serviço, a uma amostra de militares da Guarda Nacional Republicana. Concluiu que a IE se relaciona com baixos níveis de stress ocupacional; ao nível das funções operacionais, não foram identificadas alterações nos níveis de IE, e ao nível ao tempo de serviço, verificou que esta variável não determina melhores níveis de IE e que quanto mais tempo de serviço maior é o nível de stress ocupacional.

Barreira (2014) analisou a relação entre a IE e o exercício de comando. Para esta análise foram utilizados vários instrumentos de medidas, entre os quais a Escala da IE de Wong e Law, versão portuguesa (WLEIS-P). Através dos resultados obtidos verificou que a IE potencia o desempenho da liderança. Nesta senda, Maia (2017) e Pereira (2020) apresentaram um estudo com o objetivo de analisar o impacto da IE na liderança, utilizando os mesmos instrumentos de medida. Tal como Barreira (2014), chegaram à conclusão de que a IE influencia o desempenho dos líderes e tem um impacto enorme na liderança.

Em suma, poderemos dizer que o desenvolvimento de competências de IE leva os polícias a estarem mais bem preparados “para abordar com maior sucesso os desafios das suas tarefas diárias” e “responderem às necessidades individuais” dos cidadãos. “O que fará com surjam menos situações conflituosas e um maior nível de segurança” (Moura, 2011, p. 45).

Formulação do Problema de investigação

O problema de estudo da presente investigação traduz-se na seguinte questão: Qual o impacto da IE no âmbito da função policial dos polícias da DPVCD?

Método

Para a realização do presente estudo empírico foi seguido o método quantitativo, obtendo-se os resultados através da utilização de procedimentos estatísticos (Hill e Hill, 2008).

Hipóteses

Com base na questão de investigação e dos objetivos propostos, definimos como hipóteses do estudo:

Hipótese 1: O nível de IE dos polícias da DPVCD varia de acordo com as dimensões da IE em estudo.

Hipótese 2: O nível de IE aumenta com base no tempo de serviço dos polícias da DPVCD.

Hipótese 3: O nível de IE varia de acordo com as funções desempenhadas pelos polícias da DPVCD.

Participantes

Neste estudo, definiu-se como população-alvo todos os polícias da DPVCD (183 polícias). Organicamente a DPVCD é constituída pelos serviços administrativos de apoio à atividade operacional e pelas seguintes subunidades: Esquadras Complexas de Vila do Conde (ECVCD), Póvoa de Varzim (ECPVZ) e Santo Tirso (ECSTS), Esquadra de Trânsito (ET) e Esquadra de Intervenção e Fiscalização Policial (EIFP). No estudo participaram uma amostra de 140 polícias, representando 76% da população estudada. Os participantes são na sua maioria do sexo masculino (95%), com a maior faixa etária compreendida entre os 41 e os 45 anos (35.7%), e apresentando quase na sua totalidade como escolaridade o ensino secundário (91%). Em termos de antiguidade constata-se que aproximadamente 58% dos polícias presta serviço na DPVCD há mais de 11 anos. No que se refere ao tipo de funções desempenhadas, 75,7% efetua serviço operacional, 15,7% presta serviço de apoio à atividade operacional (administrativo) e 8,6% tem funções de comando. Relativamente à categoria profissional observou-se que a amostra é constituída por aproximadamente 81% de agentes, 15% de chefes 4% de oficiais.

Instrumento

Foi utilizado um inquérito por questionário composto por duas partes: a primeira tem por objetivo obter a caracterização sociodemográfica dos inquiridos e a segunda parte tem por objetivo avaliar a IE dos polícias da DPVCD de acordo com as dimensões da escala da IE.

Optamos por utilizar a Escala da IE de Wong e Law, versão portuguesa (WLEIS-P), da autoria de Rodrigues et. al. (2011) e adaptada de Davies et. al. (1998) e Wong e Law (2002). Esta opção deveu-se: (1) ao facto de ser uma escala concebida para a população portuguesa; (2) apresentar boa consistência interna (valores superiores a .70, para a escala como para as suas dimensões), e (3) ser uma escala que tem dado suporte a várias investigações na área das ciências sociais, com validade preditiva. Trata-se de um instrumento de autorresposta, de autoavaliação emocional, que avaliam quatro dimensões distintas: (1) “Avaliação e expressão das próprias emoções - esta dimensão concerne à aptidão individual para entender as próprias emoções e expressar as mesmas de forma natural e autêntica”; (2) “Avaliação e reconhecimento das emoções nos outros - esta dimensão respeita à aptidão individual para entender as próprias emoções das pessoas e da sua envolvente”; (3) “Regulação das emoções do próprio – esta dimensão prende-se, em particular, com a capacidade de regular as emoções do próprio, possibilitando o controlo emocional e uma rápida transição de estados emocionais de valência negativa para estados efetivos positivos”; e (4) “Utilização das emoções para facilitar o desempenho – esta dimensão relaciona-se com a capacidade da pessoa para direcionar as suas emoções no sentido de facilitar o seu desempenho nas atividades nas quais a mesma se encontra envolvida”. As quatro dimensões caracterizam a IE como um conceito “multidimensional que remete para a aptidão do indivíduo para compreender as suas emoções e as emoções dos demais, efetuar a regulação das suas emoções e direcioná-las para a facilitação de condutas comportamentais produtivas” (Rodrigues et. al., 2011, pp. 194-195). A generalidade dos estudos “realizados com esta escala têm evidenciado que a mesma possui validade preditiva e relação a variáveis de relevo do domínio organizacional, como a satisfação e o desempenho...” (Rodrigues et. al., 2011, p. 195).

A escala é constituída por dezasseis itens, sendo que cada uma das dimensões é constituída por quatro itens (perguntas) formuladas na positiva: 1 a 4 (dimensão 1 - “Avaliação das próprias emoções”); 5 a 8 (dimensão 2 - “Avaliação das emoções dos outros”); 9 a 12 (dimensão 3 - “Uso das emoções para facilitar o desempenho”) e 13 a 16

(dimensão 4 - “Regulação das emoções do próprio”), com resposta tipo Likert de cinco pontos, sendo 1- Discordo Totalmente e 5 - Concordo Totalmente.

Procedimento

Para aplicação do inquérito por questionário aos polícias da DPVCD foi efetuado um pedido de autorização à Direção Nacional da PSP. Após deferimento do pedido, procedemos à aplicação do questionário em formato *online*. Foi remetido para os emails institucionais de todos os polícias da DPVCD o pedido de colaboração e o *link* de acesso ao inquérito por questionário, garantido o anonimato das respostas obtidas e o consentimento informado dos participantes. A aplicação decorreu no período de 21 de maio a 04 de junho de 2022. Foram rececionados 140 questionários devidamente preenchidos, o que equivale a 76% da população estudada.

Posteriormente o questionário foi tratado estatisticamente usando a linguagem de Programação R (R Core Team, 2019). Os testes de hipóteses implementados foram do tipo bilateral com um nível de significância de 5%.

Apresentação e Discussão dos Resultados

A descrição das variáveis sociodemográficas e correspondentes valores médios da IE global são apresentados na Tabela 1. Os valores médios das dimensões foram obtidos a partir das respostas dadas para cada um dos quatro itens (de pergunta) do inquérito que as representavam. O valor IE global é obtido a partir das médias das dimensões.

De um modo geral, podemos considerar que em termos médios, os polícias autoavaliam-se como possuindo uma boa IE. Efetivamente, para cada uma das variáveis sociodemográficas, as respostas para a IE global superam, na maior parte das situações, o valor 4 (escala de 1 a 5).

Analisando por cada dimensão, confirma-se que a avaliação das emoções dos outros (Dim2) é o aspeto em que os polícias reconhecem maiores dificuldades, em termos emocionais, com diversas categorias de resposta abaixo de 4. Avaliação das próprias emoções (Dim1) e uso das emoções para facilitar o desempenho (Dim3) são as que apresentam melhores respostas, com médias, respetivamente, de 4,4 e 4,3 e com valores elevados para todas as categorias das variáveis sociodemográficas.

Tabela 1

Descrição das variáveis sociodemográficas por categorias e respectivas médias em termos de IE.

Variável	Categoria	Total		IE Global	Dim 1	Dim 2	Dim 3	Dim 4
		N	%					
Sexo	Masculino	133	95,0	4,1	4,3	3,9	4,2	4,1
	Feminino	7	5,0	4,5	4,6	4,5	4,6	4,5
Idade	Até 40 anos	20	14,3	4,3	4,5	4,2	4,3	4,2
	De 41 a 45 anos	50	35,7	4,1	4,3	4,0	4,3	4,0
	De 46 a 50 anos	33	23,4	4,2	4,4	4,0	4,2	4,2
	Mais de 50 anos	37	26,4	4,1	4,3	3,9	4,2	4,1
Habilitações académicas	Bacharelato/Licenciatura	8	5,7	3,9	4,1	3,9	3,9	3,8
	Até ao Ensino Secundário	128	91,4	4,2	4,3	4,0	4,3	4,1
	Mestrado/Doutoramento	4	2,9	4,5	4,8	4,4	4,4	4,4
Funções desempenhadas	Apoio à atividade operacional	22	15,7	4,1	4,3	3,9	4,3	3,9
	Comando	12	8,6	4,2	4,3	4,2	4,3	4,0
	Serviço Operacional	106	75,7	4,2	4,4	4,0	4,3	4,1
Tempo de serviço	Até 5 anos	46	32,9	4,2	4,4	4,1	4,3	4,1
	Dos 6 aos 10 anos	16	11,4	4,0	4,2	3,8	4,2	4,0
	Dos 11 aos 20 anos	42	30,0	4,1	4,3	4,0	4,2	4,1
	Mais de 20 anos	36	25,7	4,2	4,4	4,0	4,3	4,1
Categoria profissional	Agente	114	81,4	4,2	4,4	4,0	4,3	4,1
	Chefe	21	15,0	4,1	4,3	4,0	4,3	4,1
	Oficial	5	3,6	4,1	4,3	4,2	4,2	3,8
Esquadra	Esquadra Complexa da Póvoa de Varzim	23	16,4	4,0	4,3	3,8	4,1	4,0
	Esquadra Complexa de Santo Tirso	26	18,6	4,0	4,2	3,9	4,0	4,0
	Esquadra Complexa de Vila do Conde	36	25,7	4,2	4,3	4,1	4,4	4,0
	Esquadra de Intervenção e Fiscalização Policial	36	25,7	4,3	4,5	4,1	4,4	4,3
	Esquadra de Trânsito	9	6,4	4,1	4,4	4,0	4,0	4,1
	Serviços administrativos da Divisão Policial de Vila do Conde	10	7,1	4,1	4,3	3,8	4,4	3,9
Estado civil	Casado(a)	104	74,3	4,1	4,3	3,9	4,2	4,1
	Divorciado(a)	6	4,3	4,4	4,4	4,4	4,5	4,3
	Outra situação	14	10,0	4,2	4,5	4,0	4,2	4,2
	Solteiro(a)	16	11,4	4,3	4,4	4,0	4,5	4,2

As mulheres apresentam, na sua globalidade, melhores capacidades em termos de competências de IE com respostas entre os 4,5 e os 4,6. Uma possível resposta para esta diferença em relação aos homens poderá dever-se à existência de apenas 7 polícias do sexo feminino, originando naturais consequências negativas em termos de representatividade.

Observou-se que os polícias inquiridos mais novos (até 40 anos) possuem maior IE em termos globais e para todas as dimensões. Contudo, não há evidência estatística para se considerar diferenças significativas entre as idades ($P=0,682$). Pelos dados recolhidos

também se pode concluir que não existem diferenças, em termos de IE, por categoria profissional ($P=0,975$), com valores de resposta em termos globais de 4,2 e 4,3. O mesmo acontece relativamente ao estado civil, podendo assumir-se que não há diferenças entre os estados, com valores globais acima de 4 para a generalidade das dimensões ($P=0,552$). Em termos globais, a autoavaliação dos polícias por esquadra é boa (igual ou acima de 4). Há, no entanto, a destacar, como referido anteriormente, menor desempenho emocional relacionado com a avaliação das emoções nos outros (Dim2). Em termos de habilitações académicas, há a referir a existência apenas de 8,6% dos polícias com o ensino superior. Destaca-se que os profissionais com o grau Bacharelato/Licenciatura apresentam menores valores de IE global e por dimensões, enquanto os polícias com Mestrado ou Doutoramento revelam valores mais elevados. No entanto, não há evidência estatística para considerar que há diferenças significativas entre a escolaridade e IE ($P=0,180$).

Com o intuito de avaliar o impacto da IE no desempenho das funções profissionais dos polícias que fazem parte da amostra (objetivo específico 1), na Tabela 2 é apresentada uma descrição mais pormenorizada de como varia a autoavaliação pelos polícias relativamente à IE global e por cada dimensão.

Tabela 2

Estatística descritiva para a IE e respetivas dimensões desagregadas.

Dimensões	Mínimo	1.º Quartil	Média	Mediana	3.º Quartil	Máximo
IE global	2,2	3,8	4,2	4,2	4,6	5
Dim1	1,8	4,0	4,3	4,3	5,0	5
Dim2	2,0	3,8	4,0	4,0	4,3	5
Dim3	2,0	4,0	4,3	4,3	4,8	5
Dim4	1,5	3,8	4,1	4,0	4,8	5

Pelos resultados, pode concluir-se que existem ligeiras variações da IE dos polícias da DPVCD relativamente a cada uma das dimensões (hipótese 1), havendo a destacar claramente as maiores capacidades dos polícias em termos de avaliação das próprias emoções (Dim1) e do uso das emoções para facilitar o desempenho (Dim3) com valores elevados em termos médios e medianos. As maiores dificuldades prendem-se com a avaliação das emoções dos outros (Dim2) e a regulação das próprias emoções (Dim4). Há igualmente a referir a existência de alguns casos com valores mínimos baixos, mas em termos globais, analisando os valores dos quartis, a maior parte dos polícias (acima de

75%) apresentam valores de IE a partir de 3,8, e que aproximadamente 25% acima de 4,5, o que reflete as boas capacidades para lidarem com situações de IE.

De seguida, desagregou-se o indicador da IE global, por forma a verificar, de acordo com objetivo específico 2, possíveis associações entre a IE e duas das variáveis sociodemográficas: tempo de serviço e funções desempenhadas pelos polícias na DPVCD (Tabela 3).

Tabela 3

Estatística descritiva para a IE global, com base nas variáveis sociodemográficas, tempo de serviço e funções desempenhadas.

Variável	Categoria	Mínimo	1.º Quartil	Média	Mediana	3.º Quartil	Máximo
Tempo de serviço	Até 5 anos	3,0	3,9	4,2	4,2	4,6	5
	Dos 6 aos 10 anos	3,4	3,6	4,0	3,9	4,6	4,8
	Dos 11 aos 20 anos	2,2	3,9	4,1	4,2	4,5	5
	Mais de 20 anos	2,4	3,9	4,2	4,3	4,6	5
Funções desempenhadas	Apoio à atividade operacional	2,4	3,6	4,1	4,2	4,5	5
	Comando	3,4	4,1	4,2	4,2	4,4	5
	Serviço Operacional	2,2	3,9	4,2	4,2	4,6	5

Constatou-se que, de uma forma global, o tempo de serviço não é relevante para a perceção dos polícias relativamente à sua IE ($P=0.750$) (hipótese 2 que se pretende analisar). De entre os tempos de serviço, o intervalo entre os 6 e os 10 anos apresenta valores de resposta inferiores relativamente aos restantes, mesmo assim maioritariamente acima de 3,9. Para os restantes intervalos de tempos, as respostas podem assumir-se como idênticas (Figura 1).

No que se refere às funções desempenhadas, e tendo em consideração a hipótese 3 em estudo, também se confirma a inexistência de uma associação direta entre a função desempenhada e a autoconsciência de IE ($P=0.717$). No entanto, os resultados parecem confirmar que os polícias com funções de comando são os que apresentam valores IE mais semelhantes entre si, com mais de 75% das respostas acima de 4 (Figura 2).

Comparando os resultados obtidos, nestas duas variáveis, com os obtidos por Pinto (2009), confirma-se a não identificação de diferentes níveis de IE.

Figura 1

Diagrama de extremos e quartis para a variação das respostas sobre IE global pelo tempo de serviço.

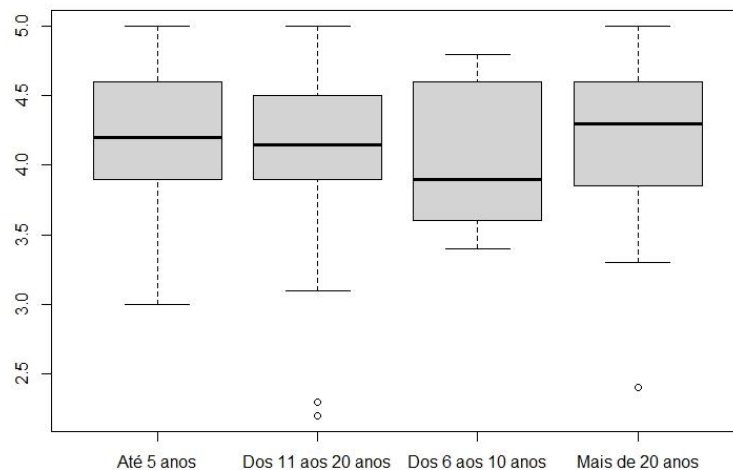
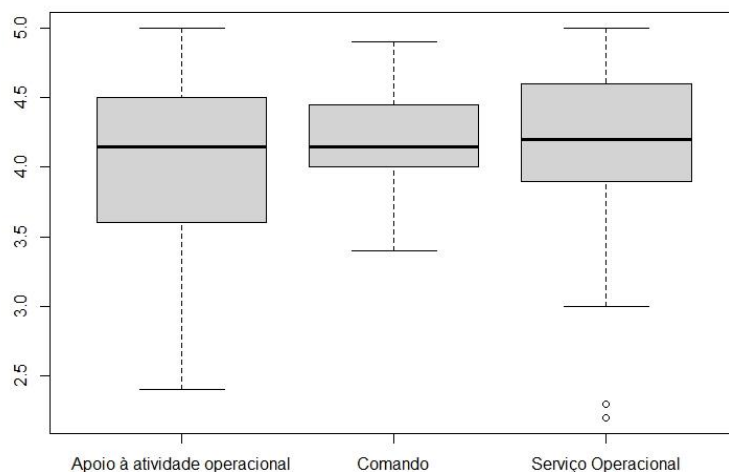
**Figura 2**

Diagrama de extremos e quartis para a variação das respostas sobre IE global pelas funções desempenhadas.



Confrontando os resultados obtidos com os resultados alcançados em estudos prévios com a utilização da WLEIS-P, confirma-se a não existência de diferenças significativas, tanto ao nível das dimensões da IE, como das variáveis sociodemográficas em estudo (Barreira 2014; Maia, 2017; Pereira, 2020).

Atendendo aos resultados obtidos e às hipóteses definidas, conclui-se: (1) que o nível de IE dos polícias da DPVCD varia de acordo com as dimensões da IE em estudo; (2)

e que o tempo de serviço e as funções desempenhadas não determina melhores níveis de IE.

Conclusão

Ao longo deste estudo, constatamos a importância/impacto que a IE tem na nossa vida profissional e pessoal. A IE ajuda a identificar a necessidade de apreendermos a lidar com as nossas limitações e fraquezas, por forma a atingirmos os nossos objetivos. Na opinião de Bonatti (2021) o desenvolvimento da IE traz uma série de benefícios, nomeadamente: a melhoria do desempenho e a diminuição do stress e da ansiedade; a concentração no que objetivamente importa e o aumento do foco; o desenvolvimento dos relacionamentos interpessoais, seja ao nível profissional como pessoal; ajuda no autocontrolo sobre as ações impulsivas, e a lidar da melhor forma com as nossas emoções e sentimentos, por forma a termos mais qualidade de vida.

Constatamos ainda, que “todas as emoções servem um propósito e ajudam a otimizar o desempenho cognitivo, tendo uma função adaptativa” (Moreira, 2021, p. 333), e no dia-a-dia as emoções influenciam a nossa “perceção, memória e tomada de decisão” (Moreira, 2022, p. 47). “A gestão das emoções é a peça-chave da inteligência emocional”, especialmente: (1) na “descoberta de formas originais e criativas para superar obstáculos”; (2) na “consideração de vários caminhos para alcançar os objetivos, mantendo a concentração na meta a atingir”; e (3) na “adoção da resposta mais apropriada para melhorar a situação e atingir o resultado desejado” (Queirós, 2014, p. 201). Neste sentido, poderemos concluir que a “Inteligência emocional é uma habilidade para prestar atenção às emoções, compreender os sentimentos e ser capaz de regular os estados emocionais em si próprio e nos outros de uma forma eficaz” (Queirós, 2014, p. 6). Na opinião da mesma autora, temos que estar conscientes de que, o desenvolvimento de competências emocionais, só é possível com treino e prática diária, e os benefícios são “extraordinários e duradouros” (p. 10), contribuindo, assim, para um melhor bem-estar pessoal, profissional e social.

Ao nível do impacto da IE no contexto policial verificou-se que a partir da amostra recolhida das respostas por parte dos polícias da DPVCD, pode concluir-se que de entre as quatro dimensões da IE, a avaliação das próprias emoções e o uso das emoções para facilitar o desempenho, surgem como aquelas para as quais os agentes se autoavaliam com melhores índices. A avaliação das emoções nos outros e a regulação das próprias emoções,

constitui-se como sendo as que necessitam de ser trabalhadas. Contudo, na globalidade, os polícias estudados consideram possuir bons níveis de IE, com a maior parte das respostas acima de 4,2 (escala de 1 a 5).

Em termos de limitações, apesar de no inquérito por questionário ter-se optado por respostas do tipo Likert de cinco pontos, em futuras investigações poderá questionar-se a possibilidade de usar uma escala maior, de forma a poder realçar mais em pormenor diferenças em termos de IE. Será também importante estender o presente estudo a outras áreas geográficas, por forma a aumentar a representatividade do mesmo, a nível nacional.

Referências Bibliográficas

- Barreira, A. (2014). *A Inteligência Emocional e o Exercício de Comando - O contexto dos destacamentos do Comando Territorial de Lisboa da Guarda Nacional Republicana*. [Mestrado Integrado em Ciências Militares, na especialidade de Segurança, Academia Militar]. Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal. <http://hdl.handle.net/10400.26/8526>.
- Bradberry, T., & Greaves, J. (2017). *Inteligência Emocional 2.0*. Marcador Editor.
- Bonatti, C. (2021, agosto 31). *Benefícios da inteligência emocional: Conheça quais são*. Notícias Concursos. <https://noticiasconcursos.com.br/beneficios-da-inteligencia-emocional/>.
- Damásio, A. R. (2011). *O Erro de Descartes: Emoção, Razão e Cérebro Humano*. Temas & Debates.
- Damásio, A. R. (2012). *Ao Encontro de Espinosa: AS Emoções Sociais e a Neurologia do Sentir*. Temas & Debates.
- Freitas-Magalhães A. (2020). *A Psicologia Das Emoções – O Fascínio Da face Humana* (50.ª ed.). Escrytos Ed. Autor.
- Goleman, D. (2010). *Inteligência emocional*. Temas & Debates.
- Hill, M. M., & Hill, A. (2008). *Investigação por Questionário* (2.ª ed.). Edições Sílabo.
- Maia, G. (2017). *A Importância da Inteligência Emocional na Liderança no Grupo de Intervenção de Ordem Pública*. [Mestrado Integrado em Ciências Militares, na

especialidade de Segurança, Academia Militar]. Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal. <http://hdl.handle.net/10400.26/19268>.

Manuela, Queirós (2014). *Inteligência Emocional. Aprenda a ser Feliz*. Porto Editora.

Moreira, P. (2021). *Inteligência Emocional: Uma abordagem prática* (4.^a ed.). Idioteque.

Moreira, P. (2022). *Gerir as Emoções: Um guia prática*. Idioteque.

Moura, R. (2011). *A inteligência emocional no comando e liderança das esquadras da PSP* [Mestrado em Administração e Gestão Pública, Universidade de Aveiro]. Repositório Institucional da Universidade de Aveiro. <https://ria.ua.pt/handle/10773/7603>.

Pereira, M. (2020). *O Papel da Inteligência Emocional na Liderança no contexto da Administração Pública Portuguesa: o caso da Guarda Nacional Republicana*. [Mestrado em Administração Pública, ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa]. Repositório do ISCTE-IUL. <http://hdl.handle.net/10071/21099>.

Pinto, M. (2009). *A Inteligência Emocional como factor de sucesso na actividade policial*. [Mestrado Integrado em Ciências Militares, na especialidade de Segurança, Academia Militar]. Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal. <http://hdl.handle.net/10400.26/8094>.

Ponces L. & Ponces R. (s.d.). *Inteligência Emocional*. Maestra.PT. <https://maestra.us14.list-manage.com/track/click?u=6ee3e14d22ae778b42ee962f5&id=1c684010ab&e=52db0bc3b6>.

The Future of Jobs Report 2020 Published. World Economic Forum (WEF), 2020.
<https://www.weforum.org/reports/the-future-of-jobs-report-2020>.

Torres, J. (2020). *Uma polícia para o século XXI. Breves Reflexões* (V Série, 2). Separata da Revista Polícia Portuguesa.

Rodrigues, N., Rebelo, T., & Coelho, J. V. (2011). Adaptação da Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law (WLEIS) e análise da sua estrutura factorial e fiabilidade numa amostra portuguesa. *Psychologica*, (55), 189-207.
https://doi.org/10.14195/1647-8606_55_10.