

Instituto Politécnico de Coimbra
Instituto Superior de Contabilidade
e Administração de Coimbra

Ana Miguel Horta Fraga Sanches

Implicações da Inteligência Emocional na Qualidade de Vida no Trabalho dos indivíduos das diferentes Gerações

Coimbra, novembro 2022

Implicações da Inteligência emocional na Qualidade de Vida no Trabalho dos indivíduos das diferentes Gerações

Ana Miguel Horta Fraga Sanches

ISCAC | 2022



Instituto Politécnico de Coimbra
Instituto Superior de Contabilidade
e Administração de Coimbra

Ana Miguel Horta Fraga Sanches

Implicações da Inteligência Emocional na Qualidade de Vida no Trabalho dos indivíduos das diferentes gerações

Dissertação submetida ao Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Gestão de Recursos Humanos realizada sob a orientação da Professora Ana Pinto e sob a coorientação da Professora Sara Nunes.

Coimbra, novembro 2022

TERMO DE RESPONSABILIDADE

Declaro ser a autora desta dissertação, que constitui um trabalho original e inédito, que nunca foi submetido a outra Instituição de ensino superior para obtenção de um grau acadêmico ou outra habilitação. Atesto ainda que todas as citações estão devidamente identificadas e que tenho consciência de que o plágio constitui uma grave falta de ética, que poderá resultar na anulação da presente dissertação.

AGRADECIMENTOS

A finalização desta dissertação é marcada por um processo que nem sempre se mostrou fácil, e, por isso, não posso deixar de agradecer a algumas pessoas que, direta ou indiretamente, me ajudaram neste percurso tão importante da minha vida pessoal e acadêmica.

Em primeiro lugar, à professora Doutora Ana Pinto por ter aceite a orientação desta dissertação e por todo o interesse, rigor e exigência que sempre demonstrou, manifestando sempre a sua ajuda para o crescimento das minhas aprendizagens, sempre de forma amigável e dedicada. Por todos os conselhos, sugestões, motivações e disponibilidade para me orientar, sempre com a maior brevidade possível, o meu maior obrigada.

À minha coorientadora, professora Doutora Sara Nunes, por ter aceite fazer parte desta jornada, contribuindo e apoiando com a máxima dedicação, sempre ao longo da dissertação, em especial na fase da análise estatística dos dados.

Aos meus colegas de turma, por todo o companheirismo e apoio nesta fase. E a todos os meus amigos pela alegria, ânimo, amizade e incentivo que me deram ao longo de todo o curso.

A uma amiga muito especial, que, apesar de também ocupada com o seu trabalho, nunca me abandonou neste processo, que sempre me ofereceu um ombro amigo nos momentos mais difíceis e por toda a alegria e boa disposição sempre que uma etapa era ultrapassada. A ti Ana Isabel, carinhosamente apelidada de Potter, do fundo do coração.

Aos meus pais, por todo o apoio financeiro e emocional que me permitem estar aqui hoje, por me ensinarem a crescer e a ser uma pessoa melhor. Um agradecimento especial à minha mãe, que sem ela dificilmente conseguiria chegar aqui, por estares sempre lá para me amparar e para me “dar na cabeça”, obrigada por acreditares em mim e me motivares, todos os dias, a lutar pelos meus objetivos.

A todos os que me acompanharam neste processo evolutivo pessoal e profissional, um grande obrigada.

RESUMO

A Inteligência Emocional e a Qualidade de Vida no Trabalho são duas variáveis vastamente estudadas individualmente e em conjunto, no entanto, o número de estudos que analisam as suas relações com a geração de cada indivíduo e como isso pode influenciar os seus modos de estar e de pensar dentro de uma organização ainda são escassos. Assim, a temática escolhida incide sobre as implicações que a Inteligência Emocional de cada geração tem na sua qualidade de vida no trabalho. O nosso objetivo é analisar a inteligência emocional nas diferentes gerações e o impacto que esta tem na QVT de cada indivíduo. Para medir a Inteligência Emocional foi utilizada a Escala de Avaliação de Emoções (EIES) de Schutte, Malouff, Hall, Haggerty, Cooper, Golden e Dornheim em 1998, traduzida e validada para a população portuguesa por Vicente (2014). Para avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho foi utilizada a Escala de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho desenvolvida por Rueda et al, em 2013, que teve por base as oito dimensões do Modelo de Walton de 1973. A amostra deste estudo é constituída por 316 participantes, repartidos, de diferente forma, pelas quatro gerações em estudo. Verificou-se que as dimensões da Escala da Inteligência Emocional são estatisticamente significativas em relação às dimensões da Escala da Qualidade de Vida no Trabalho, além disso, todas estas correlações são positivas e influenciam-se mutuamente, sempre que uma variável aumenta, a outra aumenta também. Observou-se que, em comparação com as gerações, a dimensão da perceção das emoções ($p = 0,038$) e a dimensão da QVT relacionada ao incentivo e suporte ($p = 0,010$) são as únicas estatisticamente significativas, observando-se que a geração Z pontua mais baixo no item da perceção das emoções e que a geração Y pontua mais baixo no item da QVT relacionada ao incentivo e suporte. São também comparadas as dimensões com outras características sociodemográficas como o género, a situação profissional, entre outras, para que se possa aprofundar mais as diferenças das variáveis.

Assim, a Inteligência Emocional e a Qualidade de Vida no Trabalho são duas variáveis que se encontram estatisticamente e positivamente relacionadas.

Palavras-chave: Emoções, Inteligência Emocional, Gerações, Qualidade de Vida no Trabalho

ABSTRACT

Emotional Intelligence and Quality of Work Life are two variables that have been widely studied individually and together, however the number of studies that analyze their relationships with each generation and how this can influence their ways of being and thinking within an organization are still scarce. Thus, the theme chosen focuses on the implications that the Emotional Intelligence of each generation has on their Quality of Work Life. Our goal is to analyze emotional intelligence in different generations and the impact it has on the QWL of everyone. To measure Emotional Intelligence, we used the Emotions Assessment Scale (EIES) developed by Schutte, Malouff, Hall, Haggerty, Cooper, Golden and Dornheim in 1998, translated and validated by Vicente (2014). To assess the Quality of Life at Work, we used the Quality of Work Life Scale developed by Rueda et al, in 2013, which was based on the eight dimensions of the 1973 Walton Model. The sample of this study consists of 316 participants, distributed, not equally, by the four generations under study. It was verified that the dimensions of the emotional Intelligence Scale are statistically significant in relation to the dimensions of the Quality of Work Life Scale. Besides, all these correlations are positive and influence each other, whenever one variable increases, the other increases too. It was observed that, in comparison with the generations, the dimension of perception of emotions ($p=0,038$) and the dimension of QWL related to encouragement and support ($p=0,010$) are the only statistically significant ones, observing that generation Z scores lower on the perception of emotions and that generation Y scores lower on the QWL item related to encouragement and support. The dimensions are also compared with other socio-demographic characteristics such as gender, professional situation, among others, so that the differences in the variables can be further explored.

Thus, Emotional Intelligence and Quality of Work Life are two variables that are statistically and positively related.

Keywords: Emotions, Emotional Intelligence, Generations, Quality of Work Life

ÍNDICE GERAL

INTRODUÇÃO	1
1 CAPÍTULO I	3
1.1 As Emoções	3
1.2 A Inteligência Emocional.....	4
1.2.1 Inteligência Emocional Individual nas Organizações.....	7
1.2.2 A Inteligência Emocional Grupal	9
1.3 As gerações	11
1.3.1 Baby Boomers.....	14
1.3.2 Geração X.....	14
1.3.3 Geração Y.....	16
1.3.4 Geração Z.....	17
1.4 A Qualidade de Vida no Trabalho	19
1.4.1 O Modelo de Walton.....	23
1.4.2 O Modelo de Hackman e Oldham.....	24
1.4.3 O Modelo de Westley	25
1.4.4 O Modelo de Werther e Davis	26
2 CAPÍTULO II	29
2.1 Metodologia.....	29
2.1.1 Objetivos e contextualização do estudo.....	29
2.1.2 Instrumento, Procedimentos e variáveis.....	30
2.1.3 Caracterização da Amostra.....	34
3 CAPÍTULO III	37
3.1 Análise e Discussão dos Resultados.....	37
3.1.1 Escala de Avaliação de Emoções.....	37

3.1.2	Escala de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho	43
3.1.3	Análise de Correlações.....	48
3.1.4	Análise das diferenças nas dimensões.....	50
	CONCLUSÃO	61
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	65
	ANEXOS	72
	ANEXO 1 – Questionário.....	73

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1. Evolução do Conceito de Qualidade de Vida do Trabalho. Fonte: Nadler and Lawler (1983, citado por Detoni, 2001, p.48)

Tabela 2. Critérios e Indicadores de QVT. Fonte: Nunes (2008, p. 42); Detoni (2001, p.58)

Tabela 3. Fatores que influenciam a QVT. Fonte: Adaptado de Westley (1979, citado em Freitas & Souza, 2009; Fernandes, 1996)

Tabela 4. Caracterização Sociodemográfica dos inquiridos.

Tabela 5. Situação Contratual dos inquiridos.

Tabela 6. Caracterização Sociodemográfica dos inquiridos.

Tabela 7. Médias e desvios-padrão dos itens da escala QVT.

Tabela 8. Matriz Fatorial obtida após a Rotação Varimax

Tabela 9. Alpha de Cronbach para a totalidade dos itens em análise e respectivas subescalas

Tabela 10. Estatística Descritiva Básica para as Pontuações Ponderadas

Tabela 11. Médias e Desvios-padrão dos itens da escala QVT.

Tabela 12. Matriz Fatorial obtida após a Rotação Varimax

Tabela 13. Alpha de Cronbach para a totalidade dos itens em análise e respectivas subescalas

Tabela 14. Estatística Descritiva Básica para as Pontuações Ponderadas

Tabela 15. Correlações entre escalas.

Tabela 16. Média da IE por geração.

Tabela 17. Teste de Hipóteses entre as dimensões e a geração.

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gerações ao longo do tempo. Fonte: Adaptado de Berkup (2014)

Figura 2. População empregada por grupo etário Fonte: PorData, 2022

Figura 3. Índice da Inteligência Emocional

Figura 4. Comparações entre as médias das dimensões e a geração.

Figura 5. Comparações entre as médias das dimensões e o género.

Figura 6. Comparações entre as médias das dimensões e o estado civil.

Figura 7. Comparações entre as médias das dimensões e se o inquirido tem filhos.

Figura 8. Comparações entre as médias das dimensões e a situação profissional.

Figura 9. Comparações entre as médias das dimensões e o contacto com outras pessoas.

Figura 10. Comparações entre as médias das dimensões e a sua posição.

Lista de abreviaturas, acrónimos e siglas

IE – Inteligência Emocional

QVT – Qualidade de Vida no Trabalho

INTRODUÇÃO

O conceito de Inteligência Emocional (IE) tem sido constantemente estudado e desenvolvido ao longo dos anos. Assim, a revisão da literatura sobre o que é e como é definida a Inteligência Emocional é fundamental para dar conta da evolução dos conceitos próprios e associados, caracterizar e definir Inteligência Emocional, sempre sob o ponto de vista científico.

Contudo, a definição deste termo não é consensual na revisão da literatura. Vários modelos e teorias foram desenvolvidas, mas o conceito pode ser simplificado em três modelos: o modelo de habilidades, o modelo de traços e o modelo misto, todos eles explicados mais à frente.

A IE desempenha um papel importantíssimo em contexto de trabalho. As pessoas capazes de gerir as suas emoções e perceber as emoções dos outros têm claramente um avanço cognitivo e a facilidade de criar um bom ambiente de trabalho e boas relações interpessoais.

No entanto, a existência de estudos que avaliam estas implicações dentro das empresas ainda são escassos. Ao acrescentar a variável da idade, abrimos portas a outros estudos que podem trazer benefícios para as empresas em termos competitivos. Saber de que forma a idade e a educação de cada um pode afetar as suas relações e o seu ambiente de trabalho pode beneficiar as empresas a longo prazo, tornando-as mais competitivas e apelativas.

O interesse por este tema surgiu pelo facto do conceito de Inteligência Emocional estar a ganhar cada vez mais importância nos seios empresariais e pela constatação de que ainda existe alguma deficiência no que toca a estudos acerca das implicações da Inteligência Emocional dentro das organizações e de que forma é que esta pode influenciar a Qualidade de Vida de cada indivíduo. Constatamos que a realidade, no que diz respeito a estas temáticas, no nosso país, está muito aquém do esperado.

Assim sendo, os primeiros capítulos procuram contextualizar do ponto de vista teórico, com base numa revisão da literatura.

O primeiro capítulo apresenta uma síntese bibliográfica em torno das emoções e do que elas representam para o ser humano. Chegamos à conclusão que não existe uma definição clara e unânime do conceito uma vez que é um termo que depende de diversos fatores e vivências. Contudo, todos os autores afirmam que as emoções afetam o ser humano e que desempenha um papel fundamental para o funcionamento psicológico do mesmo.

No segundo capítulo apresentamos o conceito de Inteligência Emocional e de como esta é interpretada por diversos autores. Outrora, os conceitos de emoção e inteligência emocional eram estudados como conceitos distintos, porém a IE começou a ganhar mais importância no seio organizacional, quando se percebeu que as emoções influenciam constantemente o pensamento humano, A IE está relacionada com a capacidade do indivíduo de compreender as suas próprias emoções e as emoções dos outros, e a forma como ele as processa e decide reagir perante as mesmas. Dentro deste capítulo ainda apresentamos a distinção entre inteligência emocional individual e grupal.

O terceiro capítulo descreve as gerações existentes. Começamos por sintetizar um pouco de todas e depois abordamos cada uma delas especificamente em diversos subcapítulos. Uma geração pode ser definida como um grupo que partilha anos de nascimento e eventos significativos em fases críticas do desenvolvimento (Kupperschmidt, 2000). Uma geração partilha experiências históricas ou sociais que a distinguem das outras gerações. Neste estudo salientamos quatro gerações distintas: os *Baby Boomers*, a geração X, a geração Y e a geração Z. Apesar de já existir uma geração *Alpha*, não a consideramos neste estudo, pois estes ainda não integraram o mercado de trabalho.

No quarto capítulo contextualizamos a inteligência emocional das gerações em contexto organizacional. Neste capítulo também apresentamos alguns estudos realizados por diversos autores nesta temática.

De seguida, no quinto capítulo, apresentamos o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), onde, com base na revisão da literatura, começamos por fazer uma contextualização histórica do termo e da sua aplicação nas organizações. Ainda neste capítulo damos o exemplo de quatro modelos de QVT empregues por diversos autores.

No capítulo seis referimos qual a metodologia utilizada no estudo empírico que efetuámos, referindo os objetivos e a contextualização da investigação. Fazemos uma descrição dos instrumentos utilizados, os procedimentos empregues e, por último, uma caracterização da amostra.

De seguida, no sétimo capítulo, apresentamos os resultados encontrados e discutimos-los tendo como base a contextualização teórica efetuada, comparando também com resultados obtidos em outros estudos.

Esperamos, assim, contribuir para abreviar o caminho em direção a empresas mais conscientes e trabalhadores mais solidários e empáticos em relação ao outro, de modo a maximizar o potencial de todos os trabalhadores.

1 CAPÍTULO I

Neste capítulo fazemos uma análise da literatura existente acerca da temática escolhida. Começamos por investigar o que são as emoções e o que é que elas representam para o ser humano. Depois, abordamos o conceito de IE que, como definida por muitos, representa a gestão destas emoções. Além disso, como iremos poder verificar, este conceito não é amplamente consensual no meio dos investigadores e é apresentada através de vários modelos. Após discutido esta temática, procedemos à descrição das gerações existentes, das suas maneiras de ser e de agir em contexto organizacional. Por último, abordamos a outra variável deste estudo, que é a Qualidade de Vida no Trabalho, referindo os diversos modelos mais conhecidos e estudados ao longo dos anos.

1.1 As Emoções

A etimologia da palavra emoção é “*emovere*”, verbo latino que significa mover, deslocar, abalar, mais o prefixo “e”, o seu conjunto significa “mover para” estando assim implícito em todas as emoções a tendência para agir (Martins & Melo, 2008). Identicamente, Silva (2010) diz que um indivíduo, ao emocionar-se, transmite para o exterior algo que indica a sua emoção, através da voz ou do corpo, em que se incluem expressões faciais ou outro tipo de movimentos. Como refere Cunha, Rego, Cunha, Cabral-Cardoso e Neves (2014) a raiva, o medo, a alegria, a tristeza, a culpa, a inveja, o desprezo, a excitação e a vergonha são algumas das emoções que as pessoas experimentam a nível pessoal, familiar, organizacional, social ou político. A emoção é, em poucas palavras, um estado psicológico, uma resposta reativa e automática, ao nível do inconsciente, perante acontecimentos (Freitas-Magalhães, 2007, citado em Campos, 2014).

Silva (2010) afirma que não existe uma definição clara e unânime de emoção, pois depende da teoria ou dos diferentes fatores em que se baseiam, como por exemplo, fatores genéticos ou ambientais. Contudo, refere que vários teóricos defendem que as emoções desempenham um papel importante e central no funcionamento do psicológico humano (Seabra, 2013).

Pinto (2001) define o conceito de emoção como um comportamento observável que inclui, ao nível do sistema nervoso autónomo, uma excitação fisiológica e uma interpretação cognitiva e constitui uma experiência não objetiva. Ou seja, as emoções

fazem parte da personalidade que, por sua vez, é a intersecção do sistema homeostático, pulsional, emocional, perceptivo, cognitivo e motor (Campos, 2014).

De acordo com Correia (2010), as emoções são encaradas como adaptativas e funcionais por permitirem às pessoas organizarem os seus pensamentos, guiar as suas atenções e motivarem os seus comportamentos. Cada tipo de emoção representa uma tendência diferente para a ação, podendo orientar-nos mais numa direção do que noutra (Goleman, 1995). Para Cunha et al. (2014), o novo estatuto das emoções resulta da ascensão da inteligência emocional e do crescente reconhecimento dos estados emocionais como um tópico de relevância.

A emoção é um fenómeno complexo porque envolve todo o organismo, sendo difícil de definir e partilhar com os outros o seu significado. Contudo, existe uma premissa da qual todos os investigadores partem quando tentam definir o termo emoção: o conhecimento das emoções é ainda incompleto e dividido, sendo muitas as questões que permanecem sem resposta (Roazzi, Dias, Silva, Santos & Roazzi, 2011).

A relação entre a emoção e a razão foi frequentemente alvo de debate. Estas duas dimensões foram sempre tidas em conta como opostas e daí existir a afirmação de que o comportamento da pessoa racional está frequentemente associado ao comportamento de uma pessoa que não age sob o efeito das emoções (Campos, 2014). Parece existir uma ligação entre a orientação emocional do comportamento e a sua execução adaptada à vida social. Uma vez que processos cognitivos incluem a atenção, a aprendizagem, a memória, a perceção e a seleção de informação, a tomada de decisão e a avaliação, entre outros (Belzung, 2007, p. 207).

1.2 A Inteligência Emocional

A inteligência e as emoções foram expostas e estudadas como conceitos distintos até aos finais dos anos 70, do século passado (Silva, 2012). A conceção de IE acolheu mais atenção logo após se ter demonstrado o impacto das emoções no processo de pensamento (Mayer, 2001).

Em geral, todas as definições defendem que a IE está relacionada com a capacidade do indivíduo de compreender as próprias emoções e as emoções dos outros (Bar-On, 2006; Goleman, 1995). A IE representa a capacidade para conciliar a emoção e a razão, ou seja, usa as emoções para facilitar a razão e raciocinar inteligentemente acerca das emoções (Cunha et al., 2014).

Para Anbarasan e Mehta (2010), a inteligência emocional é a arte de usar de forma inteligente as emoções no cotidiano. As suas raízes estão no conceito de “inteligência social”, conceito este que apareceu pelas palavras de Thorndike, em 1920 (Cunha et al., 2014). Infelizmente, esse conceito foi esquecido e negligenciado até 1983, altura em que Howard Gardner (Anbarasan & Mehta, 2010) escreveu sobre “Inteligências Múltiplas” onde propôs que as inteligências intrapessoais e interpessoais fossem consideradas aspetos não cognitivos importantes na inteligência, análogos aos aspetos cognitivos da inteligência.

Foi desde 1995, com a publicação do livro *best-seller* “Emotional Intelligence” de Daniel Goleman, que a IE ganhou um grande interesse por parte da sociedade. Foram Salovey e Mayer, em 1990, os que mais desenvolveram o conceito de IE. Fiori e Antonakis (2012) afirmam que emoção e inteligência não são opostos mas sim complementares.

Nas últimas três décadas, o conceito de IE ganhou bastante importância podendo, no entanto, ser simplificado em três modelos: habilidade, traços e misto. (Bru-Luna, Martí-Vilar, Merino-Soto & Cervera-Santiago, 2021) O modelo de habilidades foi proposto por Salovey e Mayer, nos anos 90. O modelo de traços foi proposto por Petrides e Furnham, em 2003. O modelo misto foi apresentado por Bar-On, que diz que a IE é um conjunto de habilidades não cognitivas e competências que influenciam a capacidade de ser bem sucedido (Bru-Luna et al., 2021).

A proposta de Salovey e Mayer (1990) diz-nos que a inteligência emocional é a capacidade de raciocinar perante informações emocionais, de modo a se adaptar melhor aos eventos do quotidiano. Eles definem inteligência emocional como:

A capacidade de perceber com exatidão, avaliar e expressar emoções; a capacidade de aceder e/ou gerar sentimentos quando estes facilitam pensamentos; a capacidade de compreender e conhecer emoções; a capacidade de regular emoções para promover o crescimento intelectual e emocional. (p. 528)

Em 1990, Salovey e Mayer identificaram pela primeira vez três dimensões na inteligência emocional: a capacidade de perceber emoções, a capacidade de usar ou assimilar emoções e a capacidade de gerir emoções. Só mais tarde, em 1997, os mesmos autores adicionaram uma quarta dimensão: a capacidade de compreender emoções. Hoje, eles dividem então a inteligência emocional em quatro capacidades:

- A. Perceção emocional: Capacidade de perceber adequadamente as emoções que a própria pessoa está a sentir e também as emoções expressas pelas outras pessoas. Num nível mais avançado, inclui perceber se as expressões emocionais dos outros são verdadeiras ou falsas.

- B. Facilitação emocional: Capacidade de gerar certos estados emocionais que facilitem o próprio desempenho. Por exemplo, algumas pessoas sentem-se melhor a ouvir música enquanto trabalham e isso vai melhorar o seu desempenho.
- C. Gerenciamento emocional: Capacidade de utilizar as informações dos pontos anteriores de maneira integrada, a fim de se adaptar melhor às próprias emoções e aos relacionamentos com os outros.
- D. Compreensão emocional: Capacidade de nomear e identificar como é que as emoções se podem misturar ou transitar, ao longo de um tempo, de um estado para outro. Por exemplo, ao receber uma notícia desagradável, uma pessoa pode ficar dececionada, isto é, experienciar uma mistura de surpresa com tristeza e, momentos mais tarde, pode gerar raiva por não ter recebido a notícia que esperava.

Além do modelo de Salovey e Mayer, diversos autores trouxeram contribuições para a área. Alguns modelos conhecidos são os de Daniel Goleman e de Reuven Bar-On.

Goleman (1995) propôs cinco domínios da IE, baseados no modelo original de Salovey & Mayer (pp.73-74):

- Domínio das próprias emoções: autoconsciência, incluindo autoconfiança e capacidade para reconhecer um sentimento quando ele aparece e capacidade para controlá-lo, de maneira a ter uma maior autonomia sobre a sua vida.
- Lidar com emoções: habilidade da pessoa para lidar com os seus sentimentos, confortando ou livrando-se das emoções negativas.
- Motivar-se: Dispor das emoções para se atingir uma meta, desenvolvendo auto motivação, otimismo e criatividade, estando o controlo emocional por detrás dessa realização.
- Reconhecer emoções nos outros: empatia como a capacidade de reconhecer sinais subtis que exprimem o que as outras pessoas querem ou precisam.
- Lidar com relacionamentos: define a competência de lidar com as emoções dos outros e trabalhar em equipa, sendo essa a chave para a popularidade e para a liderança.

Bar-On (2006) também dividiu a inteligência emocional em cinco áreas amplas de aptidões e competências (pp.3-4, 21)

- Aptidões intrapessoais: qualidades como autoconsciência emocional, autorrealização, independência, autorrespeito e assertividade.

- Aptidões interpessoais: qualidade dos relacionamentos, empatia e responsabilidades sociais.
- Adaptabilidade: características como capacidade de resolução de problemas, teste de realidade e flexibilidade.
- Administração do stress: habilidade da pessoa para gerir os seus impulsos e ser tolerante ao stress.
- Humor geral: felicidade e otimismo.

Resumindo, Goleman (1995) diz que a inteligência emocional é um conceito que inclui capacidades como o autocontrolo, o zelo e a persistência, tal como a capacidade de nos motivarmos a nós próprios e persistir a despeito das frustrações; de controlar os impulsos e adiar a recompensa; de regular o nosso próprio estado de espírito e impedir que o desânimo subjuga a capacidade de pensar; de sentir empatia e de ter esperança. São estas capacidades que fazem com que uma pessoa com um quociente de inteligência moderado, mas um quociente de IE elevado, tenha uma melhor atitude numa situação em que pessoas com quociente de inteligência mais elevado e quociente de IE mais baixo falham (Seabra, 2013).

Por último, Petrides e Furnham (2003) propuseram o Modelo de Traços da Inteligência Emocional, que inclui facetas da inteligência emocional. Ou seja, este modelo inclui todas as “facetas de personalidade que são especificamente relacionadas com o afeto” (p. 27) e consiste em quatro componentes: bem-estar, sociabilidade, autocontrolo e emotividade.

As definições de IE e os modelos desenvolvidos da mesma, focam-se no reconhecimento e compreensão das emoções, não só em si mesmo, mas também nos outros, bem como a capacidade de utilizar eficazmente esta informação emocional em processos de pensamento e ações apropriadas (Crowne, 2009).

1.2.1 Inteligência Emocional Individual nas Organizações

A emoção é um conceito relativamente novo na investigação das emoções dentro das organizações (Campbell, White & Johnson, 2003; Fineman, 2000, 2003; Madlock, 2008, citados em Kangasharju & Nikko, 2009). De acordo com Chun, Litzky, Sosik, Bechtold e Godshalk (2010), um indivíduo emocionalmente inteligente é preferencialmente capaz de:

- A. perceber e reconhecer as suas próprias emoções,
- B. ser sensível às emoções dos outros e predizer as suas respostas emocionais,

- C. controlar as suas emoções para não perder o temperamento e regulação dessas de forma a se adaptar às exigências situacionais,
- D. usar as emoções direcionando-as para atividades construtivas e objetivos pessoais.

Na revisão da literatura do tópico, são sublinhados os benefícios da mesma em organizações, tanto a nível do ambiente de trabalho, das relações interpessoais, como da própria performance das pessoas (Seabra, 2013). A nível do ambiente de trabalho, os autores Anbarasan e Mehta (2010) afirmaram que a IE desempenha um papel bastante significativo. Para os mesmos autores, um ambiente de trabalho turbulento e competitivo contribui para a crescente necessidade da IE na atmosfera global do trabalho. Também referem que este tipo de inteligência é mais eficaz para trabalhos típicos e situações do quotidiano das pessoas. Côte e Miners (2006, citado em Cook et al., 2011) encontraram uma relação significativa entre o quociente de inteligência e a IE. Além disso, Cook, Bay, Visser, Myburgh e Njoroge (2011) referem vários autores que afirmam que a inteligência emocional está relacionada com outros resultados do trabalho, como a satisfação no trabalho, estilos de resolução de conflitos e o compromisso organizacional.

Bradberry e Greaves (2009, p.20) indicaram que a inteligência emocional “é tão crítica para o sucesso do trabalho que contabiliza 58% da performance em todo o tipo de trabalhos” e que “é o único grande preditor de performance no local de trabalho e o guia mais forte de liderança e excelência pessoal”. Daus (2006) afirma que existem evidências de que o tipo de trabalho pode moderar o impacto da IE na performance, principalmente em trabalhos relacionados com a prestação de serviços onde o nível de inteligência emocional é maior (Seabra, 2013).

Apesar das muitas afirmações sobre o impacto positivo da IE no desempenho no trabalho e seu uso em rápida expansão nas organizações, Quoidbach e Hansenne (2009) descobriram que a IE no nível individual aponta para estudos que investigaram a relação entre inteligência mental e desempenho. O entusiasmo atual sobre os potenciais benefícios do uso no local de trabalho pode ser prematuro ou até mesmo inapropriado. Na verdade, embora pareça estar relacionada com a performance e a eficácia nos resultados, em alguns casos, esses são muito limitados e muitas vezes contraditórios (Seabra, 2013).

Chun et al. (2010) referem que vários autores na revisão da literatura sobre a IE sublinham que os indivíduos emocionalmente inteligentes são geralmente mais bem sucedidos nas relações interpessoais. Possuir este tipo de inteligência é muitas vezes uma vantagem num contexto que requer uma comunicação interpessoal. Há estudos que revelam que os candidatos que se propõem à realização de um trabalho que exige uma

maior IE, são mais propensos a ter sucesso durante o processo de contratação (Maynard, 2003; Fox & Spector, 2000 citados em Cook et al., 2011).

O uso da IE para selecionar a carreira e orientar o trabalho tornou-se numa prática comum num grande número de organizações. De acordo com um índice de referência nos EUA, 80% das maiores organizações estão a tentar promover a inteligência emocional (Zeidner, Matthews & Roberts, 2004 citado em Quoidbach & Hansenne, 2009). Também foi demonstrado que esse tipo de inteligência é relevante para uma liderança eficaz (Rosete & Ciarrochi, 2005 citado em Cook et al. 2011) e como característica para se ser um grande líder (Dries & Pepermand, 2007 citado em Cook et al. 2011).

Tsaousis e Kazi (2012), referem diversos autores que observaram que o género da pessoa pode ser um preditor significativo da IE e que, tipicamente, as mulheres são melhores que os homens ao gerir as suas emoções. Contrariamente a estas conclusões, existem outras que não mostram nenhuma relação entre o género e a inteligência emocional. Quanto à idade e a sua relação com a IE, os mesmos autores referem que Bar-On, em 2006, encontrou resultados de que a IE estava positivamente relacionada com a idade até aos 50 anos e, além disso, obtiveram um resultado adicional aos resultados que procuravam, uma diminuição global nas pontuações de IE após a idade dos 65 anos.

Contudo, alguns estudos encontraram relações negativas ou não significativas entre a idade das pessoas e a sua IE (eg. Day & Carroll, 2004; Gignac, Palmer, Manocha & Stough, 2005). Um estudo realizado por Tsaousis e Kazi (2012) com 2919 participantes, em que 1181 eram homens com idades entre 14 e os 31 ou mais, revelou que as mulheres e os adultos mais velhos têm níveis de IE mais elevados (Seabra, 2013).

1.2.2 A Inteligência Emocional Grupal

Um grupo, de acordo com Cunha et al. (2014), define-se como um conjunto de três ou mais indivíduos que: (1) interagem entre si; (2) estão psicologicamente conscientes uns dos outros; (3) têm a perceção de construir um grupo. Podem ser formais ou informais, permanentes ou temporários. Os grupos assumem um papel importante no atual contexto organizacional (Dimas & Lourenço, 2007). Assim, o grupo, conforme estes autores, é um sistema social constituído por um conjunto de indivíduos que interagem regularmente, de uma forma independente, tendo em vista todo o alcance de um objetivo comum.

Atualmente, as organizações têm consciência que as emoções representam um papel importante no contexto laboral e não são uma antítese do raciocínio lógico (Seabra,

2013). Como salienta Ghuman (2011), a IE ao nível individual refere-se à capacidade de o indivíduo estar consciente, de gerir as suas próprias emoções e gerir com sucesso as emoções e reações emotivas dos outros. Por sua vez, a IE grupal é um fenómeno que ocorre ao nível dos grupos, que permite ao grupo utilizar os seus processos sinérgicos de forma a se tornarem um coletivo o mais emocionalmente inteligente possível, podendo este processo aumentar a performance dos trabalhadores e os *outputs* do grupo (Seabra, 2013). A IE grupal baseia-se na ideia de que os indivíduos emocionalmente inteligentes usam-na durante as suas interações com outros indivíduos. Assim pode ser possível que os grupos desenvolvam uma IE coletiva durante a interação com outros membros do grupo (Jordan & Troth, 2004).

Ashkanasy (2003) referiu pela primeira vez a ideia de IE grupal, com base num estudo realizado por Jordan, Ashkanasy, Hartel e Hooper em 2002, no qual eles avaliaram a performance entre equipas que tinham apresentado diferentes totais de IE individual. Ao longo das dez semanas de estudo, essas equipas receberam formação e foram encontrados os seguintes resultados: as equipas com menor pontuação de IE individual apresentaram uma menor pontuação ao nível da performance e resolução de problemas; as equipas com maior pontuação de IE individual apresentaram uma maior pontuação ao nível da performance e resolução de problemas. Contudo, concluídas as dez semanas do estudo, as equipas que tiveram menor pontuação na performance tinham agora a mesma pontuação na performance que aquelas que tinham tido altos níveis de performance ao longo das tais dez semanas. Jordan et al (2002) atribuíram essa mudança à formação que todas as equipas receberam durante aquelas dez semanas.

Ashkanasy (2003) baseou-se nesse estudo para perceber a possibilidade da existência de um nível de IE grupal, ou seja, essa pode desenvolver-se como uma capacidade no grupo e isso tem consequências ao longo do tempo, ou seja, um grupo com menor IE pode conseguir uma performance equivalente a um grupo com IE superior. Este autor sugere que, talvez, a IE grupal seja mais do que apenas a soma da IE individual dos membros do grupo.

Druskat e Wolff (2001) sugerem que a IE tem influência na interação das equipas de trabalho e sua performance. Por outro lado, Quoidbach e Hansenne (2009) referem que são poucos os estudos que têm investigado a relação entre IE e performance ao nível grupal. Por exemplo, um dos poucos estudos que investigou essa relação foi o de Jordan e Troth (2004), onde foi encontrada uma relação significativa entre IE e performance numa tarefa cognitiva ao nível grupal, mas essa relação não aparece ao nível individual. De acordo com esses autores, a IE, e mais particularmente a habilidade para lidar com as próprias emoções, permitiu aos membros da equipa serem mais predispostos a ouvir

pontos de vista alternativos e ver soluções superiores, sem se sentirem ameaçados pela possibilidade de estarem errados. Para além disso, os mesmos autores, reportaram que a média ao nível da IE numa equipa é influenciada pelo estilo de resolução de conflito; equipas com altos níveis de IE preferem estratégias de resolução de conflito colaborativas, enquanto equipas com baixos níveis de IE preferem estratégias de evitamento (Seabra, 2013). Quoidbach e Hansenne (2009) referem que, apesar dos poucos estudos sobre a IE ao nível grupal, esta parece ser um fator facilitador para a coesão grupal. Desta forma, e de acordo com Prati, Douglas, Ferris, Ammeter, e Buckley, 2003 (citado em Quoidbach e Hansenne, 2009), os membros da equipa que são emocionalmente inteligentes formam relacionamentos fortes e são considerados como um sistema sólido de suporte de equipa.

Num estudo realizado por Yaegashi, Silva, Facina, Bueno, Fernandes e Oliveira, em 2019, com 409 participantes, comprovou-se que a IE e o desempenho no trabalho possuem uma relação muito forte e positiva. Com a inclusão do fator coesão no grupo, existe uma situação de desempenho positivo no trabalho. Estes autores chegaram ainda à conclusão de que, apesar dos trabalhadores serem emocionalmente inteligentes, se não existir coesão no grupo de trabalho, o impacto no desempenho do trabalho não vai ser positivo.

Evidenciamos por estas investigações, que a IE é importante ao nível dos grupos e, mais importante que um indivíduo ser emocionalmente inteligente, o próprio grupo de trabalho deve caracterizar-se por ser um grupo emocionalmente inteligente, em que todos partilham experiências, percebem e respeitam as emoções dos outros, controlam as suas próprias emoções, com o objetivo primordial de aumentar a sua performance e cumprir eficazmente as tarefas que lhes são propostas (Seabra, 2013).

1.3 As gerações

A observação e compreensão dos comportamentos individuais e dos grupos de trabalho, como as gerações em que cada funcionário é integrante, determinam o Comportamento Organizacional (Machado & Seixas, 2015).

Segundo Kupperschmidt (2000), uma geração é definida como um grupo identificável de pessoas que partilham anos de nascimento, idade e eventos significativos em fases críticas do desenvolvimento. Partilham experiências históricas ou sociais que os distinguem de outros grupos de diferentes gerações.

As descrições das gerações servem para ajudar a entender melhor as características das mesmas, neste caso, no contexto social e profissional mais detalhadamente. A literatura existente não é absolutamente unânime na definição das

datas que caracterizam cada geração, pelo que seguiremos o autor Sezin Baysal Berkup. O autor Berkup (2014) fez um estudo sobre o tema, o que nos permite ter uma ideia mais clara das gerações e dos anos a que se reportam. A figura 1 abaixo ajuda a perceber melhor o seu alinhamento e as suas características:

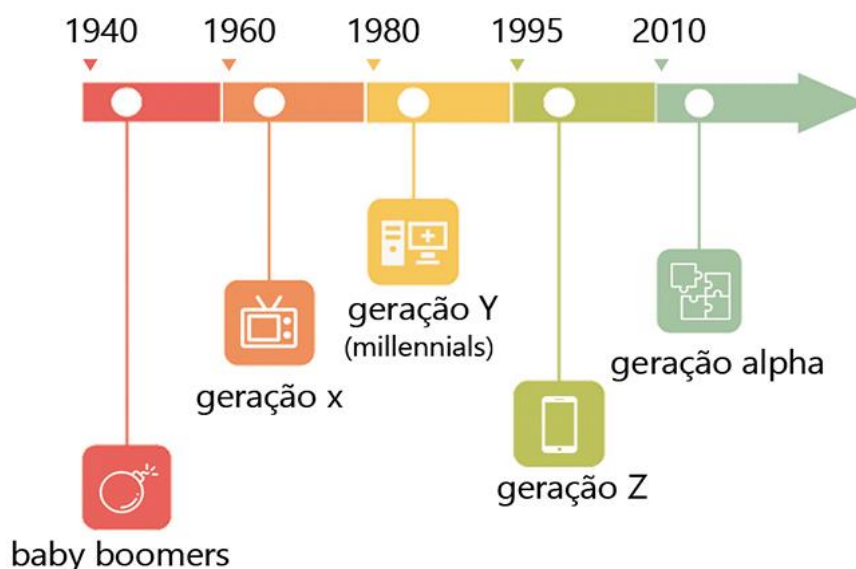


Figura 1. Gerações ao longo do tempo. Fonte: Adaptado de Berkup (2014)

De geração para geração, vão-se notando evoluções e regressões em alguns aspetos ou qualidades. Recuando há cerca de um século, a primeira geração identificada é a chamada Geração dos Veteranos ou Tradicionalistas (1925-1946). Esta viveu antes e durante a 2ª Guerra Mundial, assim, as suas características são bem diferentes das de agora. Os eventos políticos, socioculturais e económicos da altura foram muito importantes para a construção da personalidade e caracterizaram os indivíduos desta geração (Weingarten, 2009). Podemos notar isso nos princípios e crenças que muitos dos nossos avós defendem e que, conseqüentemente, são questionados pelos seus netos (gerações mais recentes). Uma vez que é uma geração marcada pela guerra e crises económicas, é normal que sejam mais rígidos devido às dificuldades sentidas na altura, o que se reflete também na preferência por regras e hierarquias bem definidas, pois este tipo de estrutura transmite-lhes um sentimento de estabilidade (Weingarten, 2009). As pessoas desta geração eram mais fiéis à empresa e defendiam valores como a família, o trabalho e o orgulho. Berkup (2014) caracteriza esta geração nestes termos:

*Implicações da Inteligência Emocional na Qualidade de Vida no Trabalho
dos indivíduos das diferentes gerações*

Because of the influence of the Army, they like hierarchy effective approaches originating from top to bottom and taking orders. Likewise, their leadership style is run through a chain of command and includes in giving orders. (p 220)

Depois da geração dos veteranos temos então os *Baby Boomers*, a geração X, a geração Y e a geração Z, que vão ser devidamente aprofundadas nos pontos seguintes.

Por último ainda temos a geração *Alpha*, nascida a partir de 2010, é a última a ser identificada. A presença tão assídua do mundo digital é um dos fatores que mais influencia a vida e os comportamentos dos indivíduos que integram esta geração. Apesar de não se saber muito acerca desta geração, o que até agora se pode apurar é que são indivíduos com características comportamentais muito focadas na criatividade, no dinamismo e na liderança. Vão ser estas características que irão influenciar a escolha da carreira que querem seguir (Reis et al., 2018). No que toca à relação desta geração com a autoridade e com o emprego não há muito que se possa concluir visto ainda não terem idade para tal (Reis et al, 2018). Esta geração não vai ser considerada neste estudo pelo facto de ainda ser composta por crianças.

As organizações têm cada vez mais diversidade de gerações, o que se traduz em valores, objetivos, características e perceções diferentes; também a metodologia de trabalho é diferente assim como o estilo de vida (Machová et al.,2020). Pode-se verificar pela figura abaixo (figura 2) que em Portugal, nos últimos anos, a percentagem de população ativa tem vindo a diminuir, principalmente nas gerações mais novas, como a Z. Apesar da diminuição total da população ativa, a geração dos *baby boomers* apresenta um aumento do seu valor devido, principalmente, ao constante aumento da idade de reforma.

Anos	Grupos etários						
	Total	Menos de 25	25-34	35-44	45-54	55-64	65 ou mais
2012	5.059,2	416,1	1.218,0	1.447,6	1.244,1	617,2	116,2
2013	5.000,4	386,1	1.159,0	1.435,9	1.255,0	649,2	115,3
2014	4.993,2	376,8	1.116,0	1.445,3	1.262,3	679,5	113,3
2015	4.995,9	368,3	1.081,4	1.438,1	1.265,7	719,2	123,2
2016	5.002,8	363,1	1.053,1	1.424,4	1.278,7	751,6	131,8
2017	5.053,3	369,8	1.032,4	1.403,1	1.302,3	808,0	137,7
2018	5.084,5	371,4	1.015,5	1.380,8	1.311,5	853,4	151,8
2019	5.115,7	372,6	1.005,2	1.358,1	1.331,7	879,0	169,1
2020	5.034,5	330,2	990,9	1.302,0	1.354,8	893,5	163,1
2021	5.151,1	326,3	978,2	1.292,8	1.399,4	960,4	194,1

Figura 2. População empregada por grupo etário Fonte: PorData, 2022

1.3.1 Baby Boomers

A primeira geração a ser identificada é a dos *Baby Boomers* (1946-1964). Como o nome indica, os *Baby Boomers* são fruto da grande taxa de natalidade que se verificou após a 2ª Guerra Mundial. Foi devido a este fenómeno que esta geração se tornou muito presente, tanto a nível social como no mundo do trabalho. Aliás, ficou conhecida por ter ocupado muitos cargos executivos e serem “*workaholics*” (Kupperschmidt, 2000).

De acordo com Whitney Gibson et al. (2009), esta geração é a que geralmente ocupa cargos mais altos das organizações, tanto públicas como privadas. Os indivíduos que se inserem nesta geração podem ser caracterizados como trabalhadores e leais às organizações.

Os indivíduos desta geração, também chamados de “a geração eu”, são muito individualistas e egoístas devido à quantidade de pessoas que nasceram aquando eles e viriam a ser seus concorrentes no mercado de trabalho e na vida. O lema de vida deles é “viver para trabalhar” e atribuem o sucesso das suas carreiras ao poder e à autoridade. Para eles, o empenho no trabalho que fazem e as suas conquistas podem ser medidas através de horas extras e acreditam que trabalhar para uma única empresa lhes vai trazer sucesso, mantendo-se leais à mesma (Berkup, 2014).

Os fatores motivadores desta geração são a valorização, o dinheiro, bónus para ganhar prestígio e símbolos que mostram o seu *status* como, por exemplo, títulos e até lugar de estacionamento designado para o trabalhador. Os fatores motivadores internos podem ser a satisfação pessoal, a autorrealização e o autoaperfeiçoamento eterno (Buahene & Kovary, 2003).

Como já foi referido anteriormente, por serem *workaholics*, os *Baby Boomers* têm muita dificuldade em fazer o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, até porque, mais tarde, as mulheres começaram também a entrar no mercado de trabalho e a vida de casal tornou-se mais difícil, o que levou a uma elevada taxa de divórcio na altura (Berkup, 2014).

1.3.2 Geração X

Nascida entre mais ou menos 1965 e 1979, temos a geração X que é caracterizada por serem filhos de trabalhadores compulsivos. Por isso, estes tiveram de se tornar independentes e de crescer mais rápido (Eisner, 2005). No mundo do trabalho, acabaram

por se tornar menos leais por terem presenciado uma época com muitos divórcios. Berkup (2014) afirma que:

The members of this generation, who form the biggest workforce, have a difficulty in balancing between the business and family life as they are workaholics. In this period in which the women have been involved in business life, the existence of workaholic parents may explain the cause of the high divorce rate. (pp. 220-221)

De acordo com Smola & Sutton (2002), os membros da Geração X são mais individualistas e demonstram um balanço ponderado entre a vida pessoal e a profissional, sendo que na profissional medem mais as suas opções, querem ter promoções mais cedo, mais regalias e benefícios e não ter de esperar tanto tempo como os *Baby Boomers* para ter sucesso. Quando estas duas gerações trabalham juntas, os *Baby Boomers* sentem a falta de lealdade dos elementos da Geração X para com a organização e consideram-nos mais desleixados.

Esta geração abrange os indivíduos nascidos entre os inícios dos anos 60 até aos inícios dos anos 80. Considera-se que esta geração nasceu na fase mais anti-criança que alguma vez existiu, pois foi por volta desta altura que o aborto foi legalizado nos Estados Unidos e que a pílula começou a ser distribuída como o primeiro anticoncepcional tomado por via oral (Formenton & Stefano, 2017).

A geração X já pertence à explosão tecnológica que existiu. Os seus membros já assistiram ao aparecimento dos computadores e à substituição de máquinas de escrever pelos mesmos, contudo, eles ainda preferiam escrever cartas à mão e falar ao telefone ao invés de usar o e-mail. A geração X é uma geração trabalhadora, que sente que tem de trabalhar incessantemente para conseguir acumular o máximo de dinheiro, não tirando qualquer prazer e alegria do seu trabalho. Como consequência, o tempo de descanso e de relaxamento desceram drasticamente. A ansiedade começou a fazer parte do seu quotidiano, a geração X anda sempre com pressa, até aos fins de semana. Podemos afirmar que a motivação principal desta geração no trabalho é o dinheiro (Machová et al., 2020).

Esta geração é caracterizada por ter mais paciência e disciplina do que as gerações mais novas. Eles são capazes de se desligar de fatores externos e lidar com outros assuntos prioritários, por vezes mais do que um assunto de cada vez. São indivíduos independentes e empreendedores, que valorizam o trabalho e a estabilidade financeira (Machová et al., 2020; Viana, 2008).

Esta geração é também caracterizada pelos grandes movimentos *hippie* e pelas revoluções sexuais, os indivíduos desta geração são considerados grandes defensores da

paz e da liberdade. Foi também nesta geração que as mulheres se começaram a inserir nos mercados de trabalho (Machová et al., 2020).

1.3.3 Geração Y

A geração que cresceu com tecnologia é a chamada Y ou *Millennials* (1980-1994/1995). Justamente por isso, já têm as competências nesse campo bastante avançadas, o que pode apresentar grandes vantagens quando no mercado laboral. São também uma geração racial e etnicamente muito diversificada, muito mais que as anteriores, o que resulta numa mente mais aberta e mais propensa a aceitar diferenças sociais (Becton et al, 2014).

Tal como os outros, os milénios também valorizam a família e o trabalho, no entanto, tentam encontrar um equilíbrio entre as duas partes, são mais curiosos e querem experimentar coisas novas.

Berkup (2014) diz:

The Generation Y expecting quick promotions because of their impatient personalities may easily change the job unless they are promoted. Changing job seems to be a normal thing for this generation. (p. 223)

Muito frequentemente, os Milénios trabalham com pessoas da geração X e com *Baby Boomers* apesar de terem maneiras e métodos diferentes de trabalho. Num ambiente de trabalho intergeracional, tendem a existir dúvidas e crenças diferentes que, muitas vezes, podem levar ao conflito entre estas gerações presentes (Berkup, 2014).

O que motiva os Milénios é o dinheiro e o sucesso, a ambição de serem mais e melhores, de poderem ter mais oportunidades e desafios que os mantenham estimulados e motivados no trabalho. Não gostam de sentir que estão automatizados ou que vivem apenas para o trabalho. Berkup (2014) confirma, ao dizer que este é o lema desta geração: “They prefer working to live to living to work. So, the motto of the Generation Y regarding life is the ‘first live. Then work’” (Berkup, 2014, p.223).

A geração Y foi marcada pela prosperidade económica e pelo avanço tecnológico. Com acesso a *smartphones*, *laptops* e outros aparelhos eletrónicos, esta geração está ligada 24 horas por dia, 7 dias por semana (Formenton & Stefano, 2017). É composta por indivíduos capazes de realizar várias tarefas ao mesmo tempo, como por exemplo: falar ao telefone, escrever e-mails, conversar, ler o jornal eletrónico, entre outras. É uma geração marcada pela ausência dos pais por força do trabalho, o que os transformou em pessoas bastantes exigentes em relação à sua situação laboral e à sua qualidade de vida. De acordo com Nascimento, Santos e Campos (2010) esta geração é flexível, inovadora, inteligente, autoconfiante e tem uma boa aceitação perante mudanças. Contudo, podem ser insubordinados, impacientes, imediatistas e infiéis.

Esta geração já está mais centrada na família. Esta geração está disposta a negociar um salário alto em troca de menos horas trabalhadas ou um horário flexível e, por conseguinte, um melhor equilíbrio trabalho-vida. Gerações mais velhas têm dificuldade em aceitar este comportamento e veem esta atitude como narcisista ou como falta de disciplina, mas a geração Y tem uma visão diferente em relação às suas expectativas de trabalho. Estes priorizam a família e são orientados para a realização pessoal (Formenton & Stefano, 2017).

Esta geração procura novos desafios e não tem receio de enfrentar a autoridade, têm grandes expectativas nos seus empregadores. De acordo com Morais (2016, citado em Formenton & Stefano, 2017), esta geração sente-se satisfeita quando existe variedade, desafios e oportunidades, tendendo a fazer várias coisas ao mesmo tempo. Eles procuram a afirmação dos outros e priorizam o trabalho em equipa, anseiam por *feedback* e orientação, muitas vezes precisam de elogios constantes.

Os *Millennials* estão sempre à procura de algo novo e melhor, o que pode ser visto como uma desvantagem. É comum um membro desta geração estar numa empresa apenas 2 ou 3 anos e depois mudar-se para uma posição que considere melhor. É uma geração exigente, audaz e corajosa, não tem medo de fazer perguntas e tirar as suas dúvidas (Formenton & Stefano, 2017).

1.3.4 Geração Z

Os membros da geração Z (1994/1995-2010) ainda estão a terminar os estudos e, brevemente, serão a próxima geração de trabalhadores. Esta geração cresceu num mundo já tecnologicamente saturado, estando a tecnologia presente em todos os aspetos da sua

vida (Machová, Zsigmond, Lazányi & Krepszová, 2020). A geração Z apresenta duas formas de identidade: a sua identidade pessoal e a sua identidade social. A grande diferença é que os membros deste grupo tornam-se adultos mais tarde, apesar de serem mais maduros. Contudo, por mais inteligentes que eles possam ser, mentalmente têm algumas fraquezas no processamento de informação (Machová et al., 2020).

A geração Z (1994/1995-2010) é também conhecida por Geração Digital, Geração Internet e Geração *Zapping*, daí o nome. Embora ainda exista pouca informação para a caracterização dos Z, uma maneira de conseguir traçar um perfil geral desta geração é através da análise das suas qualidades, capacidades emocionais, mentalidade ou também através do ambiente envolvente, entre outros (Singh, 2014).

A geração Z, nascida da geração X, cresceu rodeada de tecnologia e, por isso, os Z não tiveram de se acostumar a ela como as precedentes. Para se sentirem bem necessitam de a ter por perto, aliás, é através dela que comunicam e que desenvolvem amizades. Por isso, outras formas de socialização acabam por se tornar difíceis, uma vez que não existe a necessidade nem obrigação para criar ligações amigáveis “no terreno”. Porém, apesar de a comunicação interpessoal ser menor em relação às gerações anteriores, os Z começam a entender que esta acaba por ser necessária para um bem-estar a nível geral (Berkup, 2014).

Emocionalmente apresentam características como a confiança, a liberdade, a adição à tecnologia e o individualismo. É importante refletir sobre a particularidade do individualismo, que se deve ao facto de ser uma geração que está a crescer com famílias cada vez mais pequenas, o que resulta numa maior quantidade de atenção, carinho e sustentabilidade financeira que os pais dão aos filhos. Isto mais tarde leva a que conceitos como o trabalho de equipa, a partilha e o compromisso sejam estranhos ou até novos para eles. Torna-se, assim, essencial que estes conceitos consigam ser adaptados de maneira que mais tarde não os prejudiquem (Stein, 2007).

Contrariamente às gerações que antecederam, os Z nunca passaram por grandes dificuldades e a sua impaciência para prosperar na vida, quer seja emocional, pessoal ou profissional, provém disso mesmo.

É certo que a geração Z é a mais sofisticada tecnologicamente e também a mais diversa etnicamente, o que permite expandir muito mais as capacidades de cada um. Berkup (2014) diz que:

One of the positive traits contributed to this generation by the Internet technology is that they are able to be interested in more than one subject at the same time. As their ability to be interested in more than one issue is highly

advanced, they are thought to have the highest motor skill synchronization for hand, eye and ear in the history of humanity. (p. 224)

Sendo esta uma geração prática, inteligente e informada, os Z não têm medo de arriscar para terem o futuro que tanto sonham, um futuro com sucesso e que preencha os parâmetros desejados. Esta geração tem uma singularidade bastante interessante que é aprender com os erros dos mais velhos, reconhecem-nos e tentam evitar as decisões que os possam levar a obstáculos que impeçam os seus futuros de sonho (Singh, 2014).

Com um sistema de educação cada vez mais versátil e um ambiente social ainda mais diferente das gerações anteriores, as capacidades e aptidões acabam por ser muito boas numas áreas e más noutras. Os acessos à internet são praticamente ilimitados, o que acabou por tornar a geração Z um pouco autodidata em muitas coisas. A facilidade de aprender o que quer que seja com o recurso às redes sociais e à web é generalizada, o que conseqüentemente se irá refletir na maneira como irão aprender e receber ordens ou trabalhos numa empresa (Berkup, 2014).

Esta geração vai-se tornar um desafio, quer seja aos seus mentores, aos Recursos Humanos ou todos os que terão influência sobre eles. E como o tempo de atenção deles é mais curto devido, maioritariamente, às redes sociais por transmitirem muita informação num curto período de tempo, terão de encontrar formas de cumprir certos objetivos que realmente os irão fazer sentir comprometidos com a empresa.

Bencsik et al., em 2016, explicam:

Employers have to face the fact that this generation will choose a career of their own interest, not because they want to meet demands of anybody. The result of this behaviour is an intrinsic motivation they have a tough enterprising spirit and they want to influence the world. At the same time, their most important career goals are the work-life balance and a workplace stability. (p. 94)

1.4 A Qualidade de Vida no Trabalho

De acordo com diversos autores, a origem do conceito de qualidade de vida no trabalho (QVT) nasceu com Eric Trist na década de 50 na Inglaterra. O grande objetivo de Trist e dos seus colaboradores era “construir um modelo integrativo para o trinómio indivíduo-trabalho-organização” (Nunes, 2008, p.38). Este modelo tinha por base a análise e reestruturação de tarefas de modo a facilitar a vida dos trabalhadores (Detoni, 2001; Schmidt and Spadoti, 2006)

*Implicações da Inteligência Emocional na Qualidade de Vida no Trabalho
dos indivíduos das diferentes gerações*

Ao longo dos anos, o conceito de QVT foi valorizado de maneira diferente. O conceito teve origem na década de 50, com o aparecimento da Escola das Relações Humanas, a qual veio dar relevância ao fator humano. A evolução do conceito diz-nos que a QVT está fortemente interligada com o bem-estar do indivíduo em relação ao seu trabalho (Melo, 2011).

Na década de 60 foi criada a *National Commission on Productivity*, com o objetivo de determinar as causas da baixa produtividade das indústrias dos Estados Unidos da América (Detoni, 2001). Por volta dos anos 70 existiam provas de que a QVT era um sucesso, que todos os trabalhadores eram produtivos e estavam satisfeitos (Drago & McDonough, 1984 citado por Nunes, 2008). Contudo, em 1974, deu-se uma quebra nas preocupações da QVT devido à inflação existente e à crise energética. Graças à competição internacional, foi no final dos anos 70 que o entusiasmo inicial da QVT ressurgiu. Especificamente, os Estados Unidos da América viram-se obrigados a desenvolver as suas políticas face ao desenvolvimento do Japão, onde apareceram novas teorias sobre estilos de administração e onde se desenvolveram Ciclos de Controlo de Qualidade (Nunes, 2008). Nos inícios dos anos 80, a QVT voltou a ser a preocupação central, onde se tentou perceber a sua essência e melhorar o desempenho organizacional (Detoni, 2001; Schmidt & Spadoti, 2006).

Foi apenas nos anos 90 que se deu uma difusão dos conhecimentos sobre a QVT (Schmidt & Spadoti, 2006). Segundo Bom Sucesso (1998, p.29 citado por Detoni, 2001, p.47) "(...) o termo qualidade de vida invadiu todos os espaços, passou a integrar o discurso académico, a literatura relativa ao comportamento nas organizações, os programas de qualidade total, as conversas informais e os media em geral".

Com o objetivo de sistematizar a evolução do conceito de QVT, Nadler e Lawler (1983) apresentaram seis potenciais visões do termo as quais foram, posteriormente, adaptadas por autores como Detoni (2001), constituindo a seguinte tabela 1:

Conceções evolutivas do Conceito de Qualidade de Vida do Trabalho	Caraterísticas ou visão
1- QVT como uma variável (1959-1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Era investigado como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.

*Implicações da Inteligência Emocional na Qualidade de Vida no Trabalho
dos indivíduos das diferentes gerações*

2- QVT como uma abordagem (1969-1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional, mas, ao mesmo tempo, tendia a trazer melhorias tanto ao empregado como à direção.
3- QVT como um método (1972-1975)	Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era visto como sinónimo de grupos autónomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.
4- QVT como um movimento (1975-1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos – administração participativa e democracia industrial – eram, frequentemente ditos como ideais do movimento de QVT.
5- QVT como tudo (1979-1982)	Como panaceia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais.
6- QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de apenas um “modismo” passageiro

Tabela 1. Evolução do Conceito de Qualidade de Vida do Trabalho. Fonte: Nadler and Lawler (1983, citado por Detoni, 2001, p.48)

A QVT representa a capacidade de satisfazer as suas necessidades pessoais com a sua atividade na organização, por parte dos colaboradores (Chiavenato, 2004). Para além disso, envolve uma série de fatores como a satisfação com o trabalho executado, possibilidades de futuro e carreira na organização, reconhecimento pelos resultados alcançados, relacionamento humano dentro da organização, ambiente psicológico e físico de trabalho, liberdade para tomar decisões referentes às suas atividades, entre outros. Não só as condições físicas de trabalho importam, mas também as condições sociais e psicológicas são fundamentais para a QVT (Chiavenato, 2004).

Segundo Walton (1973, citado por Detoni, 2001, p.42), a QVT é utilizada para atribuir experiências inovadoras desempenhadas através da tentativa de salvar “valores ambientais e humanísticos negligenciados pelas sociedades industriais a favor do avanço tecnológico da produtividade e do crescimento económico”, e corresponde à “consideração pelas necessidades e aspirações dos mesmos nas decisões, orientando-se em direção à democracia industrial, à humanização do trabalho e enfatizando a responsabilidade das organizações”.

Para Bergeron (1973, citado por Detoni, 2001, p. 42), a QVT consiste na “aplicação concreta de uma filosofia humanista pela introdução de métodos participativos, visando modificar um ou vários aspetos do meio ambiente de trabalho, a fim de criar uma nova situação mais favorável à satisfação dos trabalhadores e à produtividade da empresa”, definição esta que se destacou pela sua abrangência.

De acordo com Detoni (2001, p.45), a QVT representa um grupo de ações “de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações de gestão, tecnológicas e estruturais, dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano”. A partir da sua própria revisão de literatura, Pereira e Bernhardt (2004, p. 52) chegaram à seguinte definição de QVT: corresponde ao “bem-estar dos membros de uma organização, obtido através de um conjunto de valores compartilhados por todos e que serve de ponto referencial para as relações da organização com o ambiente interno e externo, visando a constante troca de benefícios entre esta e todos aqueles que a influenciam e por ela são influenciados”.

Os autores Saraji e Dargahi (2006, p.8, citado por Detoni, 2001), dizem que a QVT é um “construto dinâmico e multidimensional que inclui conceitos tais como segurança laboral, sistema de recompensa, formação e oportunidades de avanço de carreira e participação na tomada de decisão”, podendo ser também definida como “(...) estratégias, operações e ambiente no trabalho que promovem e mantêm a satisfação dos trabalhadores, com o objetivo de melhorar as condições laborais para os mesmos e a eficácia organizacional”.

Por último, Gonçalves, Almeida e Moura (2018) referem que o conceito de QVT não só está relacionado a aspetos de cunho físico e psicológico, mas também está relacionado com a higiene, a segurança, o ambiente e o social. Os autores ainda ressaltam que a boa qualidade e produtividade no trabalho só conseguem ser alcançadas quando as empresas possuem colaboradores que se sintam bem dentro das organizações.

Independentemente da quantidade de definições citadas acima com referência a diversos autores da área da QVT, um trabalho que ainda hoje é considerado como base

para vários estudos é o de Walton, de 1973. Alguns modelos também conhecidos são os de Hackman e Oldham (1975), de Westley (1979) e de Davis e Werther (1983).

1.4.1 O Modelo de Walton

Walton foi o primeiro autor norte-americano que deu início a uma linha de pesquisa de satisfação em QVT (Siqueira, Tannhauser, Camargo, Biegelmeyer, Rech & Biegelmeyer, 2017). Ele defende que a QVT é representada na humanização do trabalho e na responsabilidade social, envolvendo o atendimento das necessidades e aspirações do indivíduo pela reestruturação do desenho de cargos e novas formas de organizar o trabalho, aliado à formação de equipas de trabalho (Santos, 2012, citado por Siqueira et al., 2017). No modelo criado por Walton, este propôs oito categorias que enfatizam os fatores de influência na QVT (Nunes, 2008) (tabela 2).

Crítérios	Indicadores de QVT
1. Compensação Justa e Adequada	Equidade interna e externa Justiça na compensação Partilha dos ganhos de produtividade Proporcionalidade entre salários
2. Segurança e Saúde nas Condições de Trabalho	Jornada de trabalho razoável Ambiente físico seguro e saudável Ausência de insalubridade
3. Uso e Desenvolvimento de Capacidades Humanas	Autonomia Autocontrole relativo Qualidades múltiplas Informação sobre o processo total do trabalho
4. Oportunidade de Crescimento e Segurança	Possibilidade de carreira Crescimento pessoal Perspetivas de avanço salarial Segurança de emprego

5. Integração Social na Organização	Ausência de preconceitos Igualdade Mobilidade Relacionamento Senso comunitário
6. Constitucionalismo	Direitos de proteção do trabalhador Privacidade pessoal Liberdade de expressão Tratamento imparcial Direitos trabalhistas
7. O Trabalho e o Espaço Total de Vida	Papel balanceado no trabalho Estabilidade de horários Poucas mudanças geográficas Tempo para lazer da família
8. Relevância Social do Trabalho na Vida	Imagem da empresa Responsabilidade social da empresa Responsabilidade pelos produtos Práticas de emprego

Tabela 2. Critérios e Indicadores de QVT. Fonte: Nunes (2008, p. 42); Detoni (2001, p.58)

1.4.2 O Modelo de Hackman e Oldham

O modelo de Hackman e Oldham parte do pressuposto de que a QVT pode ser avaliada em função das dimensões da tarefa, do estado psicológico do trabalhador e dos resultados pessoais e do trabalho (Detoni, 2001).

São identificados 6 atributos importantes para a satisfação no trabalho nas dimensões da tarefa, sendo estes: a variedade de habilidades (VH), a identidade da tarefa (IT), o significado da tarefa (ST), o inter-relacionamento (IR), a autonomia (AU) e o *feedback* do próprio trabalho ou o *feedback* extrínseco (FT e FE, respetivamente) (Detoni, 2001). A partir da identificação destas variáveis, é possível produzir um número que reflita o potencial motivacional de uma tarefa (PMT), utilizando-se a seguinte equação:

$$PMT = \frac{(VH + IT + ST + IR)}{4} \cdot AU \cdot FT$$

Mais tarde outra variável foi adicionada à equação, denominada de NIC – Necessidade Individual de Crescimento, que era definida como a necessidade de desenvolvimento de ações e ideias independentes no trabalho, onde os desafios estimulam

a criatividade e a aprendizagem de coisas novas. Pressupõe-se que as pessoas com maior necessidade individual de crescimento reajam mais positivamente a tarefas com alto potencial do que pessoas com baixa necessidade de crescimento (Detoni, 2001).

Englobados no estado psicológico estão a percepção do trabalhador, o grau de responsabilidade e o conhecimento real dos resultados obtidos. Os resultados pessoais englobam a satisfação geral e a motivação para a realização de trabalho de alta qualidade, assim como o absentéismo e a rotatividade baixa (Detoni, 2001).

Para tornar este modelo operacional, os autores Hackman e Oldham criaram um questionário, o *Job Diagnostic Survey* (Questionário de Diagnóstico das Características do Trabalho), em que a interpretação dos resultados obtidos iria permitir compreender a QVT como resultado direto das variantes acima descritas (Rodrigues, 1999 citado em Detoni, 2001).

1.4.3 O Modelo de Westley

O modelo de Westley (1979) apresenta uma avaliação da QVT baseada em quatro indicadores: o económico, o político, o psicológico e o sociológico. O autor afirma que:

(...) a insegurança e a injustiça são decorrentes da concentração do poder e da concentração dos lucros e conseqüente exploração dos trabalhadores. Já a alienação advém das características desumanas que o trabalho assumiu pela complexidade das organizações, levando a uma ausência do significado do trabalho e à anomia, uma falta de envolvimento moral com as próprias tarefas. (citado em Fernandes, 1996)

Podemos compreender melhor este modelo de Westley, analisando a tabela 3 abaixo:

Natureza do Problema	Sintoma do Problema	Ação para Solucionar o Problema	Indicadores	Propostas
Fatores Económicos	Injustiça	União dos Trabalhadores	-Insatisfação -Greves -Sabotagem -Equidade Salarial -Remuneração Adequada -Benefícios -Carga horária	-Cooperação -Divisão dos lucros -Participação nas decisões

Fatores Políticos	Insegurança	Posições Políticas	-Insatisfação -Greves e Sabotagem -Segurança -Atuação Sindical -Liberdade de Expressão -Valorização do Cargo -Relacionamento com a Chefia	-Trabalho auto-supervisionado -Conselho de trabalhadores -Participação nas decisões
Fatores Psicológicos	Isolamento	Agentes de Mudança	-Sensação de Isolamento -Absentismo e <i>Turnover</i> -Nível de Desafio -Auto-avaliação -Criatividade -Desenvolvimento pessoal e profissional	-Valorização das tarefas -Autorrealização no trabalho
Fatores Sociológicos	Anomia	Grupos de Auto-Desenvolvimento	-Desinteresse pelo Trabalho -Absentismo e <i>Turnover</i> -Participação nas Decisões -Autonomia -Relacionamento Interpessoal -Grau de Responsabilidade	-Métodos Sócio-tecnicamente aplicados aos grupos de trabalho

Tabela 3. Fatores que influenciam a QVT. Fonte: Adaptado de Westley (1979, citado em Freitas & Souza, 2009; Fernandes, 1996)

1.4.4 O Modelo de Werther e Davis

Por último, o modelo de Werther e Davis (1983) diz que a QVT pode ser afetada por três grandes fatores, que são eles: ambientais, organizacionais e comportamentais. Segundo Freitas & Souza (2009) esses fatores referem-se:

- Fatores ambientais: referem-se às condições externas à organização, às potencialidades, às disponibilidades e às expectativas sociais. O fator habilidade

deve ser considerado importante para que o cargo não seja dimensionado acima ou abaixo das aspirações profissionais do trabalhador.

- Fatores organizacionais: referem-se à especialização, às práticas e ao fluxo do trabalho. Relaciona-se com a busca da eficiência, alcançada através da especialização na racionalização da produção. A abordagem mecanicista tenta identificar cada tarefa de maneira a minimizar o tempo e o esforço dos trabalhadores. O fluxo do trabalho é influenciado pela natureza do produto ou do serviço.
- Fatores comportamentais: referem-se às necessidades de alto nível dos funcionários. Necessidades estas que estão relacionadas com a autonomia (responsabilidade do trabalho), a variedade de habilidades (uso das diferentes capacidades), o *feedback* (informações sobre o desempenho), a identidade da tarefa (entendimento e execução de todo o trabalho), etc.

Também fatores como a supervisão, as condições de trabalho, o pagamento e os benefícios influenciam a QVT. O grande objetivo destes autores era chegar a cargos produtivos e satisfatórios que trariam uma vida no trabalho com bastante qualidade (Freitas & Souza, 2009). Os autores preocuparam-se em analisar o conteúdo e a designação de cada cargo (Detoni, 2001).

Os diferentes estudos sobre a QVT vieram englobar investigações existentes sobre a motivação e a satisfação laboral, os fatores ambientais e ergonômicos, fornecendo uma visão mais completa da situação do homem em relação ao trabalho (Müller, Rauski, Eyng and Moreira, 2005, citado por Nunes, 2008). Existem duas formas de medir a qualidade de vida nas organizações: de maneira objetiva, avaliando-se as condições materiais (disponibilidade de equipamentos, tecnologia, padrões de salário e benefícios, ambiente físico, entre outras), ou de maneira subjetiva, investigando a percepção dos trabalhadores sobre as condições objetivas (satisfatórias ou não-satisfatórias) (Detoni, 2001).

*Implicações da Inteligência Emocional na Qualidade de Vida no Trabalho
dos indivíduos das diferentes gerações*

2 CAPÍTULO II

É neste capítulo que apresentamos a metodologia utilizada para chegar aos resultados. Começamos por descrever os principais objetivos deste estudo, de seguida descrevemos os instrumentos utilizados, quais os procedimentos empregues e as variáveis. Concluímos este capítulo com a descrição da amostra presente neste estudo.

2.1 Metodologia

Neste capítulo procedemos à apresentação dos objetivos do nosso estudo, do tipo de questionário utilizado, à descrição das escalas utilizadas e à caracterização dos participantes. Para a escolha das escalas, recorreremos à revisão da literatura existente, onde estas escalas já tinham sido avaliadas e finalizadas.

2.1.1 Objetivos e contextualização do estudo

A IE é um conceito que tem vindo a ganhar a sua importância no meio organizacional. As pessoas deixam de ser consideradas como meros trabalhadores e passam a ser considerados como seres humanos, com necessidades. As emoções estão longe de serem irrelevantes e têm impacto no desempenho e nos resultados dos indivíduos. Existem trabalhadores de organizações responsáveis por responder e mudar as emoções dos outros (Seabra 2013).

Uma pessoa com altos níveis de IE tem maior capacidade para reconhecer como os outros se estão a sentir, ou se podem vir a sentir em determinadas situações, e usar essa informação para promover relações confortáveis e construtivas no ambiente de trabalho (Chun et al., 2010).

Neste sentido, podemos afirmar que a envolvência das pessoas, a sua inteligência emocional e a satisfação das suas necessidades vão contribuir, positiva ou negativamente, para o seu bem-estar e, subsequentemente, para a sua QVT.

A QVT é uma forte evidência para a diferenciação de uma empresa relativamente às outras. Com o passar dos tempos, as organizações têm sido levadas a oferecer aos seus colaboradores um ambiente de trabalho saudável, que proporcione as melhores condições físicas e psicológicas a cada um, com o intuito de melhorar a sua qualidade de vida (Boas & Morin, 2018). Torna-se fundamental utilizar a IE dos trabalhadores como ferramenta para o desenvolvimento de um melhor ambiente de trabalho e uma melhor qualidade de vida.

Para Goleman (1995), as pessoas que não conseguem ter controlo sobre as suas emoções travam batalhas internas que vão prejudicar a sua capacidade de concentração no trabalho e a sua clareza no pensamento. Torna-se fundamental a implementação de programas que desenvolvam ou valorizem a IE dentro das organizações, com o intuito de alcançar uma melhor qualidade de vida (Santos, 2009).

Porém, esses programas ainda são escassos e a investigação acerca do tema em Portugal ainda é muito básica. Daí ter surgido este estudo, que tem como principal intuito perceber de que forma é que a IE tem impacto na qualidade de vida dos trabalhadores dentro das organizações. Além disso, quisemos ir um pouco mais além e tentar perceber se os diferentes níveis de IE das diferentes gerações têm ou não implicações nas suas vidas, uma vez que todas as gerações têm perceções diferentes do que é a qualidade de vida e prioridades e necessidades distintas.

Tendo isto em conta, o nosso principal objetivo é analisar a IE nas diferentes gerações e o impacto que esta tem na QVT de cada indivíduo, verificando se existem relações estatisticamente significativas ou não entre estas duas variáveis.

2.1.2 Instrumento, Procedimentos e variáveis

Este é um estudo quantitativo e, como método de investigação, optámos por aplicar um questionário.

Os estudos podem ser divididos entre: descritivos, exploratórios e explicativos. Dentro dos estudos descritivos estão as análises quantitativas e qualitativas, quando há um levantamento de dados (Aragão, 2011). Uma abordagem qualitativa não é traduzida em números, enquanto numa abordagem quantitativa tudo pode ser mensurado em números, tudo pode ser classificado e analisado, através de técnicas estatísticas. A escolha do método utilizado, segundo Diehl (2004), deve-se à natureza do problema, bem como ao nível de aprofundamento do tema.

Escolhemos o questionário porque, em comparação com outros métodos de investigação, este é mais rápido e permite-nos chegar ao maior número de pessoas possível no menor tempo. Os questionários possibilitam atingir o maior número de pessoas de diversas localizações geográficas a um baixo custo, permitem o anonimato das respostas e permitem às pessoas que respondam no momento que lhes for conveniente. Principalmente, um questionário rentabiliza o nosso tempo na contabilização das respostas (Vasconcellos-Guedes & Guedes, 2007).

Consideramos o questionário aplicado neste trabalho fechado, indireto e não assistido, pois as respostas não dão espaço à imaginação, uma vez que seguem uma escala, é indireto porque é sobre as emoções, o que pode ser um tema sensível para as pessoas, e, por último, é não assistido pois foi enviado através da internet para pessoas à distância.

Este questionário possui um total de 77 questões, estando elas divididas em três grupos: 15 sobre a caracterização demográfica, 27 perguntas da escala da inteligência emocional e as 35 perguntas da escala da qualidade de vida no trabalho.

Após as devidas ponderações, com o tempo necessário para a realização do questionário e a fiabilidade do mesmo, foi escolhido o uso da Escala de Avaliação de Emoções, desenvolvido por Schutte, Malouff, Hall, Haggerty, Cooper, Golden e Dornheim, em 1998, para medir o auto-relato da Inteligência Emocional. Esta ferramenta contém 33 itens que usam a escala de *Likert* de cinco pontos, onde 1 representa “Não me identifico de todo” e 5 representa “identifico-me totalmente”, com uma classificação total que pode variar entre 33 e 165 e que avalia tanto o domínio amplo da Inteligência Emocional como algumas das suas dimensões (Ciarrochi, Chan e Bajgar, 2001):

- perceber as emoções (itens 5, 9, 15, 18, 19, 22, 25, 29, 32, 33);
- gerir as próprias emoções (itens 2, 3, 10, 11, 12, 14, 21, 23, 28, 31);
- gerir as emoções dos outros (itens 1, 4, 11, 13, 16, 24, 26, 30);
- usar as emoções (itens 6, 7, 8, 17, 20, 27).

A ferramenta utilizada na ampla avaliação da Inteligência Emocional apresenta uma elevada fiabilidade (isto é = 0,78; estimativas de fiabilidade interna acima de 0,86) segundo Schutte et al. (1998). De igual forma, há certezas quanto à sua validade por via de estudos que exibiram a separação respeitante aos traços de personalidade e a inteligência cognitiva (Schutte et al., 1998). A escala de inteligência emocional de Schutte baseia-se no modelo original da Inteligência Emocional de Salovey e Mayer, de 1990, e tem como objetivo avaliar as características ou os traços da Inteligência Emocional de cada indivíduo.

Realizou-se uma análise fatorial e obteve-se um valor de KMO= 0.913. Vicente (2014) realizou também uma análise fatorial exploratória sem dimensões prévias fixadas

para que os itens se agrupassem e formassem dimensões. Contudo, após realizada uma análise de sensibilidade e uma análise fatorial, por Vicente (2014), conclui-se que há itens que não apresentam valores adequados, ficando assim de fora da escala final utilizada os itens 3, 4, 10, 14, 16, 24.

De acordo com Vicente (2014), os itens ficam assim agrupados em quatro dimensões com as seguintes variâncias e alfas:

- Percepção das próprias emoções – 9 itens, 26.959% de variância e alfa 0.820
- Componente sociocognitiva das emoções – 9 itens, 6.549% de variância e alfa 0.753
- Percepção das emoções dos outros – 6 itens, 5.718% de variância e alfa 0.794
- Dificuldade na compreensão das emoções – 3 itens, 4.169% de variância e alfa 0.511

Os itens ficam então divididos nos quatro fatores apresentado em cima: fator 1 (itens 1, 7, 9, 11, 14, 16, 17, 18, 25), fator 2 (itens 2, 4, 5, 6, 8, 10, 12, 15, 21), fator 3 (13, 19, 20, 23, 24, 26) e fator 4 (itens 3, 22, 27).

A presente escala é então composta por 27 itens, com uma pontuação mínima de 27 e uma pontuação máxima de 135 pontos, sendo que quanto maior for a pontuação, maior será a inteligência emocional. Assim, obtém-se o valor de inteligência emocional através do somatório dos itens, tendo em consideração que há três que estão redigidos na negativa, pelo que é necessário inverter a sua cotação (itens 3, 22 e 27) (Simões, 2021).

Após as devidas ponderações, com o tempo necessário para a realização do questionário e a fiabilidade do mesmo, foi escolhido o uso da escala de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho desenvolvido por Rueda et al, em 2013, que utilizou por base o Modelo de Walton de 1973. Os itens que compõem esta escala foram baseados nas oito dimensões propostas por Walton, em 1973. Inicialmente, foram criados 57 itens, os quais foram divididos pelas 8 dimensões (Rueda et al., 2013):

- integração social no trabalho - 9 itens
- compensação justa e adequada - 8 itens
- condições de trabalho - 8 itens
- oportunidade de uso e desenvolvimento das capacidades - 7 itens
- trabalho e o espaço total da vida - 7 itens
- oportunidade de crescimento contínuo e segurança - 6 itens
- constitucionalismo - 6 itens
- relevância social da vida no trabalho - 6 itens

A escala foi então para uma análise de juízes, de modo a reduzir os itens por escala. Estes avaliaram a integração de cada item na dimensão, vendo quais pertenciam e quais não pertenciam à respetiva dimensão. Após esta análise de juízes, a escala apresentava ainda 53 itens. Numa última revisão dos autores, ainda se considerou um dos itens ambíguos e este foi retirado, fazendo um total de 52 itens. A escala foi então divulgada e, após recebidos os resultados de 248 participantes, foi submetida a uma análise fatorial, que tinha como objetivo avaliar se os itens eram passíveis de serem fatorados e quantas dimensões uma primeira análise sugeriria, utilizando como parâmetros *eigenvalues* igual ou maior que 1,5 e cargas fatoriais acima de 0,30. Assim sendo, o KMO foi de 0,892, com nível de significância $p < 0,001$. Esta análise eliminou logo 7 itens, explicando 50,80% da variância total (Rueda et al., 2013).

O passo seguinte dos autores foi eliminar os itens que se encontravam em mais do que um fator e que apresentavam cargas fatoriais abaixo dos 0,40. Foi então submetida a uma análise fatorial com rotação varimax. O KMO foi agora de 0,900 e o teste de esfericidade de *Barlett* foi significativo ao nível de $p < 0,001$ (Rueda et al., 2013).

De acordo com os critérios impostos pelos autores e analisando o *scree-plot*, verificou-se que os itens se agruparam em 4 dimensões, possibilitando assim a permanência de 35 itens finais, que compuseram a Escala de Avaliação da Qualidade de Vida do Trabalho. Os 4 fatores foram denominados como sendo “Qualidade de Vida no Trabalho relacionada a...”. A dimensão 1 foi denominada de QVT relacionada à “Integração, respeito e autonomia”, composto por quinze itens (itens 1 – 15). A dimensão 2 foi chamada de QVT relacionada à “Compensação justa e adequada” e é composta por seis itens (itens 16 – 21). A terceira dimensão foi denominada de QVT relacionada à “Possibilidades de lazer e convívio social” e ficaram agrupados nele seis itens (itens 22 – 27). A quarta e última dimensão foi denominada de QVT relacionada a “Incentivo e suporte” e é composta por oito itens (28 – 35) (Rueda et al., 2013).

Relativamente aos índices de confiabilidade, todos os fatores apresentaram valores de alfa muito bons, sendo que as dimensões 1 e 2 apresentaram coeficientes de 0,89. A dimensão 3 apresentou um valor de alfa de 0,84 e a quarta dimensão foi a que apresentou um valor de alfa mais baixo, de 0,76 (Rueda et al., 2013).

O nosso questionário foi realizado através de uma página específica (*Google Forms*) que, posteriormente, foi partilhado através da internet. Salienta-se o facto de durante todo este processo ter sido garantido o anonimato e a confidencialidade dos dados.

Inicialmente divulgámos o questionário através de plataformas digitais como o *LinkedIn*, o *Facebook*, o *Instagram*, entre outras, de modo a conseguirmos atingir o maior número de pessoas diferentes, uma vez que cada uma destas plataformas tem um público-

alvo com idades distintas. E através destas plataformas conseguimos obter mais de 300 respostas.

A recolha dos dados ocorreu entre maio e finais de setembro de 2022.

Todos os cálculos estatísticos foram efetuados utilizando o software estatístico SPSS 27.

2.1.3 Caracterização da Amostra

Este estudo contou com as respostas de 316 participantes, dos quais 73.7% são do género feminino, 25.9% do género masculino e 0.3% prefere não dizer. A tabela 4 mostra a caracterização sociodemográfica geral dos inquiridos. A grande parte dos inquiridos é do sexo feminino, pertence à geração X (53.5%), é casada(o) (58.9%), tem filhos (70.9%), tem a licenciatura (54.7%) e reside no centro do país (74.7%).

Tabela 4. Caracterização Sociodemográfica dos inquiridos.

		TOTAL	
Geração		N	%
	<i>Geração Z</i>	41	13
	<i>Geração Y</i>	43	13.6
	<i>Geração X</i>	169	53.5
	<i>Baby Boomers</i>	63	19.9
Género		N	%
	<i>Masculino</i>	82	25.9
	<i>Feminino</i>	233	73.7
	<i>Prefiro não dizer</i>	1	0.3
Estado Civil		N	%
	<i>Casado (a) ou união de facto</i>	186	58.9
	<i>Divorciado (a) ou separado (a)</i>	50	15.8
	<i>Solteiro (a)</i>	74	23.4
	<i>Viúvo (a)</i>	6	1.9
Tem filhos?		N	%
	<i>Sim</i>	224	70.9
	<i>Não</i>	92	29.1
Em qual parte do país reside?		N	%
	<i>Algarve</i>	1	0.3
	<i>Centro</i>	236	74.7
	<i>Lisboa e Vale do Tejo</i>	15	4.7
	<i>Norte</i>	60	19
	<i>Região Autónoma da Madeira</i>	3	0.9
	<i>Região Autónoma dos Açores</i>	1	0.3
Habilitações Literárias		N	%
	<i>Básico</i>	5	1.6
	<i>Doutoramento</i>	6	1.9

*Implicações da Inteligência Emocional na Qualidade de Vida no Trabalho
dos indivíduos das diferentes gerações*

<i>Licenciatura</i>	176	55.6
<i>Mestrado</i>	60	19
<i>Secundário</i>	69	21.8
Situação Profissional	N	%
<i>Atualmente a trabalhar</i>	297	94
<i>Já trabalhou mas atualmente não trabalha</i>	14	4.4
<i>Nunca trabalhou</i>	5	1.6

Relativamente à situação contratual dos participantes, podemos verificar como estes se organizam na tabela 5.

Tabela 5. Situação Contratual dos inquiridos.

Situação Contratual	TOTAL	
	N	%
<i>Aposentado (a)</i>	3	0.9
<i>Conta própria</i>	6	1.8
<i>Contrato a termo certo (a prazo)</i>	29	9.2
<i>Contrato a termo incerto (a prazo, sem duração definida)</i>	17	5.4
<i>Contrato sem termo (efetivo)</i>	232	73.7
<i>Contrato com empresa de trabalho temporário</i>	3	0.9
<i>Sem contrato</i>	20	6.3
<i>Estágio</i>	4	1.2
<i>Não trabalha</i>	2	0.6

Ainda relativamente à caracterização sociodemográfica da população, podemos afirmar que 51.3% dos inquiridos tem uma duração normal de trabalho (entre 35 e 40 horas semanais), 27.5% têm uma duração de trabalho longa (>40 horas semanais) e 18.4% têm uma duração de trabalho reduzida (<35 horas semanais). Na tabela 6 podemos verificar os restantes dados que foram possíveis retirar do questionário acerca das situações profissionais dos inquiridos.

Tabela 6. Caracterização Sociodemográfica dos inquiridos.

Nº de funcionários da empresa/instituição	TOTAL	
	N	%
<i>Até 9</i>	44	13.9
<i>10 a 49</i>	95	30.1
<i>50 a 249</i>	122	38.6
<i>250 ou mais</i>	95	30.1
<i>Não Respondeu</i>	9	2.8
Em que setor trabalha?	N	%

*Implicações da Inteligência Emocional na Qualidade de Vida no Trabalho
dos indivíduos das diferentes gerações*

	<i>Privado</i>	163	51.6
	<i>Público</i>	138	43.7
	<i>Público Empresarial</i>	6	1.9
	<i>Não respondeu</i>	9	2.8
Exerce atividades em que tenha contacto com outras pessoas?	N		%
	<i>Sim</i>	298	94.3
	<i>Não</i>	9	2.8
	<i>Não respondeu</i>	9	2.8
Exerce funções de chefia?	N		%
	<i>Sim</i>	88	27.8
	<i>Não</i>	219	69.3
	<i>Não respondeu</i>	9	2.8
Há quanto tempo desempenha a sua atual função?	N		%
	<i>Menos de 1 ano</i>	33	10.4
	<i>Entre 1 e 3 anos</i>	32	10.1
	<i>Entre 4 e 8 anos</i>	42	13.3
	<i>Entre 9 e 13 anos</i>	20	6.3
	<i>Entre 14 e 19 anos</i>	32	10.1
	<i>Entre 20 e 30 anos</i>	85	26.9
	<i>Mais de 30 anos</i>	64	20.3
	<i>Não respondeu</i>	8	2.5

Após apresentada a amostra deste estudo, podemos concluir que, apesar de numerosa e significativa, apresenta algumas disparidades nos seus valores, o que pode influenciar os resultados encontrados. Por exemplo, o número de inquiridos da geração X é maior do que o valor da soma das restantes três gerações, representando mais de 50% da amostra.

3 CAPÍTULO III

3.1 Análise e Discussão dos Resultados

Enunciada a metodologia do nosso estudo e a caracterização sociodemográfica da amostra, iremos, neste capítulo, proceder à apresentação e discussão dos dados recolhidos.

Em primeiro lugar, procedeu-se a uma Análise Fatorial confirmatória das duas escalas em estudo. Numa fase posterior, procedeu-se às comparações das pontuações obtidas nas várias dimensões em análise em função de algumas variáveis sociodemográficas, o que nos permite analisar ao pormenor e verificar se as variáveis são estatisticamente significativas ou não.

Simultaneamente às análises que são feitas, são discutidos e comentados os resultados obtidos, comparando com outros estudos da revisão da literatura.

3.1.1 Escala de Avaliação de Emoções

Relativamente à Escala de Avaliação de Emoções há três itens que podemos destacar pela sua média mais alta, ou seja, que os indivíduos mais valorizaram, e três itens com a média mais baixa, ou seja, que os indivíduos não valorizaram muito (Tabela7).

	Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Sei quando falar sobre os meus problemas pessoais a outras pessoas.	316	1	5	3,70	1,153
Quando me deparo com obstáculos, lembro-me de alturas em que enfrentei obstáculos parecidos e os ultrapassei.	316	1	5	3,88	,978
Tenho dificuldade em entender as mensagens não-verbais de outras pessoas.	316	1	5	2,67	1,206

*Implicações da Inteligência Emocional na Qualidade de Vida no Trabalho
dos indivíduos das diferentes gerações*

Alguns dos acontecimentos mais importantes da minha vida levaram-me a reavaliar o que é ou não importante.	316	1	5	4,13	,972
Quando o meu humor muda, apercebo-me de novas possibilidades.	316	1	5	3,30	1,131
As emoções são uma das coisas que fazem com que valha a pena viver a minha vida.	316	1	5	4,05	,992
Estou ciente das minhas emoções enquanto as sinto.	316	1	5	3,92	1,002
Gosto de partilhar as minhas emoções com outras pessoas.	316	1	5	3,30	1,201
Quando sinto uma emoção positiva, sei como a fazer durar.	316	1	5	3,32	1,016
Organizo eventos de que outras pessoas gostam.	316	1	5	3,38	1,174
Estou ciente das mensagens não-verbais que transmito a outras pessoas.	316	1	5	3,35	1,072
Quando estou bem-disposto, tenho facilidade em resolver problemas.	316	1	5	4,02	,974
Ao olhar para as expressões faciais, reconheço as emoções que as pessoas estão a sentir.	316	1	5	3,77	,965
Sei o porquê das minhas emoções mudarem.	316	1	5	3,56	1,078
Quando estou bem-disposto, sou capaz de ter ideias novas.	316	1	5	3,95	,941
Controlo as minhas emoções.	316	1	5	3,10	1,099
Facilmente reconheço as minhas emoções enquanto as sinto.	316	1	5	3,68	1,075
Motivo-me a mim próprio ao imaginar um bom resultado para as tarefas que empreendo.	316	1	5	3,88	1,048
Estou ciente das mensagens não-verbais que as outras pessoas transmitem.	316	1	5	3,47	1,022

*Implicações da Inteligência Emocional na Qualidade de Vida no Trabalho
dos indivíduos das diferentes gerações*

Quando outra pessoa me fala sobre um acontecimento importante da sua vida, quase sinto como se tivesse passado por tal acontecimento.	316	1	5	3,43	1,038
Quando sinto uma mudança de emoções, tenho a tendência a ter novas ideias.	316	1	5	3,19	1,011
Quando me deparo com um desafio, desisto porque acredito que vou falhar.	316	1	5	1,95	1,064
Basta olhar para outras pessoas para saber o que estão a sentir.	316	1	5	3,04	1,007
Ajudo outras pessoas a sentirem-se melhor quando estão desanimadas.	316	1	5	3,95	,904
Uso a boa disposição para me ajudar, a mim próprio, a continuar a tentar quando me deparo com obstáculos.	316	1	5	3,79	1,049
Consigo dizer como as pessoas se estão a sentir ouvindo o tom de sua voz.	316	1	5	3,40	,995
Tenho dificuldade em entender o porquê das pessoas se sentirem da maneira como se sentem.	316	1	5	2,57	1,106
Valid N (listwise)	316				

Tabela 7. Médias e desvios-padrão dos itens da escala QVT.

Como itens mais valorizados e médias acima de 4 valores, temos os itens: “Alguns dos acontecimentos importantes da minha vida levaram-me a reavaliar o que é ou não importante.”, “As emoções são uma das coisas que fazem com que valha a pena viver a minha vida” e “Quando estou bem-disposto, tenho facilidade em resolver problemas”. Estes resultados positivos podem significar que a maioria dos inquiridos valoriza as emoções e reconhece-as no seu dia a dia, valorizando-as como parte fundamental. Pode indicar uma maior inteligência emocional por parte destes participantes.

Como itens menos valorizados e com médias abaixo de 3, temos os itens: “Tenho dificuldade em entender mensagens não-verbais de outras pessoas”, “Quando me deparo com um desafio, desisto porque acredito que vou falhar” e “Tenho dificuldades em entender o porquê das pessoas se sentirem da maneira como se sentem”. Isto quer dizer que a maior parte dos inquiridos não concorda com estas afirmações. Estas médias mais baixas

*Implicações da Inteligência Emocional na Qualidade de Vida no Trabalho
dos indivíduos das diferentes gerações*

não indicam necessariamente que a IE dos inquiridos é menor, antes pelo contrário, pois os itens estão escritos na negativa e os participantes não concordam com o que é dito.

Os itens com o desvio-padrão mais elevado indicam que as respostas não foram muito consensuais, ou seja, que as respostas foram heterogéneas. Como exemplo, temos o item “Tenho dificuldade em entender as mensagens não verbais de outras pessoas” que, apesar de ter a média mais baixa, em que a maior parte dos inquiridos respondeu com valores baixos, é um dos itens menos consensual por parte dos inquiridos, com um desvio padrão de 1,206. Outro item pouco consensual foi “Gosto de partilhar as minhas emoções com outras pessoas”, o que indica que há respostas heterogéneas em relação a esta questão e que não há muito consenso, que tanto há indivíduos que gostam de partilhar as suas emoções como há indivíduos que não gostam.

Com valores inferiores a 0,950, com um desvio-padrão menor, temos o item “Quando estou bem disposto, sou capaz de ter ideias novas”. Este item com uma média de quase 4 valores e um dos menores valores de desvio-padrão, indica-nos que as respostas dos inquiridos são bastante consensuais, são respostas homogéneas. Com o desvio-padrão mais baixo de todos, com um valor de 0,904, temos o item “Ajudo outras pessoas a sentirem-se melhores quando estão desanimadas”. Este item possui uma média de quase 4 valores ou seja, a maior parte dos inquiridos concorda com esta afirmação, daí o desvio-padrão ser menor, e as respostas serem mais homogéneas.

Ao aplicar a Análise Fatorial confirmatória, obteve-se um valor de 0,945 para o KMO e um valor de $p < 0,001$ associado ao Teste de Bartlett, indicando que o modelo de análise aplicado se adequa à amostra em estudo. Para a extração dos eixos recorreu-se à Análise em Componentes Principais e para a determinação do número de eixos a reter, utilizou-se o *scree plot* de Cattell. Os quatro eixos retidos explicam 58,5% da variância total. Após a rotação Varimax, obteve-se a distribuição dos itens pelos fatores que se apresenta na Tabela 8. De modo a facilitar a interpretação removeram-se as cargas fatoriais inferiores a 0,3.

Tabela 8. Matriz Fatorial obtida após a Rotação Varimax

	Componente			
	1	2	3	4
17. Facilmente reconheço as minhas emoções enquanto as sinto.	,787	,302		
18. Motivo-me a mim próprio ao imaginar um bom resultado para as tarefas que empreendo.	,757	,309		
16. Controlo as minhas emoções.	,704			
1. Sei quando falar sobre os meus problemas pessoais a outras pessoas.	,677			
9. Quando sinto uma emoção positiva, sei como a fazer durar.	,658			
14. Sei o porquê das minhas emoções mudarem.	,654			

*Implicações da Inteligência Emocional na Qualidade de Vida no Trabalho
dos indivíduos das diferentes gerações*

2. Quando me deparo com obstáculos, lembro-me de alturas em que enfrentei obstáculos parecidos e os ultrapassei.	,632	,456		
7. Estou ciente das minhas emoções enquanto as sinto.	,613	,464		
25. Uso a boa disposição para me ajudar, a mim próprio, a continuar a tentar quando me deparo com obstáculos.	,608	,381		
11. Estou ciente das mensagens não-verbais que transmito a outras pessoas.	,607		,438	
19. Estou ciente das mensagens não-verbais que as outras pessoas transmitem.	,536	,326	,455	
12. Quando estou bem-disposto, tenho facilidade em resolver problemas.	,336	,739		
15. Quando estou bem-disposto, sou capaz de ter ideias novas.		,715		
5. Quando o meu humor muda, apercebo-me de novas possibilidades.		,627		
4. Alguns dos acontecimentos mais importantes da minha vida levaram-me a reavaliar o que é ou não importante.	,461	,611		
13. Ao olhar para as expressões faciais, reconheço as emoções que as pessoas estão a sentir.	,413	,566	,427	
6. As emoções são uma das coisas que fazem com que valha a pena viver a minha vida.	,529	,555		
24. Ajudo outras pessoas a sentirem-se melhor quando estão desanimadas.	,445	,524	,327	
10. Organizo eventos de que outras pessoas gostam.		,488		
8. Gosto de partilhar as minhas emoções com outras pessoas.		,412		
23. Basta olhar para outras pessoas para saber o que estão a sentir.			,769	
26. Consigo dizer como as pessoas se estão a sentir ouvindo o tom de sua voz.		,462	,606	
20. Quando outra pessoa me fala sobre um acontecimento importante da sua vida, quase sinto como se tivesse passado por tal acontecimento.	,312	,322	,578	
22. Quando me deparo com um desafio, desisto porque acredito que vou falhar.			,567	,527
21. Quando sinto uma mudança de emoções, tenho a tendência a ter novas ideias.		,358	,485	
3. Tenho dificuldade em entender as mensagens não-verbais de outras pessoas.				,761
27. Tenho dificuldade em entender o porquê das pessoas se sentirem da maneira como se sentem.				,712
Extraction Method: Principal Component Analysis.				
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.				
a. Rotation converged in 6 iterations.				

A estrutura fatorial obtida evidencia que o Fator 1 reúne os itens relativos à Perceção das próprias emoções, o Fator 2 relaciona-se com a Componente sociocognitiva das emoções, o Fator 3 concentra informação relativa à perceção das emoções dos outros e o Fator 4 centra-se na Dificuldade na compreensão das emoções.

*Implicações da Inteligência Emocional na Qualidade de Vida no Trabalho
dos indivíduos das diferentes gerações*

Como medida de consistência interna utilizou-se o Alpha de Cronbach (Tabela 9), obtendo-se níveis que oscilam entre 0,519 (Dificuldade na compreensão das emoções) e 0,940 (Escala Completa).

Tabela 9. Alpha de Cronbach para a totalidade dos itens em análise e respetivas subescalas

Escala	N (itens)	Alpha de Cronbach
ESCALA COMPLETA	27	0,940
Perceção das próprias emoções	9	0,908
Componente sociocognitiva das emoções	9	0,866
Perceção das emoções dos outros	6	0,873
Dificuldade na compreensão das emoções	3	0,519

Numa apreciação dos resultados obtidos, procedeu-se ao cálculo das pontuações observadas para cada uma das dimensões. De forma a tornar os resultados comparáveis, as pontuações foram ponderadas pelo número de itens que integra cada dimensão, assumindo, por isso, como valor mínimo 1 e valor máximo 5. Na Tabela 10 encontra-se a estatística descritiva básica para cada uma das dimensões obtidas.

Tabela 10. Estatística Descritiva Básica para as Pontuações Ponderadas

Fatores	N	Min	Max	Média	Desvio Padrão
Perceção das próprias emoções	316	1,33	5,00	3,5897	,80891
Componente sociocognitiva das emoções	316	1,56	4,89	3,6881	,72624
Perceção das emoções dos outros	316	1,33	5,00	3,5100	,77413
Dificuldade na compreensão das emoções	316	1,00	4,67	2,3966	,80444

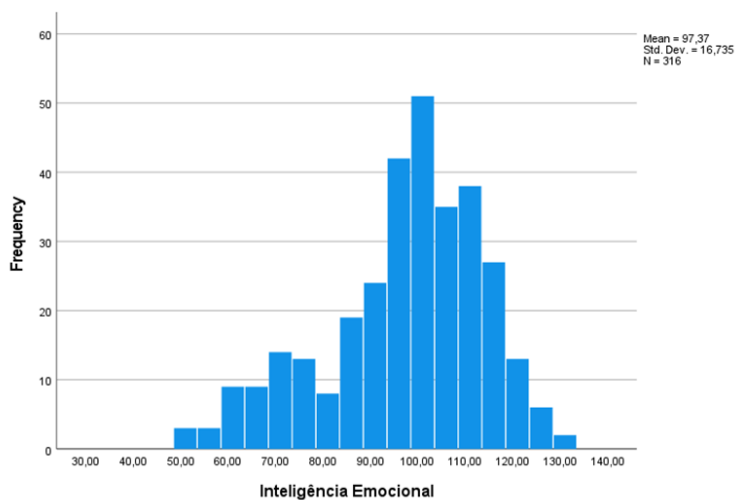
Observa-se que a Componente sociocognitiva das emoções é a que regista pontuação média mais elevada, sendo também aquela que reúne maior consenso por parte dos respondentes. Por outro lado, são as dimensões Perceção das próprias emoções e Dificuldade na compreensão das emoções as que registam respostas mais heterogéneas.

Procedeu-se ainda ao cálculo de um Índice de Inteligência Emocional, geral e por geração, que resultou da soma de todos os itens (invertendo os itens que integram a dimensão Dificuldade na compreensão das emoções). Este índice variou entre 51 e 131

*Implicações da Inteligência Emocional na Qualidade de Vida no Trabalho
dos indivíduos das diferentes gerações*

apresentando-se a sua distribuição na Figura 3, sendo que o valor mais baixo (51 pontos) é de um indivíduo da geração dos Baby Boomers e o valor mais alto (131 pontos) é de alguém pertencente à geração X.

Figura 3. Índice da Inteligência Emocional geral



3.1.2 Escala de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho

	Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Os trabalhadores são respeitados independentemente do seu sexo.	316	1	5	3,36	1,301
Os trabalhadores respeitam-se independentemente do cargo que ocupam.	316	1	5	3,07	1,258
As normas e as regras são claras e bem definidas.	316	1	5	3,28	1,210
Os meus direitos são respeitados.	316	1	5	3,53	1,183
Tenho autonomia para realizar o meu trabalho.	316	1	5	3,90	1,098
A empresa incentiva o respeito entre os trabalhadores.	316	1	5	3,61	1,145
A religião dos trabalhadores é respeitada.	316	1	5	4,07	1,092

*Implicações da Inteligência Emocional na Qualidade de Vida no Trabalho
dos indivíduos das diferentes gerações*

Os meus colegas de trabalho ajudam-me quando preciso.	316	1	5	3,82	1,095
As minhas responsabilidades são adequadas à minha função.	316	1	5	3,85	1,194
Sou respeitado(a) pelos meus colegas de trabalho.	316	1	5	4,09	,972
As ideias são compartilhadas entre colegas.	316	1	5	3,75	1,106
Os meus direitos e deveres na empresa são claros.	316	1	5	3,83	1,119
A minha vida pessoal é respeitada.	316	1	5	3,91	1,139
A liberdade de expressão é respeitada.	316	1	5	3,90	1,155
Tenho autonomia para tomar decisões.	316	1	5	3,68	1,177
O meu salário é justo para o esforço (físico e mental) que faço.	316	1	5	2,59	1,238
O meu salário é justo para a experiência profissional que tenho.	316	1	5	2,58	1,278
O salário que recebo permite-me satisfazer as minhas vontades.	316	1	5	2,78	1,232
Estou feliz com o salário que recebo.	316	1	5	2,53	1,286
O meu salário é adequado em comparação ao de outras empresas.	316	1	5	2,74	1,248
A empresa oferece reajustes salariais adequados.	316	1	5	2,32	1,167
O meu trabalho permite-me ter momentos de lazer com a família.	316	1	5	3,46	1,177
O meu horário de trabalho permite-me dedicar tempo à família.	316	1	5	3,41	1,204
O meu horário de trabalho favorece o convívio social fora da empresa.	316	1	5	3,28	1,245
O meu horário de trabalho permite-me programar atividades com antecedência.	316	1	5	3,47	1,225
A minha carga horária é adequada.	316	1	5	3,40	1,229

*Implicações da Inteligência Emocional na Qualidade de Vida no Trabalho
dos indivíduos das diferentes gerações*

Após a minha hora de saída, tenho vontade de fazer outras atividades.	316	1	5	3,31	1,274
A empresa promove formações periódicas.	316	1	5	3,22	1,350
As horas extra são pagas.	316	1	5	2,44	1,473
A empresa incentiva-me a participar em atividades culturais.	316	1	5	2,59	1,336
A empresa oferece a possibilidade de promoções aos trabalhadores.	316	1	5	2,45	1,278
As atividades que executo são planeadas com antecedência.	316	1	5	3,32	1,205
Sou incentivado(a) a realizar formações.	316	1	5	3,12	1,352
A empresa oferece ginástica laboral.	316	1	5	1,69	1,115
A empresa oferece a oportunidade de fazer horas extra.	316	1	5	2,35	1,376
Valid N (listwise)	316				

Tabela 11. Médias e Desvios-padrão dos itens da escala QVT.

Relativamente à Escada de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho (tabela 11), há apenas dois itens que apresentam uma média superior a 4 valores, ou seja, nestes dois itens os participantes responderam muito positivamente. O item com a média mais alta (4,09) também apresenta o desvio-padrão mais baixo (único abaixo do 1: 0,972) o que significa que além das respostas terem sido muito positivas no geral, foram também muito consensuais e homogéneas, este item diz “Sou respeitado(a) pelos meus colegas de trabalho”. O segundo item com a média mais elevada, ou seja, que os participantes mais concordam é “A religião dos trabalhadores é respeitada”. Este valor alto também pode resultar pela falta de conhecimento da vida pessoal de cada trabalhador, daí a maioria concordar que é respeitada.

O item com a média mais baixa de todas (1,69) diz que “A empresa oferece ginástica laboral”. A maioria dos participantes não concorda com esta afirmação e, por isso, pontuou muito baixo. Os inquiridos podem sentir descontentamento, uma vez que não sentem que a empresa lhes oferece ginástica laboral, daí os valores baixos.

Com o desvio-padrão mais elevado (1,473), ou, com as respostas menos consensuais e mais heterogéneas temos o item “As horas extra são pagas”. Isto pode demonstrar a falta de incentivo por parte das empresas para os trabalhadores que

*Implicações da Inteligência Emocional na Qualidade de Vida no Trabalho
dos indivíduos das diferentes gerações*

fazem/precisam de trabalhar além do seu horário de trabalho. Muitas destas horas vão para banco de horas e, daí, poderem ser consideradas como não pagas.

Ao aplicar a Análise Fatorial confirmatória, obteve-se um valor de 0,946 para o KMO e um valor de $p < 0,001$ associado ao Teste de Bartlett, indicando que o modelo de análise aplicado se adequa à amostra em estudo. Para a extração dos eixos recorreu-se à Análise em Componentes Principais e para a determinação do número de eixos a reter, utilizou-se o *scree plot* de Cattell. Os quatro eixos retidos explicam 64,2% da variância total. Após a rotação Varimax, obteve-se a distribuição dos itens pelos fatores que se apresenta na Tabela 12. De modo a facilitar a interpretação removeram-se as cargas fatoriais inferiores a 0,3.

Tabela 12. Matriz Fatorial obtida após a Rotação Varimax

	Component			
	1	2	3	4
14. A liberdade de expressão é respeitada.	,787			
10. Sou respeitado(a) pelos meus colegas de trabalho.	,775	,313		
12. Os meus direitos e deveres na empresa são claros.	,755			
11. As ideias são partilhadas entre colegas.	,754			
4. Os meus direitos são respeitados.	,751			,303
5. Tenho autonomia para realizar o meu trabalho.	,739			
6. A empresa incentiva o respeito entre os trabalhadores.	,732			
13. A minha vida pessoal é respeitada.	,732	,304		
7. A religião dos trabalhadores é respeitada.	,692			
8. Os meus colegas de trabalho ajudam-me quando preciso.	,691	,342		
9. As minhas responsabilidades são adequadas à minha função.	,682			
15. Tenho autonomia para tomar decisões.	,678		,328	
3. As normas e as regras são claras e bem definidas.	,674			
1. Os trabalhadores são respeitados independentemente do seu sexo.	,659			
2. Os trabalhadores respeitam-se independentemente do cargo que ocupam.	,631		,332	
23. O meu horário de trabalho permite-me dedicar tempo à família.			,852	
24. O meu horário de trabalho favorece o convívio social fora da empresa.			,816	
22. O meu trabalho permite-me ter momentos de lazer com a família.	,332		,774	
26. A minha carga horária é adequada.	,321		,753	
25. O meu horário de trabalho permite-me programar atividades com antecedência.	,315		,729	
27. Após a minha hora de saída, tenho vontade de fazer outras atividades.			,600	
19. Estou feliz com o salário que recebo.		,845		
16. O meu salário é justo para o esforço (físico e mental) que faço.		,837		

*Implicações da Inteligência Emocional na Qualidade de Vida no Trabalho
dos indivíduos das diferentes gerações*

17. O meu salário é justo para a experiência profissional que tenho.			,803	
18. O salário que recebo permite-me satisfazer as minhas vontades.			,759	
20. O meu salário é adequado em comparação ao de outras empresas.			,744	
21. A empresa oferece reajustes salariais adequados.			,699	,433
30. A empresa incentiva-me a participar em atividades culturais.				,722
31. A empresa oferece a possibilidade de promoções aos trabalhadores.			,366	,703
29. As horas extra são pagas.				,659
33. Sou incentivado(a) a realizar formações.				,655
35. A empresa oferece a oportunidade de fazer horas extra.				,604
28. A empresa promove formações periódicas.	,304	,365		,592
34. A empresa oferece ginástica laboral.				,516
32. As atividades que executo são planeadas com antecedência.	,339	,376		,384
Extraction Method: Principal Component Analysis. Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.				
a. Rotation converged in 7 iterations.				

A estrutura fatorial obtida evidencia que o Fator 1 reúne os itens relativos à QVT relacionada à Integração, Respeito e Autonomia, o Fator 2 relaciona-se com a QVT relacionada à Compensação justa e adequada, o Fator 3 concentra informação relativa à QVT relacionada às possibilidades de lazer e convívio social e o Fator 4 centra-se na QVT relacionada ao Incentivo e Suporte.

Como medida de consistência interna utilizou-se o Alpha de Cronbach (Tabela 13), obtendo-se níveis que oscilam entre 0,843 (QVT relacionada ao incentivo e suporte) e 0,960 (Escala Completa).

Tabela 13. Alpha de Cronbach para a totalidade dos itens em análise e respetivas subescalas

Escala	N (itens)	Alpha de Cronbach
ESCALA COMPLETA	35	0,960
QVT relacionada à Integração, respeito e autonomia	15	0,954
QVT relacionada à compensação justa e adequada	6	0,936
QVT relacionada às possibilidades de lazer e convívio social	6	0,920
QVT relacionada ao incentivo e suporte	8	0,843

Numa apreciação dos resultados obtidos, procedeu-se ao cálculo das pontuações observadas para cada uma das dimensões. De forma a tornar os resultados comparáveis,

as pontuações foram ponderadas pelo número de itens que integra cada dimensão, assumindo como valor mínimo 1 e valor máximo 5. Na Tabela 14 encontra-se a estatística descritiva básica para cada uma das dimensões obtidas.

Tabela 14. Estatística Descritiva Básica para as Pontuações Ponderadas

Fatores	N	Min	Max	Média	Desvio Padrão
QVT relacionada à Integração, respeito e autonomia	316	1,13	5,00	3,7105	,89848
QVT relacionada à compensação justa e adequada	316	1,00	5,00	2,5902	1,08039
QVT relacionada à possibilidade de lazer e convívio social	316	1,00	5,00	3,3882	1,03654
QVT relacionada ao incentivo e suporte	316	1,00	5,00	2,6487	,90793

Observa-se que a dimensão da QVT relacionada à Integração, Respeito e Autonomia é a mais valorizada pelos inquiridos, sendo também aquela que reúne maior consenso por parte dos respondentes. Por outro lado, são as dimensões da QVT relacionadas à compensação justa e adequada e QVT relacionada às possibilidades de lazer e convívio as que registam respostas mais heterogêneas.

3.1.3 Análise de Correlações

Neste estudo correlacional, analisámos de que modo a IE se relaciona com a QVT, correlacionando as dimensões de cada escala umas com as outras e com o índice total da IE.

Na tabela 15 são apresentadas as correlações entre todas as dimensões pertencentes às duas escalas e ao índice de Inteligência Emocional. Nesta tabela podemos constatar que não existem valores negativos, ou seja, não existem relações inversas. Todas as relações são positivas, em que a associação é direta, sempre que um destes itens aumenta, o outro também vai aumentar. Se um trabalhador possuir níveis mais elevados de IE, a sua QVT vai ser superior, e vice-versa.

Consideram-se correlações estatisticamente significativas quando o valor do p-value que lhe está associado é inferior a 5%.

Nesta tabela, verificamos que todas as correlações apresentadas são estatisticamente significativas, com exceção de três correlações entre as dimensões “Dificuldade na compreensão das emoções” e as dimensões “QVT relacionada à possibilidade de lazer e convívio social”, “QVT relacionada ao incentivo e suporte” e o

*Implicações da Inteligência Emocional na Qualidade de Vida no Trabalho
dos indivíduos das diferentes gerações*

índice de “Inteligência Emocional”. Uma vez que os itens da dimensão “Dificuldade na compreensão das emoções” estão formulados na negativa, isso pode explicar a falta de diferenças estatisticamente significativas entre essa dimensão e as descritas acima.

O índice de inteligência emocional está positivamente relacionado com cada uma das suas dimensões, com exceção da quarta dimensão que se denomina de “Dificuldade na compreensão das emoções”. O que faz sentido, uma vez que estes itens são invertidos aquando do cálculo da inteligência emocional de cada um, pois são itens que estão formulados em sentido negativo.

Concluimos assim que a inteligência emocional está estatisticamente interligada com a qualidade de vida no trabalho, de forma positiva e significativa. Este facto vem corroborar outros estudos realizados na área, como por exemplo o de Barroso, em 2015, que confirma que os sujeitos com maior inteligência emocional também apresentam níveis mais elevados com a satisfação no trabalho. No estudo de Barroso (2015) são também mencionados outros estudos que comprovam esta correlação positiva, como o de Wong e Law (2022), o de Dong e Howard (2006) e o de Costa e Faria (2009).

Em 2006, Cobêro, Primi e Muniz desenvolveram um estudo que tinha como objetivo investigar a validade de uma medida de inteligência emocional correlacionando-a com medidas de inteligência, personalidade e desempenho profissional. Foi concluído que a probabilidade de uma pessoa emocionalmente inteligente ter melhor desempenho no trabalho é maior do que a de uma com baixa IE.

Tabela 15. Correlações entre escalas.

		Correlations								
		Perceção das próprias emoções	Componente sociocognitiva das emoções	Perceção das emoções dos outros	Dificuldade na compreensão das emoções	QVT relacionada à integração, respeito e autonomia	QVT relacionada à compensação justa e adequada	QVT relacionada à possibilidades de lazer e	QVT relacionada ao incentivo e suporte	Inteligência Emocional
Perceção das próprias emoções	Pearson Correlation	1	,795**	,744**	,139'	,502**	,216**	,388**	,283**	,932
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,013	,000	,000	,000	,000	,000
	N	316	316	316	316	316	316	316	316	316
Componente sociocognitiva das emoções	Pearson Correlation	,795**	1	,785**	,241**	,451**	,167**	,294**	,265**	,920
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,003	,000	,000	,000
	N	316	316	316	316	316	316	316	316	316
Perceção das emoções dos outros	Pearson Correlation	,744**	,785**	1	,189**	,404**	,178**	,279**	,257**	,880
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,001	,000	,001	,000	,000	,000
	N	316	316	316	316	316	316	316	316	316
Dificuldade na compreensão das emoções	Pearson Correlation	,139'	,241**	,189**	1	,117'	,134'	,045	,100	,063
	Sig. (2-tailed)	,013	,000	,001		,037	,017	,429	,076	,265
	N	316	316	316	316	316	316	316	316	316

*Implicações da Inteligência Emocional na Qualidade de Vida no Trabalho
dos indivíduos das diferentes gerações*

QVT relacionada à integração, respeito e reconhecimento	Pearson Correlation	,502**	,451**	,404**	,117'	1	,546**	,645**	,563**	,490*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,037		,000	,000	,000	,000
	N	316	316	316	316	316	316	316	316	316
QVT relacionada à compensação justa e adequada	Pearson Correlation	,216**	,167**	,178**	,134'	,546**	1	,457**	,601**	,189*
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,001	,017	,000		,000	,000	,001
	N	316	316	316	316	316	316	316	316	316
QVT relacionada à possibilidade de lazer e recreação	Pearson Correlation	,388**	,294**	,279**	,045	,645**	,457**	1	,529**	,355*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,429	,000	,000		,000	,000
	N	316	316	316	316	316	316	316	316	316
QVT relacionada ao incentivo e suporte	Pearson Correlation	,283**	,265**	,257**	,100	,563**	,601**	,529**	1	,283*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,076	,000	,000	,000		,000
	N	316	316	316	316	316	316	316	316	316
Inteligência Emocional	Pearson Correlation	,932**	,920**	,880**	,063	,490**	,189**	,355**	,283**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,265	,000	,001	,000	,000	
	N	316	316	316	316	316	316	316	316	316

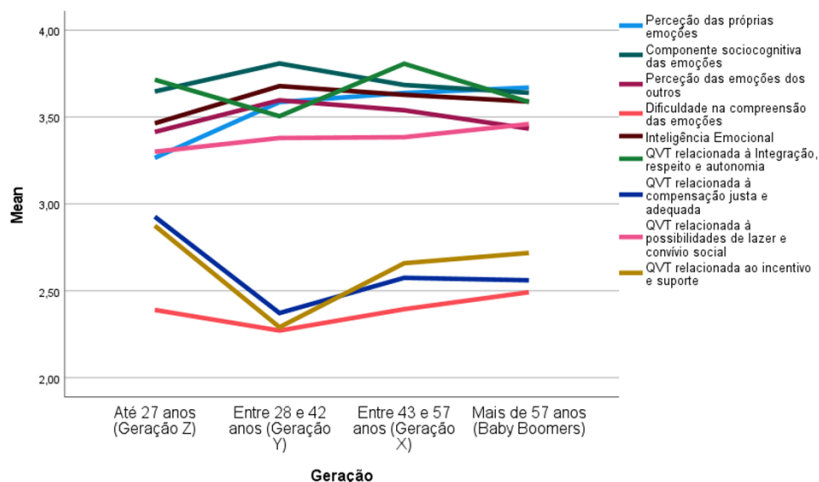
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

3.1.4 Análise das diferenças nas dimensões

Numa fase seguinte, procedemos à comparação das pontuações obtidas nas dimensões em análise em função de algumas variáveis sociodemográficas.

Na figura 4 podemos comparar a média de todas as dimensões das escalas e a média do índice de inteligência emocional associadas à geração de todos os inquiridos.

Figura 4. Comparações entre as médias das dimensões e a geração.



*Implicações da Inteligência Emocional na Qualidade de Vida no Trabalho
dos indivíduos das diferentes gerações*

Podemos verificar ainda que, neste estudo, a geração que apresenta os valores médios de IE mais altos é a geração Y com uma média de quase 100 pontos. Além disso, podemos afirmar que é a geração Z que apresenta a média de valores mais baixa.

Tabela 16. Média da IE por geração.

Gerações	Média da IE
Geração Z	93.54
Geração Y	99.33
Geração X	97.99
Baby Boomers	96.92

Observando a figura 4, a tabela 16 e a tabela 17, cruzando as dimensões com a geração, podemos afirmar que foram encontradas diferenças estatisticamente significativas na percepção dos inquiridos no que respeita às dimensões percepção das próprias emoções ($p=0,038$) e QVT relacionada ao incentivo e suporte ($p=0,010$), em particular observou-se que a geração Z pontua mais baixo na dimensão da percepção das emoções e a geração Y pontua mais baixo no item da QVT relacionada ao incentivo e suporte.

Uma vez que a geração Z apresenta, em média, índices de IE menores, explica o porquê de estes apresentarem também médias mais baixas na dimensão das próprias emoções. Como referido na revisão da literatura, Stein (2007) refere que esta geração apresenta a característica do individualismo, devendo-se ao facto de ser uma geração que está a crescer em famílias cada vez mais pequenas, podendo, mais tarde, trazer consequências na sua entrada no mercado de trabalho como, por exemplo, a falta de familiaridade com conceitos como o trabalho de equipa, a partilha e o compromisso. Todas estas debilidades podem trazer consequências para os indivíduos no que toca à percepção das emoções.

Verificamos que a geração dos *Baby Boomers* é aquela que pontua mais alto na Percepção das próprias emoções, o que corrobora um estudo realizado por Andrade, Duarte, Cruz, Albuquerque e Chaves (2019) que diz que entre os idosos portugueses com idades compreendidas entre os 65 e os 96 anos, são os idosos mais novos, ainda pertencentes à geração dos *Baby Boomers*, que apresentem níveis mais elevados de inteligência emocional. Contudo, alguns autores argumentam que à medida que a idade aumenta, a inteligência emocional vai diminuindo ao passo que outros afirmam que à medida que as pessoas envelhecem a inteligência emocional aumenta. Devido à carência de estudos não se pode conferir uma verdade única e aplicável a todo o contexto.

Em 2018, Ana Gabriela Mota realizou um estudo sobre as capacidades socioemocionais da geração Z enquanto estagiários, no Brasil. E as principais conclusões

foram as de que o rápido ritmo de decisões muitas das vezes obriga-os a tomá-las cada vez mais rápido e mais cedo, o que acaba por atrapalhar o desenvolvimento emocional dos mesmos. Ao nível do autoconhecimento, do trabalho em equipa, do controlo das próprias emoções e da criatividade que têm para resolver problemas os inquiridos apresentaram bons resultados, no entanto, no que toca ao equilíbrio em situações desafiantes, os resultados foram inferiores constatando assim a dificuldade em controlar o seu comportamento em situações desafiantes e causadoras de stress. Nas nossas descobertas, podemos afirmar que, apesar da geração Z pontuar mais baixo na dimensão da Componente Sociocognitiva das emoções, não se encontram diferenças estatisticamente significativas entre a dimensão e o fator geração.

Contudo, o descrito acima demonstra a necessidade e a importância das organizações em entenderem a inteligência emocional de cada indivíduo e terem a capacidade de lidar com ela, visto que a sua boa gestão leva a bons resultados tanto nos relacionamentos interpessoais como intrapessoais. Uma empresa que domine e entenda este assunto certamente irá prosperar e alcançar resultados benéficos que influenciam a *performance* dos seus trabalhadores.

Machová et al. (2020) afirmam que apesar de os indivíduos da geração Z serem mentalmente mais maduros para a sua idade, os mesmos tornam-se adultos mais tarde. O prolongamento da escolaridade obrigatória e o atraso da entrada no mercado de trabalho, traduz-se na permanência em casa dos pais até mais tarde, o que pode então refletir na independência e nas perceções de cada um.

O estudo realizado pelos autores acima referenciados, na Hungria, teve como objetivo entender a perceção que cada geração tem do papel da inteligência emocional no local de trabalho e compará-las. Para um bom ambiente dentro das organizações, foi então evidenciado que os Baby Boomers consideram mais importante a inteligência cognitiva para um bom ambiente de trabalho, enquanto que, os indivíduos da geração mais nova acreditam ser mais importante a inteligência emocional. Curiosamente, esta é a geração que regista os menores níveis de inteligência emocional, porquanto os Baby Boomers são os que apresentam níveis mais elevados. Neste estudo, foi então concluído que a idade pode influenciar tanto o nível de inteligência emocional como a perceção da mesma.

Em relação ao discutido anteriormente pode-se afirmar que existe uma variação de resultados em todos os estudos expostos acima, o que pode ser explicado por serem feitos em diferentes países, com diferentes culturas e vivências e por existirem poucas investigações nesta área, impedindo uma conclusão clara e 100% verdadeira que, de facto, reflita a realidade.

*Implicações da Inteligência Emocional na Qualidade de Vida no Trabalho
dos indivíduos das diferentes gerações*

Relativamente à outra dimensão onde foram encontradas diferenças estatisticamente significativas, a dimensão da QVT relacionada ao Incentivo e Suporte, sabemos que é a geração Y que pontua mais baixo e a geração Z que apresenta a média mais elevada.

Os valores mais elevados da geração Z no que toca ao incentivo e suporte podem-se explicar por esta ser uma geração das facilidades, que sempre foi incentivada a continuar os estudos, a maior parte com suporte dos pais, o que lhes dá a liberdade de escolher o que é que querem fazer profissionalmente. São uma geração que não se acomoda. O que esta geração mais procura é equilíbrio entre a vida profissional e pessoal e estabilidade no trabalho e, por isso, se esta não se sentir suportada, com bastante facilidade troca de percurso profissional. Preferem ter uma carreira do seu interesse e trabalhar para poder viver, ao contrário de gerações mais velhas que vivem para trabalhar (Bencsik et al, 2016; Berkup, 2014). Contudo, uma vez que esta geração é a mais recente no mercado de trabalho, estes valores podem não refletir a realidade.

Por outro lado, a geração Y é a geração que pontua mais baixo, uma vez que estas gerações normalmente trabalham em conjunto com a geração X e os Baby Boomers, que têm métodos de trabalho diferentes, muitas vezes podendo gerar conflitos e mau ambiente de trabalho (Berkup, 2014). A grande motivação dos Milénios é o sucesso, o dinheiro, a ambição de serem mais e melhores, de poderem ter mais oportunidades e desafios que os mantenham estimulados e motivados no trabalho, por isso, sem o tipo certo de apoio e incentivos, estes facilmente também se desligam e optam por mudar de carreira profissional (Berkup, 2014).

Hypothesis Test Summary				
	Null Hypothesis	Test	Sig. ^{a,b}	Decision
1	The distribution of Perceção das próprias emoções is the same across categories of Geração.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,038	Reject the null hypothesis.
2	The distribution of Componente sociocognitiva das emoções is the same across categories of Geração .	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,729	Retain the null hypothesis.
3	The distribution of Perceção das emoções dos outros is the same across categories of Geração.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,611	Retain the null hypothesis.

*Implicações da Inteligência Emocional na Qualidade de Vida no Trabalho
dos indivíduos das diferentes gerações*

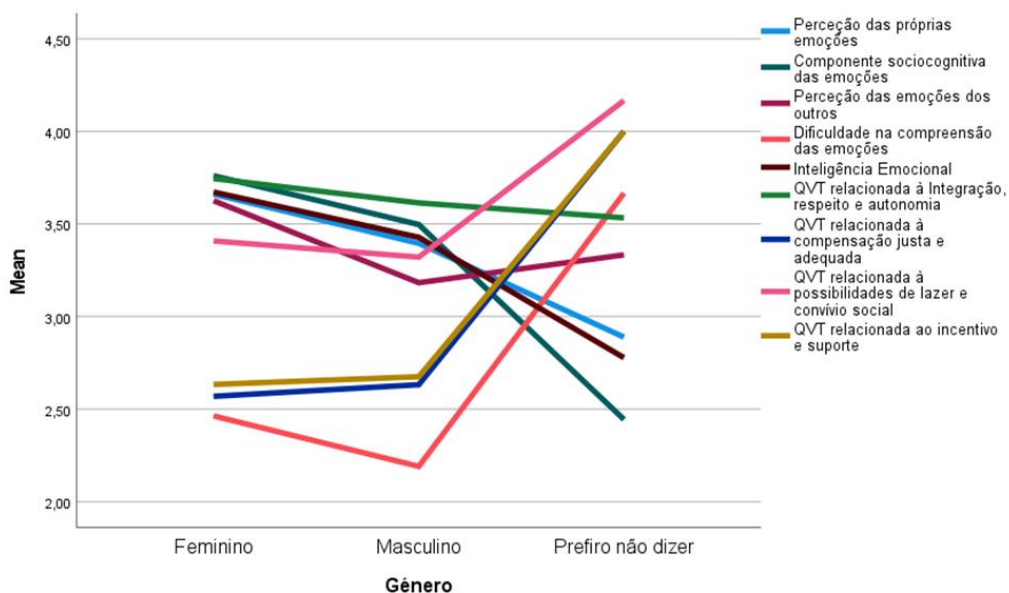
4	The distribution of Dificuldade na compreensão das emoções is the same across categories of Geração.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,639	Retain the null hypothesis.
5	The distribution of QVT relacionada à Integração, respeito e autonomia is the same across categories of Geração.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,110	Retain the null hypothesis.
6	The distribution of QVT relacionada à compensação justa e adequada is the same across categories of Geração.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,123	Retain the null hypothesis.
7	The distribution of QVT relacionada à possibilidade de lazer e convívio social is the same across categories of Geração.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,942	Retain the null hypothesis.
8	The distribution of QVT relacionada ao incentivo e suporte is the same across categories of Geração.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,010	Reject the null hypothesis.
9	The distribution of Inteligência Emocional is the same across categories of Geração.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,340	Retain the null hypothesis.
a. The significance level is ,050.				
b. Asymptotic significance is displayed.				

Tabela 17. Teste de Hipóteses entre as dimensões e a geração.

Para completar o nosso estudo, comparamos a seguir as diferentes médias das dimensões das escalas com outras variáveis sociodemográficas.

Relativamente ao género dos inquiridos, em comparação com as médias das dimensões (figura 5), verificamos que há mais dimensões que são estatisticamente significativas. Todas as dimensões da escala da inteligência emocional, incluindo o próprio índice da inteligência emocional, estão estatisticamente interligadas com o género dos inquiridos. A dimensão da perceção das próprias emoções ($p=0,028$), a dimensão da componente sociocognitiva ($p=0,010$), a dimensão da perceção das emoções dos outros ($p=0,000$), a dimensão da dificuldade na compreensão das emoções ($p=0,016$) e o índice de IE ($p=0,003$), são todas estatisticamente significativas relativamente ao género, sendo que o género feminino apresenta uma média mais alta em todas estas dimensões. Este resultado está alinhado com as descobertas de Tsaousis e Kazi (2012), descritas acima durante a revisão da literatura, em que referem diversos autores que observaram que o género da pessoa pode ser um preditor significativo da inteligência emocional e que, tipicamente, as mulheres são melhores que os homens ao gerir as suas emoções.

Figura 5. Comparações entre as médias das dimensões e o género.



Relativamente ao estado civil dos inquiridos (figura 6), não foram encontradas diferenças estatisticamente significativas entre o mesmo e as dimensões, uma vez que todos os valores apresentados são superiores a 5%.

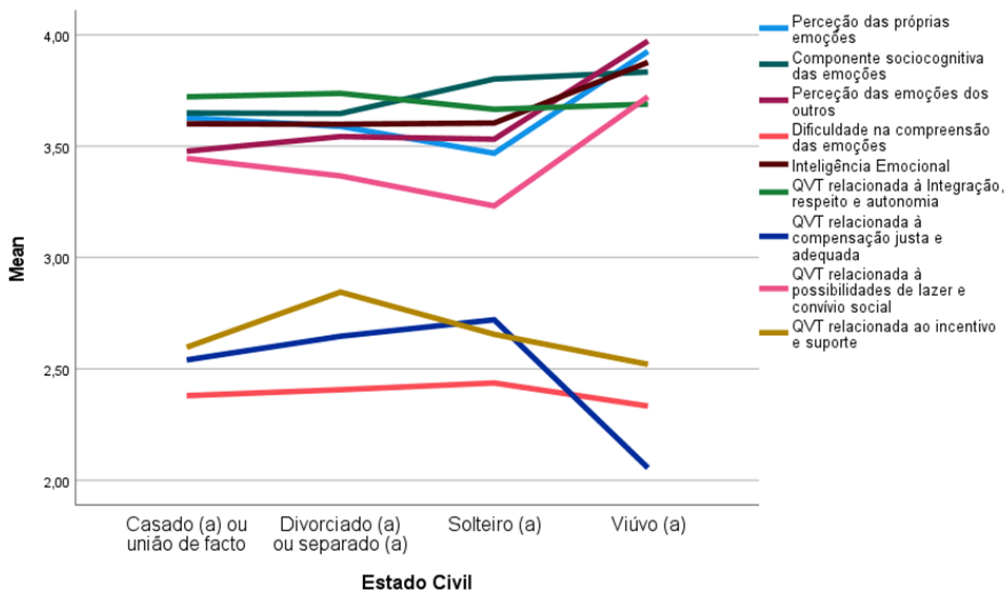


Figura 6. Comparações entre as médias das dimensões e o estado civil.

Na figura 7 podemos ver um gráfico que compara a média de todas as dimensões com o facto de o inquirido ter ou não filhos. Sabemos que não foram encontradas

*Implicações da Inteligência Emocional na Qualidade de Vida no Trabalho
dos indivíduos das diferentes gerações*

diferenças estatisticamente significativas entre estes itens, uma vez que todos estes apresentam um valor de $p > 0,05$, por isso não são estatisticamente significativas.

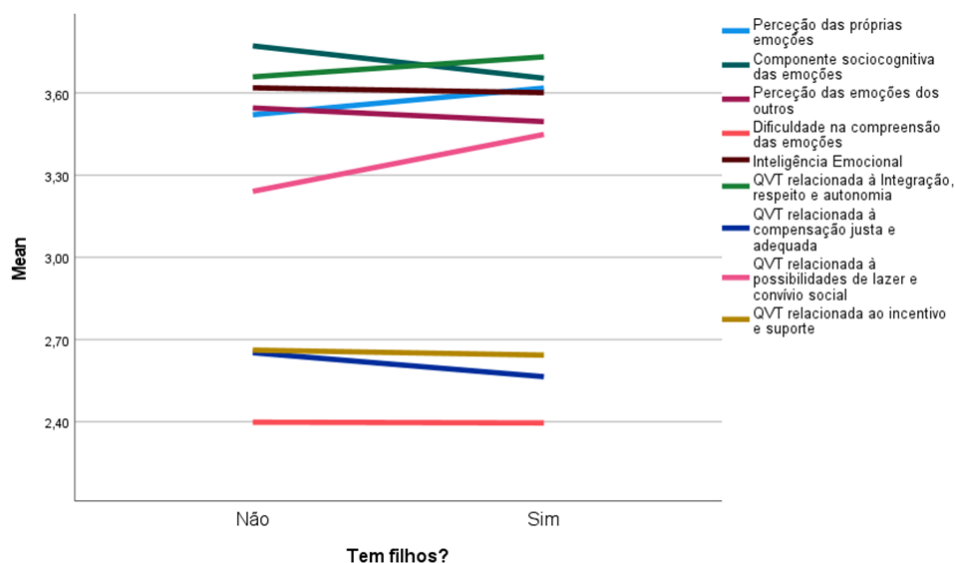
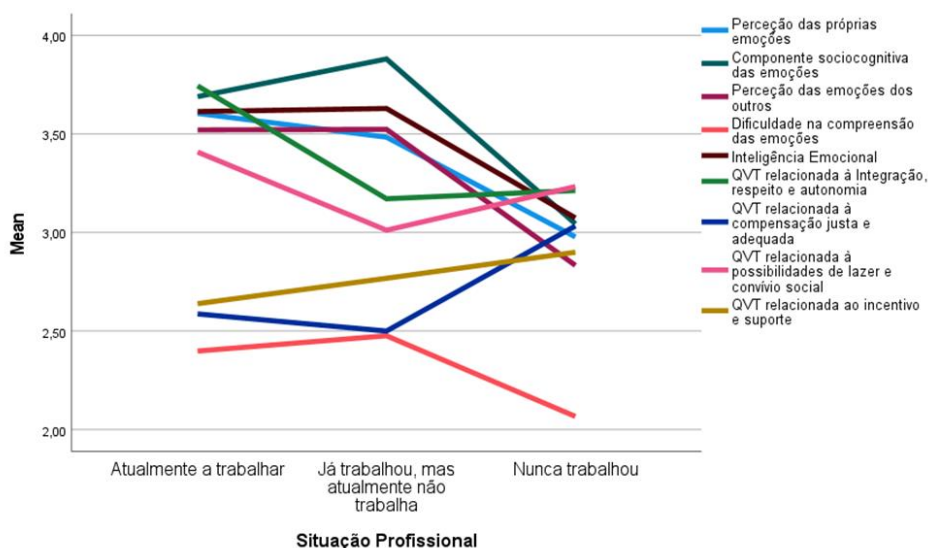


Figura 7. Comparações entre as médias das dimensões e se o inquirido tem filhos.

Na figura 8 conseguimos analisar e comparar as médias das diferentes dimensões com a situação profissional dos inquiridos. Apenas uma dimensão se apresenta como estatisticamente significativa relativamente à situação profissional, a dimensão da “QVT relacionada à Integração, Respeito e Autonomia” com um $p = 0,020$, onde são as pessoas que estão atualmente a trabalhar que apresentam os valores mais elevados.

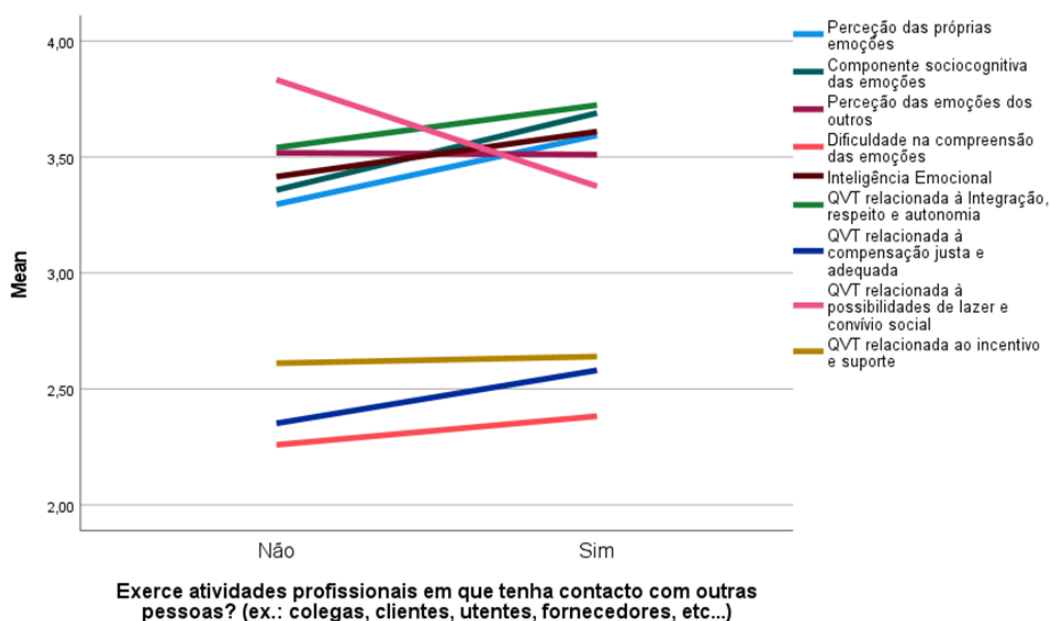
Figura 8. Comparações entre as médias das dimensões e a situação profissional.



Observando a figura 9, verificamos as médias das dimensões em comparação com o contacto com outras pessoas aquando do exercício das suas atividades profissionais. Apenas a dimensão da “Dificuldade na compreensão das emoções” se apresenta estatisticamente significativa relativamente ao contacto com outras pessoas, com um valor de $p=0,043$, onde são as pessoas que não têm contacto com outras pessoas que apresentam uma média mais baixa.

Uma vez que nesta dimensão os itens são invertidos aquando do cálculo do índice de inteligência emocional, ao darem valores baixos nesta dimensão significa que apresentam uma inteligência emocional maior, ou seja, na verdade são as pessoas que não têm contacto com outras pessoas que apresentam maior dificuldade na compreensão das emoções.

Figura 9. Comparações entre as médias das dimensões e o contacto com outras pessoas.



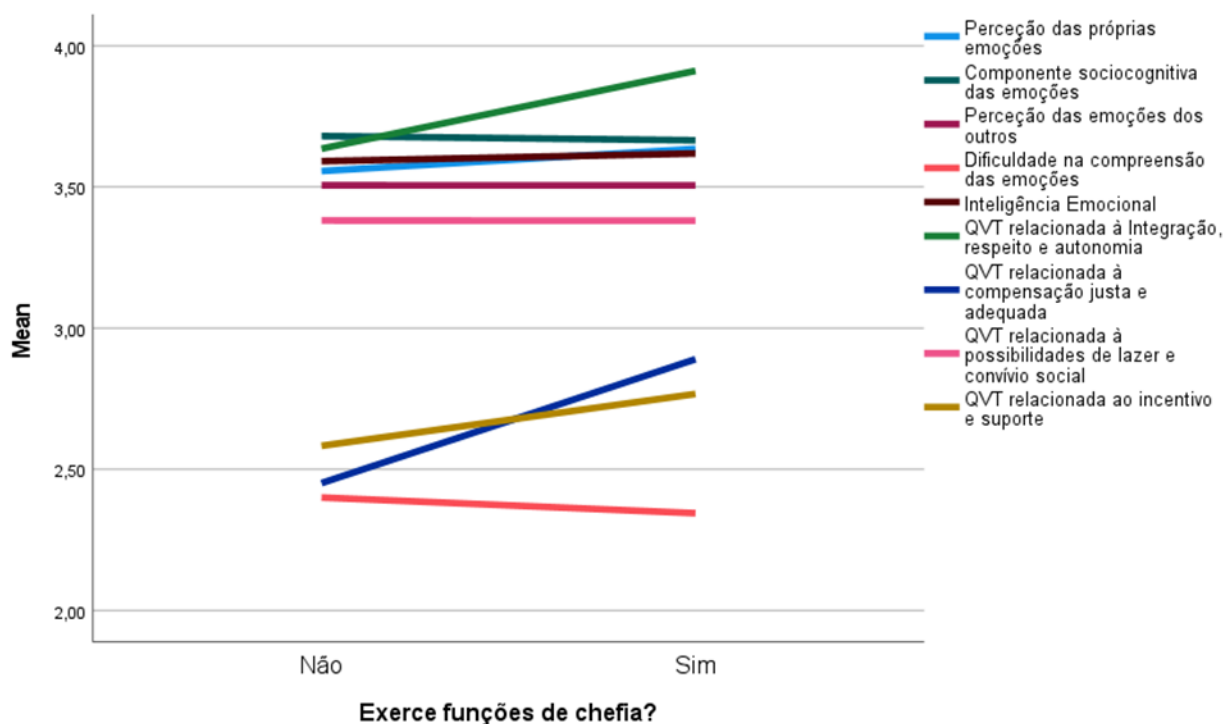
No gráfico seguinte (figura 10), e último, podemos comparar as médias das dimensões com a posição do inquirido dentro da sua organização, se desempenha funções de chefia ou não. Duas dimensões são estatisticamente significativas em relação às posições de chefia, a dimensão da “QVT relacionada à Integração, Respeito e Autonomia” com $p=0,016$ e a dimensão da “QVT relacionada à Compensação Justa e Adequada” com $p=0,003$, onde em ambas são os inquiridos que desempenham funções de chefia que apresentam médias mais elevadas, provavelmente porque quem desempenha estas

funções tem outro tipo de respeito e autonomia que não são permitidos aos liderados e porque a sua compensação salarial é mais elevada que a dos restantes. Antonholi e Romero (2013) afirmam que um trabalhador que saiba utilizar a IE a seu proveito, será certamente mais bem sucedido que os restantes, principalmente em posições de liderança, pois este terá de perceber as suas emoções e as dos outros, geri-las, gerir os relacionamentos com maior qualidade e, conseqüentemente, será capaz de trazer melhores resultados.

Verificadas competências emocionais nos líderes, estas podem trazer grandes vantagens competitivas, que se vão refletir na gestão de conflitos, no aprimoramento das suas relações inter e intrapessoais, na produtividade da sua equipa (Silva, Sarmiento, Sousa & Macêdo, 2015).

De acordo com um estudo realizado pelo psicólogo David McClelland (citado em Longhi, 2016), os líderes com pontuações mais elevadas em pelo menos seis competências da IE foram muito mais longe profissionalmente do que os seus pares que não apresentavam pontuações elevadas em tantas competências.

Figura 10. Comparações entre as médias das dimensões e a sua posição.



Apresentados todos os dados retirados do questionário, há diversas pequenas conclusões que podemos retirar, começando por dizer que, após efetuadas as Análises Fatoriais confirmatórias, ambas as escalas se adequam à amostra.

Fizemos uma análise detalhada das médias e desvios-padrão de ambas as escalas. Isto permitiu-nos observar quais os itens mais valorizados pelos inquiridos, como por exemplo “As emoções são uma das coisas que fazem com que valha a pena viver a minha vida” e “Sou respeitado(a) pelos meus colegas de trabalho”, e quais os itens menos valorizados com uma média inferior, como por exemplo “Tenho dificuldade em entender mensagens não-verbais de outras pessoas” e “A empresa oferece ginástica laboral”. Contudo, e relativamente ao item da escala da IE, podemos afirmar que os itens menos valorizados são, na verdade, o contrário, pois estas três afirmações estão redigidas no sentido negativo e devem ser invertidas aquando do cálculo da IE.

Foi também realizado um estudo correlacional onde foi verificada a existência ou falta de relações estatisticamente significativas entre as dimensões de ambas as escalas e o índice da IE. Concluímos que foram encontradas relações estatisticamente significativas entre todas as dimensões de ambas as escalas, com exceção de 3. Não foram encontradas diferenças significativas entre a dimensão da “Dificuldade na Compreensão das Emoções” e as dimensões “QVT relacionada à possibilidade de lazer e convívio social”, “QVT relacionada ao incentivo e suporte” e o índice de “Inteligência Emocional”. Uma vez que os itens da dimensão “Dificuldade na compreensão das emoções” estão formulados na negativa, isso pode explicar a falta de diferenças estatisticamente significativas entre essa dimensão e as restantes descritas acima. A principal conclusão a retirar deste estudo correlacional é que, de facto, a IE está estatisticamente relacionada com a QVT, de forma positiva e significativa, ou seja, sempre que uma destas variáveis aumenta, a outra também vai aumentar.

Por último, procedemos a uma análise para verificar se existiam diferenças estatisticamente significativas entre as médias das dimensões das escalas e alguns fatores sociodemográficos relativos à amostra. Primeiramente, podemos afirmar que nem todas as características sociodemográficas apresentam diferenças estatisticamente significativas com as dimensões das escalas, como é o exemplo do estado civil e se o inquirido tem filhos ou não. Relativamente aos outros dados sociodemográficos apresentados, todos eles apresentam pelo menos uma dimensão com uma relação estatisticamente significativa.

Em relação à geração dos inquiridos, um dos fatores principais em estudo, concluímos que há duas dimensões que apresentam diferenças estatisticamente significativas, e são estas a dimensão da perceção das próprias emoções ($p=0,038$) e a dimensão da QVT relacionada ao incentivo e suporte ($p=0,010$), especificamente observou-se que a geração Z pontua mais baixo na dimensão da perceção das emoções e a geração Y pontua mais baixo no item da QVT relacionada ao incentivo e suporte.

*Implicações da Inteligência Emocional na Qualidade de Vida no Trabalho
dos indivíduos das diferentes gerações*

CONCLUSÃO

O pensamento “razão ou emoção” ainda tem uma presença muito forte dentro das organizações, apesar de os estudos crescentes evidenciarem que as emoções precisam de ser compreendidas e aceites e que os trabalhadores emocionalmente mais inteligentes são precisamente aqueles que entendem as suas emoções e as emoções dos outros, contribuindo assim para melhores ambientes de trabalho e melhores resultados.

Kangasharjo e Nikko (2009) referem que existem amplos acordos entre os investigadores. Em primeiro lugar, que as emoções desempenham um papel importante nas organizações e, em segundo lugar, que a racionalidade e as emoções não são antítese uma das outras, mas sim estão relacionadas entre elas de diversas maneiras. Como Fiori (2009, p. 36) afirma: “a capacidade de usar as emoções certas no lugar certo à hora certa é uma característica importante em indivíduos com alta inteligência emocional”.

Assim sendo, o principal objetivo deste estudo foi analisar a IE nas diferentes gerações e as implicações que esta tem na QVT de cada indivíduo, verificar de que forma, e se, estas duas variáveis estão relacionadas e que fatores sociodemográficos podem influenciar a perceção das mesmas.

A amostra foi composta por 316 inquiridos, dos quais 73.7% são do sexo feminino, pertencem à geração X (53.5%), são casada(o)s (58.9%), têm filhos (70.9%), têm a licenciatura (54.7%) e residem no centro do país (74.7%).

Para chegarmos aos resultados aplicámos duas escalas já validadas, a Escala de Avaliação de Emoções e a Escala de avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho, com um total de 62 itens entre as duas escalas. Após analisados os resultados, chegamos à conclusão de que as variáveis da IE e da QVT apresentam diferenças estatisticamente significativas. Concluimos também que no caso da dimensão da perceção das próprias emoções, sabemos que a geração Z é a que pontua mais baixo, talvez por ser a mais recente no mercado de trabalho, ou por ser considerada a geração que apesar de se poder mostrar como a mais inteligente, mentalmente pode apresentar algumas fraquezas a nível do processamento de informação (Machová et al, 2020). Esta é uma geração que pode ser caracterizada como confiante, livre, viciada em tecnologia e individualista. É considerada como tal porque está a crescer em seios familiares pequenos, sem contacto com conceitos como o trabalho em equipa e a partilha, o que pode explicar os seus baixos valores em algumas dimensões da escala da IE. Por outro lado, a geração dos Baby Boomers é a que pontua mais alto nesta dimensão, talvez por ser a mais antiga no mercado de trabalho e

desempenhar mais cargos de chefia que exigem outra maneira de estar e de agir, ou talvez apenas por serem uma geração mais velha e mais experiente (Kupperschmidt, 2000)..

As variáveis: qualidade de vida no trabalho e inteligência emocional estão estatisticamente relacionadas e influenciam-se mutuamente. Por um lado, pessoas mais emocionalmente inteligentes criam melhores ambientes e condições de trabalho. Por outro lado, quando existem boas condições de trabalho, as emoções das pessoas são mais positivas, incentivando melhores relações entre trabalhadores e contribuindo assim para o constante desenvolvimento e aprimoramento da inteligência emocional de cada um. Perante estes resultados, parece-nos que uma empresa que domine e entenda este assunto, conseguirá exponenciar os seus resultados e influenciará a *performance* dos seus trabalhadores.

Atualmente, o mundo e o mercado de trabalho são constituídos por indivíduos das mais diversas gerações, onde cada uma irá encontrar realidades diferentes. E, da mesma maneira que as realidades mudam, também as pessoas e os contextos organizacionais passam por mudanças. A idade pode influenciar não só o nível de IE, como a percepção da mesma (Machová et al, 2020). O desenvolvimento e investimento na melhoria das 4 dimensões da IE aqui apresentadas: perceber as próprias emoções, gerir as próprias emoções, gerir as emoções dos outros e usar as emoções, contribuirão certamente para o crescimento individual e coletivo do trabalhador, tornando-o mais cooperativo, solidário e empático, tornando o ambiente de trabalho harmonioso.

Por outro lado, a IE é uma ferramenta que pode ajudar as organizações a desenvolverem funcionários mais concentrados, equilibrados e preparados emocionalmente para lidar com qualquer tipo de situação. E, conseqüentemente, melhorar as suas relações interpessoais. O conceito de IE não é genético, é uma habilidade que pode e deve ser treinada e constantemente trabalhada para que todos os indivíduos consigam reconhecer-se e reconhecer os outros em prol de melhores ambientes de trabalho e, conseqüentemente, melhores resultados organizacionais.

Apesar de, em ambiente de trabalho, adotarmos determinada postura, continuamos a ser as mesmas pessoas. Mantemos as nossas crenças, as nossas características, as nossas necessidades e os nossos padrões de comportamento, tudo marcas que aparecem em diversas situações de trabalho, com as quais temos de ser capazes de lidar e ultrapassar em prol da organização e do seu bom funcionamento. A IE é crucial para ultrapassar situações de conflito que ponham a teste toda a nossa personalidade.

Trabalhadores emocionalmente inteligentes trazem um ambiente de trabalho menos stressado, com mais foco e concentração na realização das suas tarefas. Contribuem para um melhor relacionamento entre colegas e aumentam a empatia de cada

um no quotidiano. São capazes de gerir conflitos e de aumentar, não só a sua produtividade, como também a produtividade da empresa.

Em termos teóricos, esta investigação permitiu-nos confirmar que, de facto, a IE tem implicações na QVT de cada indivíduo. Que quanto maior for a IE de cada um, melhor será a sua QVT e, conseqüentemente, a dos outros. Autores sugerem que existe um nível de IE grupal que tem influência na interação das equipas e a sua *performance*, que trabalhadores com níveis mais elevados de IE, mais propriamente com a percepção das próprias emoções, predispõem-nos a serem mais colaborativos, bons ouvintes, proativos (Jordan e Troth, 2004), o que está de acordo com nossa descoberta de que existem relações significativas entre a dimensão da percepção das próprias emoções e a QVT no geral.

Em termos práticos, os resultados aqui encontrados apenas confirmam às empresas o que já se suspeitava. De que é importante ter em consideração as diferenças entre os trabalhadores pertencentes às equipas e dar-lhes espaço e autonomia para que consigam progredir não só profissional como pessoalmente. Investir no autoconhecimento e autodesenvolvimento pode ser uma mais valia para as organizações a longo prazo, tornando-as mais proativas, dedicadas, envolvidas e mais atrativas.

Como sugestão para o desenvolvimento da IE dentro das empresas, é necessário começar a ter consciência que as emoções existem, que o ambiente de trabalho é composto por seres humanos, todos eles diferentes e com emoções distintas. Aumentando a consciência de cada um sobre as suas próprias emoções e sobre as emoções dos outros, as organizações estão a investir no bom funcionamento dos seus recursos mais valiosos.

Existe alguma variação de resultados em estudos referidos na revisão da literatura, que pode ser explicada pelo facto de estes serem realizados em países diferentes, com culturas e vivências diferentes, com gerações diferentes, entre outros fatores. Além disso, a própria definição de geração comporta tal facto ao afirmar que o contexto, ou seja, as vivências sociais, políticas, económicas, culturais, entre outras, próprias de cada país vão interferir nas atitudes e comportamentos de cada geração desse mesmo país e é isso que as distingue das demais. Estas diferenças nos resultados também advêm da escassez dos mesmos, o que vai impedir uma conclusão única, verdadeira e clara que, de facto, reflita a realidade.

Apesar da escassez, os estudos começam a aparecer cada vez mais, pois a importância da IE no seio organizacional tem vindo a aumentar. No entanto, em Portugal ainda não há estudos significativos nesta área. O tema da IE, e como esta pode afetar especificamente algumas gerações, ainda não foi devidamente aprofundado, principalmente no que concerne à geração Z por esta ser tão recente no mercado de

*Implicações da Inteligência Emocional na Qualidade de Vida no Trabalho
dos indivíduos das diferentes gerações*

trabalho. Isto valoriza o nosso trabalho como um dos estudos pioneiros na temática, dando resposta a algumas questões, como se existem ou não diferenças significativas entre a variável da IE e a variável da QVT, quais as gerações que pontuam mais baixo em cada dimensão e a comparação com outros dados complementares que nos propusemos a analisar também, como o género, a situação profissional, etc.

Além de dar resposta a estas questões, também abre portas para que outras questões se coloquem em futuras investigações como, por exemplo, analisar que fatores externos e internos podem influenciar a IE especificamente, verificar se de facto existe um nível de IE grupal influenciado pelas equipas de trabalho, verificar se alguma das gerações é mais predisposta ao treino e aprendizagem da IE, verificar se a localização geográfica da empresa tem implicações na QVT ou se o tamanho da organização afeta a QVT, entre outras possibilidades.

Como todos os estudos, este também apresenta as suas limitações. A amostra aqui apresentada pode-se considerar como uma limitação pois, apesar de serem mais de 300 respostas, estas não estão divididas em partes idênticas na sua caracterização, por exemplo, há muitos mais inquiridos da geração X do que qualquer uma das outras, também há muito mais mulheres do que homens, entre outras disparidades.

Face ao exposto, concluímos então que, independentemente das diferenças de cada pessoa, é fundamental que as organizações queiram conhecer os seus colaboradores e proporcionar-lhes o melhor ambiente possível e dar-lhes abertura para ser quem são, em simultâneo com ferramentas para o desenvolvimento pessoal, para que possam melhorar não só os *outcomes* da empresa como também a QVT de cada indivíduo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anbarasan, V. and Mehta, N. (2010): *Importance of emotional intelligence for enhancing employee's perception on quality of working life*. Synergy, 8 (2)
- Andrade, A.; Duarte, J.; Cruz, C.; Albuquerque, C. and Chaves, C. (2019): *Inteligência emocional em idosos portugueses*. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*. *Revista INFAD de psicologia*, 4 (1) pp. 331-338
- Antonholi, Â. A. L. and Romero, L. M. (2013). *A liderança emocional nas organizações*. *Revista Organização Sistêmica*, 3 (2), p. 21-34
- Aragão, J. (2011): *Introdução aos estudos quantitativos utilizados em pesquisas científicas*. *Revista Praxis*, 3 (6) pp. 59-62
- Ashkanasy, N.M (2003). *Emotions in organizations: a multi-level perspective, multi-level issues organizational behavior and strategy*. *Research in multi-level Issues*, 2 pp. 9-54.
- Bar-On, R. (2006). *The Bar-On Model of Emotional-Social Intelligence*. Psicothema.
- Barroso, A. M. A. (2015). *Desajustamento Emocional, Inteligência Emocional e sua Implicação na Satisfação com o Trabalho*. Dissertação de Mestrado em Psicologia Clínica e da Saúde. Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias. Lisboa, Portugal.
- Becton, J. B.; Walker, H. J.; and Jones-Farmer, A. (2014). *Generational differences in workplace behavior*. *Journal of Applied Social Psychology*, 44(3), 175-189
- Belzung, C. (2007). *Biologia das Emoções*. Epigénese Desenvolvimento e Psicologia. Instituto Piaget.
- Bencsik, A. and Gabriella Horváth-Csikós, T. J. (2016). *Y and Z Generations at Workplaces*. Universidade da Panónia. *Journal of Competitiveness*. 8 (3) pp. 90 – 106. DOI: 10.7441/joc.2016.03.06
- Berkup, S. B. (2014). *Working With Generations X And Y In Generation Z Period: Management of Different Generations In Business Life*. In: *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5 (19) pp. 218-229. DOI:10.5901/mjss.2014.v5n19p218
- Boas, A. A. and Morin, E. (2018). *Inteligência Emocional e Qualidade de Vida no Trabalho dos Docentes de Instituições Federais de Ensino superior no Brasil*. XVIII Colóquio Internacional de Gestión Universitaria. ISBN; 978-85-68618-05-9
- Bradberry, T. and Greaves, J. (2009): *Emotional Intelligence 2.0*. TalentSmart. San Diego. ISBN: 978-0-9743206-2-5

- Bru-Luna, L.; Martí-Vilar, M.; Merino-Souto, C. and Cervera-Santiago, J. (2021). Emotional Intelligence Measures: A Systematic Review. *Healthcare*, 9, 1696
- Buahene, A. and Kovary, G. (2003). *The Road to Performance Success: Understanding and Managing the Generational Divide*. Toronto, ON: n-gen People Performans Inc
- Campos, B. (2014). *A Influência das Emoções Básicas nos Géneros*. Tese de Mestrado. Universidade de Coimbra. Faculdade de Medicina. Coimbra, Portugal.
- Chiavenato, I. (2004). *Recursos Humanos: O Capital Humano das Organizações*. São Paulo: Editora Atlas. 8ª Edição.
- Chun, J. U.; Litzky, B. E.; Sosik, J. J.; Bechtold, D. C. and Godshalk, V. M. (2010). *Emotional intelligence and trust in formal mentoring programs*. *Group and Organization Management*, 35 (4) pp. 421-455
- Ciarrochi, J.; Chan, A. and Bajgar, J. (2001). Measuring Emotional Intelligence in Adolescents. *Personality and Individual Differences*, 31 (7) pp. 1105-1119. DOI: [10.1016/S0191-8869\(00\)00207-5](https://doi.org/10.1016/S0191-8869(00)00207-5)
- Cobêro, C.; Primi, R. and Muniz, M. (2006). Inteligência Emocional e Desempenho no Trabalho: Um estudo com MSCEIT, BPR-5 E 16PF. *Universidade de São Francisco. Paidéia*, 16 (35), p. 337-348
- Cook, G. L.; Bay, D.; Visser B.; Myburgh, J. E. and Njoroge, J. (2011). *Emotional Intelligence: the role of accounting education and work experience*. *Issues in Accounting Education*, 2 (26) pp. 267-286
- Correia, A. C.; Dima, I. D. and Lourenço, P. R. (2010): *Se o coração pensasse, pararia? Desenvolvimento de um instrumento de medida da inteligência emocional grupal*. Tese de mestrado não publicada. Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra. Coimbra, Portugal
- Crowne, K. (2009): *The relationships among social intelligence, emotional intelligence, and cultural intelligence*. *Organization Management Journal*, 6 pp. 148-163
- Cunha, M. P.; Rego, A.; Cunha, R. C.; Cabral-Cardoso, C. and Neves, P. (2014): *Manual do Comportamento organizacional e gestão*. Lisboa. RH Editora.
- Daus, C. S. (2006): *The case for an ability-based model of emotional intelligence*. In Murphy, K. R. *A Critique of Emotional Intelligence: What are the problems and how can they be fixed?* Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Day, A. L. and Carroll, S. A. (2004): Using an-ability-based measure of emotional intelligence to predict individual performance, group performance, and group citizenship behaviours. *Personality and Individual Differences*, 36 (6) pp. 1443-1458.

*Implicações da Inteligência Emocional na Qualidade de Vida no Trabalho
dos indivíduos das diferentes gerações*

- Detoni, D. J. (2001). Estratégias de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho. Tese de Pós-Graduação. Universidade de Santa Catarina. Departamento de Engenharia de Produção e Sistemas. Florianópolis.
- Diehl, A. A. (2004): Pesquisa em ciências sociais aplicadas: métodos e técnicas. São Paulo: Prentice Hall
- Dimas, I.; Lourenço, P. and Miguez, J. (2007): (Re)pensar os conflitos intragrupais: desempenho e níveis de desenvolvimento. *Psicologia*, 21 (2)
- Druskat, V. U. and Wolff, S. B. (2001): *Building the emotional intelligence of groups*. *Harvard Business Review*, 79 (3) pp. 81-90
- Eisner, S. P. (2005): *Managing generation Y*. *SAM Advanced Management Journal*, 70 (4) p. 15
- Fernandes, E. C. (1996). Qualidade de vida no trabalho: Como medir para melhorar. São Paulo. Casa da Qualidade.
- Fiori Journal of Management & Organization (2009): A new look at emotional intelligence: A dual-process framework. *Personality and Social Psychology Review*, 13 pp. 21-44.
- Fiori, M. and Antonakis, J. (2012). *Selective attention to emotional stimuli: What IQ and openness do, and emotional intelligence does not*. *Intelligence*, 40 pp. 245 – 254
- Formenton, T. and Stefano, S. (2017). Gerações e Mercado de Trabalho: suas relações com as organizações. *Revista de Carreiras e Pessoas*, 7 (3), 5-26
- Freitas, A. and Souza, R. (2009). Um modelo para avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho em universidades públicas. Universidade Estadual do Norte Fluminense. Mestrado em Engenharia de Produção. Rio de Janeiro, Brasil. *Revista Eletrônica Sistemas e Gestão*, 4 (2), 136-154
- Gignac, G.; Palmer, B.; Manocha, R. and Stough, C. (2005): An examination of the factor structure of the schutte self-report emotional intelligence (SSREI) scale via confirmatory factor analysis. *Personality and Individual Differences*, 39 (6) pp. 1029-1042.
- Ghuman, U. (2011): *Building a model of group emotional intelligence*. *Team Performance Management*, 7/8 (17) pp. 418-439
- Goleman, D. (1995): *Inteligência emocional: A Teoria Revolucionária que redefine o que é ser inteligente*. Rio de Janeiro, Brasil. Editora Objetiva.
- Gonçalves, M.; Almeida, T. and Moura, V. (2018). Qualidade de vida no trabalho e métodos flexíveis de trabalho: uma análise multimétodo sobre o impacto do home office na qualidade de vida no trabalho do colaborador. *Revista Liceu On-line*, 8 (2), 74-97

- Jordan, P. J.; Ashkanasy, N. M.; Hartel, C. E. J.; and Hooper, G. S. (2002). Workgroup emotional intelligence: Scale development and relationship to team process effectiveness and goal focus. *Human Resource Management Review*, 12 (2), 195-214
- Jordan, P. J. and Troth, A. C. (2004): *Managing emotions during team problem solving: emotional intelligence and conflict resolution*. *Human Performance*, 2 (17) pp. 195-218.
- Kangasharju, H. and Nikko, T. (2009): *Emotions in organizations: Joint laughter in workplace meetings*. *Journal of Business Communication*, 1 (46) pp. 100-119
- Kupperschmidt BR. (2000): *Multigeneration employees: strategies for effective management*. *The Health Care Manager*, 19, pp. 65–76.
- Longhi, C. F. (2016). Inteligência Emocional X Liderança. Caxias do Sul – RS. IV Congresso de Pesquisa e Extensão da Faculdade da Serra Gaúcha (FSG).
- Machado, M. C. R. and Seixas, P. G. F. (2015): *Gerenciamento de Carreiras: A Percepção das Gerações Baby Boomers, X e Y numa Universidade do Nordeste Brasileiro*. Universidade do Vale Itajai. ISBN: 978-85-68618-01-1
- Machová, R.; Zsigmond, T.; Lazányi, K. and Krepszová, V. (2020): *Generations and Emotional Intelligence: A Pilot Study*. *Acta Polytechnica Hungarica*, 17 (5) pp. 229-247
- Martins, M. C. and Melo, J. M. (2008). Emoção... Emoções... Que implicações para a saúde e Qualidade de Vida? Instituto Politécnico de Viseu. *Revista Millenium*, 34, p.125-148
- Mayer, J. D. (2001): *A field guide to emotional intelligence*. J. Ciarrochi, J. P. Forgas & J. D. Mayer (Eds.), *Emotional intelligence in everyday life: A scientific inquiry*. Filadélfia: Psychology Press.
- Melo, E. R. de (2011). *Teletrabalho, Qualidade de Vida no Trabalho e Satisfação Profissional: Um estudo exploratório numa amostra de profissionais na área da Tecnologia da Informação*. Tese de Mestrado. Universidade de Lisboa. Faculdade de Psicologia. Lisboa.
- Mota, A. G. G. (2018). *Competências Socioemocionais proeminentes e deficitárias de estagiários da Geração Z. Trabalho de conclusão de curso Bacharel em Administração*. Universidade Federal da Paraíba
- Nascimento, V. S; Santos, E. and Campos, M. A. (2010): *Retenção de jovens talentos nas empresas modernas - quem são esses profissionais e o que os motiva a permanecer nas organizações*. *Anais do II Seminário ENIAC*, 2 (1)

*Implicações da Inteligência Emocional na Qualidade de Vida no Trabalho
dos indivíduos das diferentes gerações*

- Nunes, I. F. (2008). Qualidade de Vida no Trabalho e Empenho Organizacional: Estudo Exploratório em Contexto de Outsourcing. Tese de Mestrado. Universidade de Lisboa. Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação. Lisboa.
- Pereira, R. and Bernhardt, A. (2004). A importância da qualidade de vida no trabalho para a empresa do século XXI. Revista de Divulgação Técnico Científica do ICPG, 2 (6), 51-55
- Petrides, K. V. and Furnham, A. (2003). Trait Emotional Intelligence: behavioural validation in two studies of emotion recognition and reactivity to mood induction, European Journal of Personality, 17 (1), 39-57
- PorData (2022): Base de Dados Portugal Contemporâneo.
- Pinto, A. da C. (2001). Psicologia Geral. Lisboa: Universidade Aberta. ISBN: 972-674-339-7
- Quoidbach, J. and Hansenne, M. (2009): *The impact of trait emotional intelligence on nursing team performance and cohesiveness*. Journal of Professional Nursing, 1 (25) pp. 23-29
- Reis, T. (2018): Study on the Alpha Generation and The Reflection of Its Behaviour in the Organizational Environment. Quest Journal. Journal of Research in Humanities and Social, 6 (1) pp. 09-19
- Roazzi, A.; Dias, M.; Silva, J.; Santos, L. and Roazzi, M. (2011). O que é a emoção? Em busca da organização estrutural do conceito de emoção em crianças. Psicologia: Reflexão e Crítica, 24 (1), 51-61
- Salovey, P. and Mayer, J. D. (1990): *Emotional intelligence*. Imagination, Cognition and Personality, 9, 185-211
- Santos, D. (2009). Inteligência Emocional como Mecanismo para Qualidade de Vida no Trabalho. UniCEUB. Faculdade de Tecnologia e Ciências Sociais Aplicadas – FATECS. Brasília.
- Schmidt, D. R. C and Spadoti, D. R. A. (2006). Qualidade de Vida no Trabalho de Profissionais de Enfermagem, Atuantes em Unidades do Bloco Cirúrgico, sob a Ótica da Satisfação. Revista Latino-Americana de Enfermagem, 14 (1), 54-60
- Schutte, N.; Malouff, J.; Hall, L.; Haggerty, D.; Cooper, J.; Golden, C. and Dornheim, L. (1998): Development and validation of a measure of emotional intelligence. Personality and individual differences, 25 (2) pp. 167-177
- Seabra, D. C. L. (2013). *Inteligência Emocional-Estudo Exploratório*. Tese de Mestrado. Universidade da Beira Interior. Covilhã, Portugal.

*Implicações da Inteligência Emocional na Qualidade de Vida no Trabalho
dos indivíduos das diferentes gerações*

- Silva, M. J. M. R (2010): *A inteligência emocional como factor determinante nas relações interpessoais*. Tese de Mestrado não publicada. Universidade Aberta. Lisboa, Portugal.
- Silva, F. M. dos R. L. de O. da (2012): *O Impacte da Inteligência Emocional no Desempenho de Colaboradores-Análise de um Caso Numa Grande Instituição Financeira em Portugal*. Tese de Mestrado. ISCTE Business School. Instituto Universitário de Lisboa.
- Silva, E. dos S.; Sarmiento, M. A. M.; Sousa, M. A. T. de and Macêdo, M. E. C. (2015) Inteligência Emocional e Liderança: Fatores preponderantes nas relações interpessoais das organizações. *Revista Interfaces*, 3 (8), p. 01-12
- Simões, B. (2021) Inteligência emocional e *burnout* nas organizações: particularidades na pessoa com perda auditiva. Instituto Politécnico de Coimbra. Dissertação de Mestrado em Gestão de Recursos Humanos.
- Singh, A. (2014): *Challenges and Issues of Generation Z*. In: *Journal of Business and Management*, 16 (7) pp. 59-63
- Siqueira, J. G., Tannhauser, C. L., Camargo, M. E., Biegelmeyer, U.H, Rech, M. and Biegelmeyer, S. C. (2017). Qualidade de Vida no Trabalho segundo o Modelo de Walton: Um Estudo de Caso. XVII Mostra de Iniciação Científica. Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão.
- Smola, K. and Sutton, C. (2002): *Generational differences: Revisiting generational work values for the new millennium*. *Journal of Organizational Behavior*, 23 pp. 363–382
- Stein, S. J. (2007): *The seven keys to an emotionally intelligent organization*. Jossey-Bass, 1º Edição.
- Subtil, M. A. P. (2010). Qualidade de Vida no Trabalho: Relação entre dimensões da Qualidade de Vida no Trabalho e o Empenhamento Organizacional Afetivo: Estudo Exploratório numa amostra portuguesa. Tese de Mestrado. Universidade de Lisboa. Faculdade de Psicologia. Lisboa.
- Tsaousis, I. and Kazi, S. (2012): *Factorial invariance and latent mean differences of scores on trait emotional intelligence across gender and age*. *Personality and individual differences*, 2 (54) pp. 169-173
- Vasconcellos-Guedes, L. and Guedes, L. F. (2007): E-Surveys: Vantagens e Limitações dos Questionários Eletrônicos via Internet no Contexto da Pesquisa Científica. São Paulo, Brasil. X SemeAd-Seminário em Administração FEA/USP
- Viana, F. (2008): Os Novos Tempos: A Convivência das Gerações X e Y nas Empresas. In *Infonet*. Internet. Disponível em: <https://infonet.com.br/blogs/os-novos-tempos-a-convivencia-das-geracoes-x-e-y-nas-empresas/> (última consulta: 13/01/2022)

*Implicações da Inteligência Emocional na Qualidade de Vida no Trabalho
dos indivíduos das diferentes gerações*

- Weingarten, R. M. (2009): *Four Generations, One Workplace: A Gen X-Y Staff Nurse's View Of Team Building In The Emergency Department*. Journal Of Emergency Nursing, 35 (1) pp. 27-30
- Whitney Gibson, J.; Greenwood, R. A and Murphy, E. F. (2009): *Generational Differences In The Workplace: Personal Values, Behaviors, And Popular Beliefs*. Journal of Diversity Management (JDM), 4 (3) pp. 1-8. <https://doi.org/10.19030/jdm.v4i3.4959>
- Yaegashi, E.; Silva, Dr. J.; Facina, V.; Bueno, W.; Fernandes, G. and Oliveira, G. (2019). *Correlação entre Inteligência Emocional, Coesão no Grupo e desempenho no Trabalho*. Instituto Federal Santa Catarina. Revista Eletrônica Ciências da Administração e Turismo, 7 (2), 18-32

ANEXOS

ANEXO 1 – Questionário

Implicações da Inteligência Emocional na Qualidade de Vida no Trabalho dos indivíduos das diferentes Gerações

No âmbito da conclusão do Mestrado em Gestão de Recursos Humanos do ISCAC, estamos a desenvolver um estudo que tem como objetivo analisar a inteligência emocional nas gerações e o impacto que esta tem na qualidade de vida no trabalho de cada um.

Para o efeito, pedimos-lhe que responda a este questionário que leva apenas 5 minutos do seu tempo. Este questionário está dividido em 3 partes, sendo que a primeira é constituída por perguntas relativas à inteligência emocional, a segunda por perguntas relativas à qualidade de vida no trabalho e, por fim, a última parte é relativa aos dados sociodemográficos.

Não há respostas certas nem erradas, apenas a sua opinião conta. Pedimos que seja sincero e que responda a todas as questões.

Este formulário é anónimo e tem fins meramente académicos.

A sua colaboração é fundamental.

Qualquer dúvida não hesite em contactar:

Ana Sanches (anamhfsanches@gmail.com)

Desde já obrigada pela sua participação!

Secção 1 – Inteligência Emocional (Vicente, 2014)

Esta secção contém 27 itens que usam uma escala Likert de cinco pontos, onde 1 representa "Não me identifico de todo", 2 representa "não me identifico parcialmente", 3 representa "não tenho opinião formada", 4 representa "identifico-me parcialmente" e 5 representa "Identifico-me totalmente".

	1	2	3	4	5
1.Sei quando falar dos meus problemas pessoais a outras pessoas.					
2.Quando me deparo com obstáculos, lembro-me de alturas que enfrentei obstáculos parecidos e os enfrentei.					
3.Tenho dificuldade em entender as mensagens não verbais de outras pessoas.					
4.Alguns dos acontecimentos mais importantes da minha vida levaram-me a reavaliar o que é importante.					
5.Quando o meu humor muda, apercebo-me de novas possibilidades.					
6.As emoções são uma das coisas que fazem com que valha a pena viver a minha vida.					
7.Estou ciente das minhas emoções enquanto as sinto.					
8.Gosto de partilhar as minhas emoções com outras pessoas					

*Implicações da Inteligência Emocional na Qualidade de Vida no Trabalho
dos indivíduos das diferentes gerações*

9.Quando sinto uma emoção positiva, sei como a fazer durar.					
10.Organizo eventos de que outras pessoas gostam.					
11.Estou ciente das mensagens não verbais que transmito a outras pessoas.					
12.Quando estou bem-disposto, tenho facilidade em resolver problemas.					
13.Ao olhar para as expressões faciais, reconheço as emoções que as pessoas estão a sentir.					
14.Sei o porquê das minhas emoções mudarem.					
15.Quando estou bem-disposto, sou capaz de ter ideias novas.					
16.Controlo as minhas emoções.					
17.Facilmente reconheço as minhas emoções enquanto as sinto.					
18.Motivo-me a mim próprio ao imaginar um bom resultado para as tarefas que empreendo.					
19.Estou ciente das mensagens não-verbais que as outras pessoas transmitem.					
20.Quando uma pessoa me fala sobre um acontecimento importante da sua vida, quase sinto como se tivesse passado por tal acontecimento.					
21.Quando sinto uma mudança de emoções, tenho a tendência a ter novas ideias.					
22.Quando me deparo com um desafio, desisto porque acredito que vou falhar.					
23.Basta olhar para as outras pessoas para saber o que estão a sentir.					
24.Ajudo outras pessoas a sentirem-se melhor quando estão desanimadas.					
25.Uso a boa disposição para me ajudar, a mim próprio, a continuar a tentar quando me deparo com obstáculos.					
26.Consigo dizer como as pessoas se estão a sentir ouvindo o tom da sua voz.					
27. Tenho dificuldade em entender o porquê das pessoas se sentirem da maneira como se sentem.					

Secção 2 – Qualidade de vida no trabalho (Rueda, Ottati, Pinto, Lima, Bueno, 2013)

Esta secção contém 35 itens que usam uma escala Likert de cinco pontos, onde 1 representa “Não me identifico de todo”, 2 representa “não me identifico parcialmente”, 3 representa “não tenho opinião formada”, 4 representa “identifico-me parcialmente” e 5 representa “Identifico-me totalmente”.

*Implicações da Inteligência Emocional na Qualidade de Vida no Trabalho
dos indivíduos das diferentes gerações*

	1	2	3	4	5
1.Os trabalhadores são respeitados independentemente do seu sexo.					
2.Os trabalhadores respeitam-se independentemente do cargo que ocupam.					
3.As normas e as regras são claras e bem definidas.					
4.Os meus direitos são respeitados.					
5.Tenho autonomia para realizar o meu trabalho.					
6.A empresa incentiva o respeito entre os trabalhadores.					
7.A religião dos trabalhadores é respeitada.					
8.Os meus colegas de trabalho ajudam-me quando preciso.					
9.As minhas responsabilidades são adequadas à minha função.					
10.Sou respeitado(a) pelos meus colegas de trabalho.					
11.As ideias são compartilhadas entre colegas.					
12.Os meus direitos e deveres na empresa são claros.					
13.A minha vida pessoal é respeitada.					
14.A liberdade de expressão é respeitada.					
15.Tenho autonomia para tomar decisões.					
16.O meu salário é justo para o esforço (físico e mental) que faço.					
17. O meu salário é justo para a experiência profissional que tenho.					
18.O salário que recebo permite-me satisfazer as minhas vontades.					
19.Estou feliz com o salário que recebo.					
20.O meu salário é adequado em comparação ao de outras empresas.					
21.A empresa oferece reajustes salariais adequados.					
22.O meu trabalho permite-me ter momentos de lazer com a família.					
23.O meu horário de trabalho permite-me dedicar tempo à família.					
24.O meu horário de trabalho favorece o convívio social fora da empresa.					
25.O meu horário de trabalho permite-me programar atividades com antecedência.					
26.A minha carga horária é adequada.					
27.Após a minha hora de saída, tenho vontade de fazer outras atividades.					
28.A empresa promove formações periódicas.					
29.As horas extra são pagas.					
30.A empresa incentiva-me a participar em atividades culturais.					
31.A empresa oferece a possibilidade de promoções aos trabalhadores.					

32.As atividades que executo são planeadas com antecedência.					
33.Sou incentivado (a) a realizar formações.					
34.A empresa oferece ginástica laboral.					
35.A empresa oferece a oportunidade de fazer horas extra.					

Secção 3 – Caracterização Sociodemográfica

1. Geração

- Até 27 anos (Geração Z)
- Entre 28 e 42 anos (Geração Y)
- Entre 43 e 57 anos (Geração X)
- Mais de 57 anos (Baby Boomers)

2. Género

- Feminino
- Masculino
- Prefiro não dizer

3. Estado Civil

- Solteiro (a)
- Casado (a) ou união de facto
- Divorciado (a) ou separado (a)
- Viúvo (a)

4. Tem filhos

- Sim
- Não

5. Em qual parte do país reside?

- Norte
- Centro
- Lisboa e Vale do Tejo
- Alentejo
- Algarve
- Região Autónoma da Madeira
- Região Autónoma dos Açores

6. Habilitações Literárias

- Básico
- Secundário

*Implicações da Inteligência Emocional na Qualidade de Vida no Trabalho
dos indivíduos das diferentes gerações*

Licenciatura

Mestrado

Doutoramento

7. Situação Profissional

Atualmente a trabalhar

Já trabalhou, mas atualmente não trabalha

Nunca trabalhou

8. Caso trabalhe, qual é a sua situação contratual?

Contrato sem termo (efetivo)

Contrato a termo certo (a prazo)

Contrato a termo incerto (a prazo, sem duração definida)

Contrato com uma empresa de trabalho temporário

Sem contrato

9. Qual é o número médio de horas que trabalha semanalmente?

Duração de trabalho reduzida (<35horas/semana)

Duração normal de trabalho (35-40horas/semana)

Duração de trabalho longa (>40horas/semana)

10. Quantos funcionários trabalham na empresa/instituição?

Até 9

10 a 49

50 a 249

Mais de 250

11. Em que setor trabalha?

Público

Privado

Público Empresarial

12. Exerce atividades profissionais em que tenha contacto com outras pessoas?
(ex.: colegas, clientes, utentes, fornecedores, etc...)

Sim

Não

13. Exerce funções de chefia?

Sim

Não

14. Há quanto tempo desempenha a sua atual função?

*Implicações da Inteligência Emocional na Qualidade de Vida no Trabalho
dos indivíduos das diferentes gerações*

- Menos de 1 ano
- Entre 1 e 3 anos
- Entre 4 e 8 anos
- Entre 9 e 13 anos
- Entre 14 e 19 anos
- Entre 20 e 30 anos
- Mais de 30 anos

Muito obrigada pela participação!