



UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA - UFBA
INSTITUTO DE PSICOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA - PPGPSI

JONATAN SANTANA BATISTA

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL, CONGRUÊNCIA PESSOA-AMBIENTE E
SATISFAÇÃO INTRÍNSECA NO TRABALHO: UM ESTUDO COM BASE NO
MODELO RIASEC**

Salvador, 2018

JONATAN SANTANA BATISTA

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL, CONGRUÊNCIA PESSOA-AMBIENTE E
SATISFAÇÃO INTRÍNSECA NO TRABALHO: UM ESTUDO COM BASE NO
MODELO RIASEC**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação de Psicologia da Universidade Federal da Bahia como requisito para obtenção do título de Mestre em Psicologia Social e do Trabalho

Orientadora: Profa. Dra. Sônia Maria Guedes Gondim

Coorientador: Prof. Dr. Mauro de Oliveira Magalhães

Salvador, 2018

TERMO DE APROVAÇÃO
JONATAN SANTANA BATISTA

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL, CONGRUÊNCIA PESSOA-AMBIENTE E
SATISFAÇÃO INTRÍNSECA NO TRABALHO: UM ESTUDO COM BASE NO
MODELO RIASEC**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal da Bahia como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Psicologia.

Dissertação defendida e aprovada em 13 de Dezembro de 2018

COMISSÃO EXAMINADORA

Profa. Dra. Sônia Maria Guedes Gondim – *Orientadora*
Universidade Federal da Bahia

Prof. Dr. Cícero Roberto Pereira
Universidade Federal da Paraíba

Prof. Dr. Marco Antônio Pereira Teixeira
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Salvador, 2018

*À minha mãe, a mulher mais virtuosa
À minha orientadora, pela oportunidade, dedicação e virtude*

RESUMO

Batista, J. S. (2018). Inteligência Emocional, Congruência Pessoa-Ambiente e Satisfação Intrínseca no Trabalho: um estudo com base no modelo RIASEC. (Dissertação de Mestrado), Instituto de Psicologia, Universidade Federal da Bahia, Salvador.

O objetivo geral desta dissertação foi o de investigar as relações entre a inteligência emocional, a congruência pessoa-ambiente e a satisfação intrínseca no trabalho. A congruência a partir do modelo RIASEC (Realista, Investigativo, Artístico, Social, Empreendedor, Convencional) desenvolvido por Holland, representa o grau de ajuste entre os interesses profissionais e as percepções dos trabalhadores acerca das demandas do ambiente ocupacional. A inteligência emocional de acordo com o modelo desenvolvido por Mayer e Salovey representa a habilidade de reconhecer, compreender, facilitar e regular as emoções em situações pessoais e interpessoais em prol do bem-estar. A satisfação intrínseca no trabalho resulta das condições do trabalho, do ajuste do trabalhador à atividade e das características pessoais dos trabalhadores e está associada a respostas emocionais positivas ao desempenho das atividades profissionais. Estudos empíricos apontam a necessidade de testar variáveis moderadoras nas relações entre a inteligência emocional e a satisfação intrínseca no trabalho. Para atender ao objetivo geral foram desenvolvidos dois estudos. O primeiro teve o objetivo de aperfeiçoar o Inventário de Classificação Ocupacional (ICO), uma medida de mensuração dos ambientes ocupacionais que permite mensurar também a congruência pessoa-ambiente baseada no modelo RIASEC, até então a única medida disponível para a realização de estudos em território nacional. O segundo estudo testou dois modelos: o de predição da inteligência emocional sobre a satisfação intrínseca no trabalho e o de moderação da congruência pessoa-ambiente nas relações entre inteligência emocional e satisfação intrínseca no trabalho. Participaram dos dois estudos 486 trabalhadores divididos entre estagiários e profissionais formados (graduados e pós-graduados) com no mínimo seis meses de trabalho na mesma área profissional, sendo 237 homens e 249 mulheres, com idades entre 18 e 68 anos. Os participantes responderam à ICO-R (versão revisada), à Escala Interesses Vocacionais (EIV), a Escala de Satisfação Intrínseca, e ao Perfil de Competências Emocionais (PEC). A Análise dos Eixos Principais (PAF) indicou que o ICO-R apresentou uma estrutura de seis fatores com índices de consistência internos satisfatórios, explicando 52% da variância total. As relações das dimensões do ICO-R com as dimensões da EIV ambas baseadas no RIASEC, indicaram relações variando entre moderadas e fortes nas dimensões correspondentes, e relações mais fracas, negativas ou mesmo inexistentes nas dimensões opostas, em acordo com a expectativa teórica do modelo hexagonal RIASEC. Desse modo o ICO-R foi utilizado no segundo estudo. Para fins de teste do estudo 2 os trabalhadores foram divididos em dois grupos profissionais, conforme o modelo hexagonal do RIASEC: o primeiro, cujas atividades estão mais voltadas às pessoas e o segundo cujas atividades estão mais voltadas aos processos e ao manejo de objetos, dados e ideias. A relação da congruência e a inteligência emocional com a satisfação intrínseca no trabalho foi mais forte no primeiro grupo que lida com pessoas do que no grupo que lida mais com objetos, dados e ideias. Tanto a congruência como a inteligência emocional se revelaram bons preditores da satisfação intrínseca no trabalho, contudo, a congruência não se mostrou como variável moderadora da relação inteligência emocional-satisfação intrínseca. Limitações, implicações teóricas e sugestões são discutidas ao longo do estudo.

Palavras-chave: Congruência pessoa-ambiente, Interesses Profissionais, Ambientes Ocupacionais, Satisfação intrínseca no trabalho, inteligência emocional

ABSTRACT

The general objective of this dissertation was to investigate the relationships between emotional intelligence, the person-environment congruence and the intrinsic satisfaction at work. The congruence from the RIASEC model (Realistic, Investigative, Artistic, Social, Entrepreneur, Conventional) developed by Holland represents the degree of adjustment between the professional interests and the workers' perceptions about the demands of the occupational environment. Emotional intelligence according to the model developed by Mayer and Salovey represents the ability to recognize, understand, facilitate and regulate emotions in personal and interpersonal situations in favor of well-being. The intrinsic satisfaction at work results from the conditions of work, from the adjustment of the worker to the activity and the personal characteristics of the workers and is associated with positive emotional responses to the performance of the professional activities. Empirical studies point to the need to test moderating variables in the relationships between emotional intelligence and intrinsic job satisfaction. Two studies were developed to meet the general objective. The first objective was to improve the Occupational Classification Inventory (ICO), a measurement of the occupational environments that allows measuring also the person-environment congruence based on the RIASEC model, until then the only available measure for studies in national territory. The second study tested two models: the prediction model of emotional intelligence on the intrinsic satisfaction at work and the moderation of the person-environment congruence in the relationships between emotional intelligence and intrinsic satisfaction at work. 486 workers were divided between trainees and trained professionals (graduates and postgraduates) with at least six months of work in the same professional area, 237 men and 249 women, aged between 18 and 68 years. Participants responded to the ICO-R (Revised Version), the Vocational Interests Scale (EIV), the Intrinsic Satisfaction Scale, and the Emotional Competency Profile (PEC). The Principal Axis Analysis (PAF) indicated that the ICO-R had a six factor structure with satisfactory internal consistency indexes, explaining 52% of the total variance. The relationships of ICO-R dimensions with EIV dimensions, both based on RIASEC, indicated relationships varying between moderate and strong in the corresponding dimensions, and weaker, negative or even non-existent relationships in the opposite dimensions, in agreement with the theoretical expectation of the model hexagonal RIASEC. Thus ICO-R was used in the second study. For the purpose of test of study 2 the workers were divided into two professional groups, according to the hexagonal model of RIASEC: the first one, whose activities are more directed to the people and the second whose activities are more focused on the processes and the handling of objects, data and ideas. The relationship between congruence and emotional intelligence with intrinsic satisfaction at work was stronger in the first group that deals with people than in the group that deals more with objects, data, and ideas. Both congruence and emotional intelligence proved to be good predictors of intrinsic satisfaction at work, however, congruence was not shown to be a moderating variable in the relationship between emotional intelligence and intrinsic satisfaction. Limitations, theoretical implications and suggestions are discussed throughout the study.

Keywords: Person-Environment Congruence, Professional Interests, Occupational Environments, intrinsic job satisfaction, emotional intelligence.

SUMÁRIO

Apresentação -----	8
Delineamento dos estudos -----	20
Conclusões e Contribuições -----	22
Referências -----	27
Apêndice A - Inventários utilizados na pesquisa -----	31

APRESENTAÇÃO

A satisfação no trabalho é um dos constructos mais investigados no cenário organizacional. Sua importância se faz notar por estar associada positivamente ao desempenho e à produtividade, e negativamente ao absenteísmo e ao estresse (Rueda, Santos, & Lima, 2012). A Satisfação no Trabalho é definida por Daryanto (2014) como uma resposta emocional positiva do trabalhador em relação às experiências advindas do ambiente de trabalho, incluindo o reconhecimento de que o trabalho atende às suas necessidades pessoais.

Grande parte dos estudos sobre o tema analisa os impactos de diversos fatores do ambiente laboral na satisfação extrínseca do trabalhador, tais como o desenho do trabalho, as políticas salariais, as relações interpessoais com colegas, etc. (Li, Stanek, Zhang, & McGue, 2016; Rueda, Santos, & Lima, 2012). Poucos estudos procuram analisar o impacto de variáveis psicológicas na satisfação intrínseca, ou seja, aquela obtida a partir da realização da tarefa (Li & Wang, 2014; Zurlo, Pes, & Capasso, 2016). Um dos objetivos dos estudos desenvolvidos para fins desta dissertação de mestrado foi o de preencher algumas lacunas existentes na literatura, inspirando-se nos esforços de outros pesquisadores dedicados a investigar a contribuição de variáveis individuais na explicação da satisfação intrínseca com o trabalho.

Estudos apontam que a utilização de habilidades emocionais no ambiente de trabalho (Meir, Esformes, & Friedland, 1994; Tranberg, Slane & Ekeberg, 1993; Tsabari, Tziner, & Meir, 2005) e o ajustamento no trabalhador em respeito às percepções que possui acerca das demandas ocupacionais podem auxiliar o indivíduo no ambiente laboral, sendo fundamentais para a estabilidade e o desempenho no trabalho, relacionando-se com a satisfação do trabalhador (Khan, Masrek, & Nadzar, 2016; Rahmati & Mohebi, 2017; Singh, 2006). Tais resultados trazem a relevância da dimensão intrínseca da Satisfação no Trabalho vinculada à realização da tarefa, sendo diretamente influenciado tanto pelas habilidades emocionais interpessoais no trabalho (Wolniak & Pascarella, 2005) quanto pelo ajuste entre as características do indivíduo e do ambiente ocupacional.

A Inteligência Emocional, a partir da “revolução dos afetos” na Psicologia, recebeu notoriedade como um importante preditor da satisfação no trabalho (Barsade & Gibson, 2007; Ealias & George, 2012). Pesquisas destacaram que a inteligência

emocional exerce um importante papel na relação do indivíduo com o ambiente de trabalho, sobretudo para os ambientes profissionais mais voltados para a gestão de pessoas, ambientes de trabalho com alta pressão, que demandam relações interpessoais frequentes, como ocorre, por exemplo, na área de saúde e/ou de ensino (Ghoreishi et al., 2014; Martins, Bronzatti, Vieira, Parra, & Silva, 2000).

Definida por Mayer, Caruso e Salovey (1999) como “a capacidade de pensar sobre as emoções pessoais e das demais pessoas e de controlar os estados afetivos em prol do bem-estar” (p.267), a inteligência emocional (IE) no ambiente de trabalho se expressa na habilidade em lidar com aspectos cognitivos e emocionais de modo funcional para favorecer a compreensão sobre as demandas pessoais e interpessoais, o que auxilia o indivíduo na resolução de problemas e no seu ajustamento no trabalho.

A Inteligência Emocional envolve tanto os processos psicológicos mais básicos quanto os mais elevados, e a integração entre eles (Mayer & Salovey, 1997). As habilidades emocionais se manifestam na capacidade para perceber e expressar emoções e na regulação consciente e reflexiva de emoções. Existem quatro habilidades emocionais segundo o modelo de Mayer e Salovey (1997) divididas em quatro estágios cada. Essas habilidades surgem desde o início no desenvolvimento e vão se aprimorando com o amadurecimento psicossocial. É esperado que indivíduos com elevada inteligência emocional se desenvolvam mais rapidamente do ponto de vista emocional e dominem as habilidades emocionais que serão descritas a seguir:

1) Percepção, avaliação e expressão de emoções: (i) habilidade para identificar as emoções e os estados físicos, sentimentos e pensamentos de si próprio, (ii) habilidade para identificar as emoções nos outros, e em obras de arte, mediante linguagem, sons, aparência e comportamento, (iii) habilidade para expressar emoções adequadamente e expressar as necessidades relacionadas com os sentimentos, (iv) habilidade para discriminar entre expressões precisas e imprecisas, honestas e desonestas de todas as emoções.

2) Facilitação emocional do pensamento: (i) emoções orientam o pensamento e a atenção para informações relevantes do meio, (ii) emoções são intensas e disponíveis e podem ser geradas racionalmente a partir da memória, (iii) informações emocionais fazem o humor variar desde o otimismo ao pessimismo, favorecendo a consideração de

múltiplos pontos de vista, e (iv) estados emocionais estimulam o enfrentamento de problemas para facilitar a racionalização e a criatividade.

3) Compreensão e análise das emoções empregando todo o conhecimento emocional: (i) habilidade de classificar emoções e reconhecer as relações entre palavras e emoções, (ii) habilidade para interpretar estados emocionais decorrentes de situações vividas, como quando a tristeza como resultado de uma perda, (iii) habilidade para compreender os sentimentos complexos, simultâneos de amor e ódio, e ser capaz de mesclar emoções, e (iv) habilidade para reconhecer as transições entre as emoções, tal como a mudança da raiva para a alegria, entre outros.

4) Regulação reflexiva de emoções para promover o crescimento emocional e intelectual: (i) habilidade para lidar com sentimentos agradáveis e desagradáveis, (ii) habilidade para atrair e distanciar-se reflexivamente de uma emoção dependendo de sua informação e utilidade, (iii) habilidade para monitorar reflexivamente as próprias emoções e as dos demais indivíduos, como elementos claros, razoáveis e típicos, e (iv) habilidade de regular suas próprias emoções e auxiliar na regulação das emoções dos demais indivíduos, mitigando as emoções negativas e intensificando as agradáveis, sem reprimir completamente ou extrapolar na informação que transmitem.

Evidências empíricas apontam para relações entre a inteligência emocional e a satisfação intrínseca no trabalho, ou seja, a satisfação resultante da realização da tarefa. Estudiosos como Çekmecelioğlu, Günsel e Ulutaş (2012) investigaram essa relação com atendentes de CallCenter e observaram associação positiva entre inteligência emocional e satisfação intrínseca com o trabalho ($r = .36$; $p < .05$). Esses resultados oferecem indícios de que a Inteligência emocional pode facilitar a expressão dos interesses e habilidades do indivíduo no ambiente de trabalho e assim favorecer a satisfação intrínseca no trabalho (Miao, Humphrey, & Qian, 2016). Trabalhadores emocionalmente inteligentes são capazes de resolver problemas interpessoais de modo assertivo, negociando e ajustando as demandas pessoais com as demandas organizacionais, melhorando suas relações interpessoais no trabalho (Psilopanagioti, Anagnostopoulos, Mourtou, & Niakas, 2012).

Neste sentido, a dimensão emocional é responsável por facilitar ou tornar o indivíduo mais susceptível a emitir comportamentos proativos no ambiente de trabalho, aumentando a importância do interesse pela atividade, melhorando a relação com os

pares, reduzindo os custos subjetivos das interações no trabalho, facilitando a adaptação e reduzindo o impacto que os estressores teriam na satisfação no trabalho.

No ambiente de trabalho a relação entre o que se deseja fazer e o que a organização paga para que seja feito envolve estressores como cumprimento de prazos, relações com colegas, cliente, chefia, e alguns imprevistos (Martins, Bronzatti, Vieira, Parra, & Silva, 2000). Considerando que os ambientes de trabalho variam a depender do segmento e possuem demandas distintas, e que as pessoas diferem no modo como lidam com essas demandas, as diferentes estratégias utilizadas podem impactar na satisfação intrínseca desses indivíduos.

Considerando que a satisfação intrínseca no trabalho está vinculada à dimensão dos afetos como a resultante da realização da tarefa, é possível explorar suas relações com a inteligência emocional que está relacionada à regulação, expressão e utilização de emoções (Coetzee & Harry, 2014; Sy, Tram, & O'Hara., 2006). Por exemplo, Cooper e Swarf (1997) destacaram que trabalhadores com elevados escores em inteligência emocional podem identificar rapidamente a frustração e o estresse na situação e rapidamente regular essas emoções de modo a atenuar seu impacto negativo. Nesse caso, a inteligência emocional funcionaria como um para-choque contra alguns estressores no ambiente de trabalho de modo a auxiliar o indivíduo a se manter congruente com o ambiente de trabalho e assim impedir que a satisfação intrínseca no trabalho seja negativamente afetada.

Indivíduos emocionalmente inteligentes seriam mais resilientes na medida em que são capazes de compreender as causas do estresse e desenvolver estratégias para lidar com suas respectivas consequências negativas. Também são capazes de se adaptarem e intensificarem os efeitos positivos no trabalho. Por outro lado, indivíduos com baixa inteligência emocional estão menos conscientes de suas emoções, possuem poucas habilidades para lidar com situações difíceis, e têm maior chance de não se adaptarem às demandas do trabalho, elevando o nível de estresse e reduzindo os efeitos positivos do trabalho e, em consequência, a satisfação intrínseca (Sy, Tram, & O'hara, 2006).

A despeito das relações existentes entre a utilização de habilidades emocionais no trabalho e as respostas emocionais positivas do trabalhador em função da realização das atividades ocupacionais, é possível inferir que essas relações não ocorram da mesma

forma em todos os segmentos profissionais. De modo que em alguns ambientes profissionais a exibição, reconhecimento, compreensão e a regulação de emoções, além da utilização constante de habilidades interpessoais sejam mais demandadas do que em outros ambientes e dessa forma essas habilidades se tornariam fundamentais para explicar a satisfação intrínseca no trabalho apenas nesses contextos.

Com isso, é correto expor a ideia de que as habilidades emocionais podem se mostrar mais relevantes em contextos flexíveis no qual há maior demanda interpessoal e no qual os trabalhadores precisem utilizar habilidades emocionais e interpessoais frequentemente para serem bem sucedidos em suas atividades. O que pode não ser verdadeiro em contextos de trabalho altamente sistematizados e burocráticos, ambientes cuja ênfase se dá na utilização de habilidades técnicas e manuais, e no qual os profissionais costumam trabalhar de maneira individualizada ou em pequenos grupos de profissionais que gozam de relativa autonomia para realizarem as tarefas demandadas ao seu modo.

Por esse motivo que se torna relevante verificar o potencial que as habilidades emocionais possuem na relação com a satisfação intrínseca no trabalho em profissionais cujas atividades estejam de um lado mais ligados às pessoas e do outro profissionais mais orientados às tarefas, envolvendo objetos, dados e ideias (Prediger, 1982; Prediger & Swaney, 2004).

Nesse sentido, a teoria das *Personalidades Vocacionais e Ambientes de Trabalho* desenvolvida por Holland (1997) permite o estabelecimento de relações entre as características individuais, a percepção do ambiente ocupacional e a satisfação no trabalho, sendo considerada uma das mais relevantes nesse segmento. Essa teoria revelou-se fundamental para que fosse possível estudar as relações entre inteligência emocional e a satisfação intrínseca no trabalho levando em conta os segmentos profissionais nos quais as atividades profissionais são desempenhadas e o ajuste percebido pelo profissional acerca do ambiente de trabalho no qual atua.

A inovação dessa teoria se deu ao demonstrar que tanto as características pessoais quanto as percepções das atividades desempenhadas nos ambientes ocupacionais pelos trabalhadores podem ser categorizados utilizando o mesmo procedimento (Meireles & Primi, 2015). Nesse sentido, Holland (1997) desenvolveu uma tipologia popularmente cunhada de RIASEC em função das letras iniciais de cada

categoria do modelo usado para classificar os interesses vocacionais dos trabalhadores e as percepções acerca das atividades realizadas nos ambientes de trabalho, com base em seis categorias ou tipos (Realista, Investigativo, Artístico, Social, Empreendedor, Convencional). Estas categorias estão organizadas em formato hexagonal, representando a maior correlação entre as mesmas em função da proximidade de um tipo com o outro no modelo. Os seis tipos de interesse e seus respectivos ambientes ocupacionais postulados por Holland (1997) são brevemente descritos a seguir.

R – Realista

Indivíduo: envolve-se desde cedo com atividades que incluem a explícita, ordenada e sistemática manipulação de objetos, ferramentas, máquinas e animais. Suas tendências comportamentais a direcionam para a aquisição de habilidades manuais, mecânicas, agricultura, ao passo que possui déficit em habilidades sociais e educacionais. É prático, mantém o autocontrole como valor. No trabalho faz uso de habilidades manuais, resolvendo problemas de forma concreta, prática e estruturada.

Ambiente: estimula os profissionais a manipularem máquinas e ferramentas, e orienta os indivíduos para a aquisição de competências puramente técnicas. Desse modo, favorece o pragmatismo nas pessoas, tornando-as pouco flexíveis às mudanças do entorno. O ambiente realista também é marcado por poucas relações interpessoais. O mundo, as pessoas e os problemas são encarados como simples e tradicionais. Estimula a criação de um repertório profissional restrito e altamente especializado que restringem os interesses profissionais.

I – Investigativo

Indivíduo: interessa-se por atividades de observação, investigação, leitura, acúmulo e análise de dados, relacionados a fenômenos físicos, biológicos e culturais. O objetivo é compreender e controlar esses fenômenos. Evita atividades que envolvam interação interpessoal e persuasão, preferindo áreas relacionadas com o interesse acadêmico, pesquisa científica e matemática. A autonomia e a autodeterminação são importantes valores. Cultiva um amplo sistema de crenças e ideias, e valores liberais, tendo um amplo repertório de interesses.

Ambiente: volta-se para a investigação e a pesquisa sobre fenômenos físicos, biológicos e culturais. Estimula as pessoas a manipularem objetos de interesse de

pesquisa e à investigação empírica, encorajando o desenvolvimento de competências acadêmicas. O ambiente profissional incentiva a formação de acadêmicos, intelectuais, com habilidades científicas e matemáticas, com pouco espaço para análises superficiais e senso comum. A liderança não se faz necessária nesses ambientes, pois favorecem a independência e a autonomia do trabalhador.

A – Artístico

Indivíduo: prefere atividades ambíguas e não sistemáticas, com elevado grau de autonomia. Incluem-se aí as que estão relacionadas com a manipulação de materiais físicos e verbais para criar formas de expressão e novos produtos. Dedicam-se a atividades de desenho, música, escrita, linguagem. Possui o mais amplo sistema de crença dentre todos os tipos, sendo muito aberto às relações interpessoais e ao manejo de emoções.

Ambiente: caracteriza-se pela ambiguidade e autonomia. É um espaço que incentiva a aquisição de habilidades estéticas e analíticas, com sensibilidade às formas e à estrutura dos objetos. Ambientes artísticos estimulam a criação de formas e produtos, treinando indivíduos para a observação, para a autoexpressão e para a criatividade, recompensando fortemente a originalidade e a sensibilidade artística e intelectual. Pessoas nesses ambientes aprendem a ver o mundo de maneira complexa, não convencional e flexível.

S – Social

Indivíduo: prefere atividades relacionadas ao manejo interpessoal, o trabalho em grupo, treinamento, desenvolvimento, e evitam atividades ordenadas e sistemáticas, envolvendo manipulação direta de ferramentas e máquinas. Suas tendências o aproximam profissionalmente das áreas de gestão de pessoas, saúde e da educação. Costuma valorizar a ética e a igualdade nas relações no trabalho, ao passo que evita o excesso de lógica e a intelectualidade.

Ambiente: caracteriza-se pela formação de equipes e pela cooperação, em que as pessoas são treinadas para servir, ajudar e ensinar as demais. A sociabilidade, a empatia e a assertividade são recompensadas. O ambiente favorece que as pessoas vejam o mundo de modo flexível, aprendam a valorizar a opinião alheia e a buscar o consenso. Tais ambientes são caracterizados por causas humanitárias e muitas vezes influências

religiosas, que tornam as pessoas mais capazes e hábeis de resolverem problemas interpessoais e manejarem situações sociais.

E – Empreendedor

Indivíduo: prefere atividades que envolvam influência em outras pessoas para o alcance de metas individuais ou coletivas. Possui interesses em áreas econômicas. Suas tendências o guiam para profissões que envolvam liderança, gerenciamento, persuasão, formação de grupos, evitando atividades acadêmicas e científicas, mais sistemáticas e que envolvem observação. O poder é um valor importante e, portanto, valoriza cargos de influência. Mostra-se enérgico, ambicioso e costuma ser extrovertido.

Ambiente: caracteriza-se pela competição e o controle de metas e objetivos pessoais e organizacionais. O ambiente favorece e recompensa a ambição, a liderança, o exercício do poder e a expressão de objetivos pessoais. O ambiente usualmente está relacionado com vendas de produtos e serviços, incentivando a agressividade, a popularidade, a autonomia e ao desenvolvimento do próprio empreendimento. O ambiente estimula a ascensão hierárquica, os ganhos financeiros, e a valorização do poder e do status.

C – Convencional

Indivíduo: prefere atividades que envolvam a manipulação sistemática de dados e a realização de procedimentos ordenados. Evita a ambiguidade, a autonomia e a exploração. Suas preferências o guiam para profissões que envolvam finanças, economia, rotinas administrativas, comércio, análise de dados, afastando-se daquelas atividades com alta demanda por flexibilidade, criatividade e a auto expressão. Valoriza a estabilidade, a segurança e a obediência.

Ambiente: caracteriza-se pela ordem e pela rotina, em que todos os registros são mantidos e todos os processos sistematizados, o que é típico de estruturas burocráticas. A sistematização, o método e o planejamento são altamente valorizados. Os profissionais nesses ambientes aprendem a organizar seus processos, registrar todas as ocorrências, a valorizar cargos, carreiras e a hierarquia. Os indivíduos neste meio se tornam materialistas, frugais, obedientes e pouco flexíveis.

Apoiado no modelo do RIASEC (Realista, Investigativo, Artístico, Social, Empreendedor, Convencional), Holland (1997) defendeu o argumento de que a satisfação no trabalho seria o resultado do ajuste entre os interesses profissionais do trabalhador e as percepções deste acerca das demandas do ambiente ocupacional. Como resultado desse ajuste Holland cunhou o termo Congruência pessoa-ambiente (doravante denominado de congruência) que representa o indicador do grau de adaptação do indivíduo no ambiente de trabalho, expressando que os interesses profissionais de uma pessoa são percebidos como compatíveis às demandas ocupacionais.

Caracterizando o valor da congruência

A caracterização da congruência pessoa-ambiente é realizada a partir da comparação dos dados de interesse e de ambiente ocupacional proeminente (os escores mais elevados) no qual se verifica se o perfil de interesses de uma pessoa é compatível com as demandas do ambiente ocupacional onde atua. Utilizando a tipologia RIASEC para avaliar os interesses e ambientes ocupacionais se estabelece uma hierarquia de interesses e ambientes no qual a primeira letra representa o tipo predominante do interesse/ambiente que são comparados entre si, e assim sucessivamente.

A congruência total é obtida quando as três primeiras letras de interesse e ambiente são as mesmas, incluindo a ordem de classificação (e.g interesses RIA e ambiente RIA). Por outro lado, valores intermediários de congruência são obtidos quanto mais distantes os interesses profissionais estiverem das demandas do ambiente ocupacional (e.g interesses RIA e ambiente ICS). E por último, quando a comparação entre os interesses profissionais e ambiente ocupacional estiverem distantes entre si em posições opostas no modelo hexagonal, então se pode afirmar que há incongruência pessoa-ambiente (e.g., interesses RIA e ambiente SEC).

Após a comparação dos três pares de letras de interesse/ambiente ocupacionais mediante a utilização de algoritmos por softwares estatísticos são criadas três novas variáveis representando a congruência de cada par. Quando o par apresenta a mesma letra da tipologia para o interesse e o ambiente ocupacional, afirma-se que a relação entre interesse e ambiente é proporcional e o valor atribuído é 3, representando a máxima congruência. Quando o interesse o ambiente são diferentes em apenas um bloco (e.g interesse R e ambiente I ou C) afirma-se que são adjacentes e o valor da

congruência é 2. Quando o interesse e o ambiente são diferentes em dois blocos, afirma-se que os constructos estão distantes e o valor atribuído de congruência é 1 (e.g., interesse R e ambiente E ou A). Por último, quando o interesse e o ambiente são opostos entre si, são teoricamente incongruentes e, portanto, o valor atribuído é 0 (e.g., interesse R e ambiente S).

O último passo para a obtenção do escore geral de congruência é a aplicação de um dos algoritmos disponíveis para gerar esses scores. Existem vários modelos dos mais simples aos mais sofisticados. Por exemplo, o C-index, utilizado no presente estudo (Brown & Gore, 1994) obtém a congruência considerando os três scores mais elevados para interesse e ambiente ocupacional. Esse índice é um dos algoritmos mais utilizados nas pesquisas envolvendo congruência, sobretudo na relação congruência-satisfação (Brito, 2017). Esse algoritmo possui a fórmula de $C = 3(x_1) + 2(x_2) + (x_3)$, onde “C” representa a congruência e “x” representa o valor da congruência de cada respectivo par interesse/ambiente que vai de 0 a 3 pontos atribuídos a cada comparação de acordo com a distância hexagonal entre as letras (3 = letras idênticas, 2 = letras adjacentes, 1 = letras distantes, 0 = letras opostas). Desse modo o C-index é um algoritmo que produz um escore que varia entre 0 a 18 pontos. Sendo zero quando a comparação entre os três pares de letras for nulo (e.g., interesse RIA e ambiente SEC) ($C = 3(0) + 2(0) + (0) = 0$) e 18 quando a comparação entre os três pares de letras indica a congruência total (e.g., interesse IAS e ambiente IAS) ($C = 3(3) + 2(3) + (3) = 18$). Somente após a obtenção desses scores é que se torna possível estudar a relação entre a congruência pessoa-ambiente e os demais constructos de interesse científico.

Nesse sentido, a mensuração do constructo da congruência requer a consideração dos interesses dos trabalhadores e das demandas do ambiente ocupacional. Para mensurar os interesses profissionais os pesquisadores dispõem da escala de interesses vocacionais (EIV), inventário de preferências vocacionais (VPI), e o questionário de busca autodirigida (SDS). Contudo, há escassez na literatura no que tange às medidas destinadas a mensurar os ambientes ocupacionais pela percepção dos trabalhadores. Além disso, a maioria dos estudos que envolvem a congruência utilizam medidas indiretas, como o tipo predominante de indivíduos no ambiente de trabalho ou documentos que descrevem as tarefas no trabalho para mensurar os ambientes ocupacionais (Ishitani, 2010).

Recentemente, Brito e Magalhães (2017) construíram e apresentaram evidências de validade para o Inventário de Classificação Ocupacional (ICO). O instrumento é uma medida direta do ambiente de trabalho e útil para a mensuração da congruência. Os ambientes ocupacionais são mensurados a partir das atividades que os próprios trabalhadores afirmam realizar no trabalho. Desse modo, os interesses e os ambientes ocupacionais se tornam comparáveis, pois utilizam a mesma tipologia e possuem a mesma fonte de dados, o que constitui um avanço para a medida de congruência pessoa-ambiente. Ou seja, ambos são medidos pela percepção do trabalhador sobre seus interesses e sobre o ambiente que atuam permitindo o cálculo de uma congruência intrapsíquica.

Uma das recomendações do estudo de Brito e Magalhães (2017) é o aperfeiçoamento da ICO como medida de ambientes ocupacionais a partir da criação de novos itens, visto que a análise fatorial confirmatória realizada em seu estudo apresentou índices de ajustamento insatisfatórios. Uma segunda recomendação é a da realização de novos estudos para verificar a adequação de novos dados amostrais ao modelo teórico proposto no RIASEC e para acumular evidências empíricas acerca do constructo da congruência e a sua relação com a satisfação intrínseca no trabalho. A terceira e última recomendação foi a de incluir variáveis moderadoras que ampliassem a explicação da relação entre congruência e satisfação intrínseca no trabalho.

Tendo em vista os argumentos apresentados, o objetivo geral desta dissertação foi o de investigar as relações entre a inteligência emocional, a congruência pessoa-ambiente e a satisfação intrínseca no trabalho tendo em vista à necessidade de produzir novas evidências empíricas acerca da relação entre a Inteligência emocional e a satisfação intrínseca no trabalho, incluindo o estudo da congruência como possível variável moderadora que ajude a explicar essa relação.

Para atender ao objetivo geral foram definidos objetivos específicos cumpridos mediante o desenvolvimento de dois estudos. O *Estudo 1* teve o objetivo de examinar as propriedades psicométricas da versão revisada do ICO por Brito e Magalhães (2017), buscando evidências de validade e testar o potencial do ICO-R de mensurar adequadamente o constructo da congruência intrapsíquica. O *Estudo 2* teve o objetivo de testar a contribuição de duas variáveis individuais na satisfação intrínseca no trabalho: a) testar a predição das habilidades emocionais concebidas a partir do modelo

de Inteligência Emocional desenvolvido por Mayer e Salovey (1997) e a congruência mensurada a partir dos interesses profissionais do indivíduo e a percepção do indivíduo acerca das atividades desempenhadas no ambiente ocupacional, no qual ambas as variáveis atuam sobre a satisfação intrínseca no trabalho; b) testar as relações entre a inteligência emocional, congruência e satisfação intrínseca em dois grupos classificados a partir do RIASEC: o primeiro envolvendo trabalhadores cujas atividades estão mais voltadas para pessoas (Social, Empreendedor e Artístico) e o segundo envolvendo profissionais cujas atividades estão mais relacionadas ao manejo de objetos, dados e ideias (Realista, Convencional e Investigativo); e c) testar o papel moderador da congruência pessoa-ambiente na relação entre inteligência emocional e satisfação intrínseca no trabalho. O foco foi o de reunir evidências empíricas sobre o papel da inteligência emocional e sua interação com congruência na predição da satisfação intrínseca no trabalho.

Em síntese, as principais questões de pesquisa as quais o objetivo geral pretende responder são: a nova versão revisada do ICO, o ICO-R apresentaria índices de ajustes satisfatórios aumentando o seu poder de medir a congruência pessoa-ambiente na percepção do trabalhador? Será que quanto maior o ajuste do indivíduo no ambiente de trabalho e quanto mais habilidades emocionais ele tiver para lidar com as demandas interpessoais no trabalho maior seria a satisfação intrínseca do trabalhador? Em suma, quanto mais congruente o indivíduo se percebe no ambiente de trabalho mais forte seria a relação entre a inteligência emocional e a satisfação intrínseca? Essa relação seria mais forte apenas nos grupos profissionais mais voltados para a realização de atividades interpessoais quando comparados aos grupos profissionais dedicados a tarefas técnicas?

Delineamento dos estudos

ESTUDO 1

Título: Inventário de Classificação Ocupacional revisado (ICO-R): propriedades psicométricas e novas evidências de validade

Questões de pesquisa: O ICO-R representa um instrumento adequado para a mensuração dos ambientes ocupacionais de acordo com a tipologia RIASEC? A utilização da medida amplia a possibilidade de compreender os ambientes ocupacionais a partir do que os trabalhadores afirmam realizar no contexto de trabalho?

Objetivos específicos:

1 – Testar as propriedades psicométricas do ICO-R e verificar evidências de validade do instrumento em uma amostra de trabalhadores.

2 – Verificar as relações do ICO-R com uma medida de Interesses Ocupacionais baseadas no modelo RIASEC, a fim de examinar o potencial da medida para a mensuração da congruência intrapsíquica pessoa-ambiente.

Contribuições esperadas: Disponibilizar uma medida aperfeiçoada para mensurar os ambientes ocupacionais que possa ser utilizada na caracterização do constructo da congruência intrapsíquica entre interesses e atividades no trabalho, podendo ser utilizada em estudos organizacionais em território nacional.

ESTUDO 2

Título: Inteligência emocional, congruência pessoa-ambiente e satisfação intrínseca no trabalho: testando modelos de predição e de moderação.

Questões de pesquisa: será que trabalhadores que sejam hábeis no manejo de emoções em situações de trabalho e que percebam que seus interesses profissionais estejam ajustados às demandas do ambiente de trabalho mostram-se mais satisfeitos com as tarefas realizadas no seu trabalho? Dito de outro modo, aqueles trabalhadores mais inteligentes emocionalmente estarão mais satisfeitos intrinsecamente com o trabalho

realizado, quando se percebem mais congruentes? Isto seria mais verdadeiro para aqueles trabalhadores cujos interesses estariam direcionados a ocupações que envolvem o trato com pessoas (Social, Empreendedor, Artístico) do que com dados, objetos e ideias (Convencional, Realista e Investigativo)?

Objetivos Específicos:

1 – Caracterizar o grau de congruência pessoa-ambiente a inteligência emocional e a satisfação intrínseca com o trabalho dos trabalhadores participantes do estudo.

2 – Analisar a força da associação entre a congruência pessoa-ambiente, inteligência emocional e satisfação intrínseca com o trabalho entre os participantes do estudo.

3 – Comparar o grau de satisfação intrínseca com o trabalho e a inteligência emocional entre os participantes congruentes distribuídos em dois grupos com base no modelo RIASEC: trabalhadores que lidam com coisas/dados/ideias e trabalhadores que lidam com pessoas

4 – Verificar se a congruência modera a relação entre inteligência emocional e a satisfação intrínseca no trabalho nos dois grupos profissionais descritos acima e classificados a partir do modelo RIASEC

Hipóteses:

H1 – A congruência pessoa-ambiente está associada positivamente à satisfação intrínseca com o trabalho

H2 – A congruência pessoa-ambiente está associada positivamente à inteligência emocional

H3 – A inteligência emocional está associada positivamente à satisfação intrínseca com o trabalho

H4 – A inteligência emocional está mais fortemente correlacionada a atividades/ambientes profissionais direcionados a pessoas do que a atividades/ambientes profissionais relacionados ao manuseio de objetos, dados e ideias.

H5 – Nos grupos profissionais que trabalham com Pessoas, a congruência modera positivamente a relação entre a Inteligência emocional e a satisfação intrínseca com o trabalho, sendo que nos profissionais mais congruentes os efeitos das habilidades emocionais serão maiores na predição da satisfação intrínseca no trabalho.

H6 – Nos grupos profissionais que trabalham com o manuseio de objetos, dados e ideias, a congruência não modera a relação entre a inteligência emocional e a satisfação intrínseca com o trabalho. Não havendo diferença na relação entre a inteligência emocional e a satisfação intrínseca em função dos valores obtidos na congruência.

Contribuições esperadas: Destacar o valor do ajuste do indivíduo no ambiente de trabalho e as habilidades emocionais na relação com resultados organizacionais a exemplo da satisfação intrínseca no trabalho. Destacar o papel da congruência e da inteligência emocional na melhoria dos ambientes de trabalho e na seleção de pessoas a fim de desenvolver espaços de trabalho mais satisfatórios.

CONCLUSÕES E CONTRIBUIÇÕES

O objetivo central desta dissertação foi ampliar o conhecimento acerca das inter-relações entre a congruência-pessoa ambiente, inteligência emocional e a satisfação intrínseca no trabalho. Cada um dos dois estudos contribuiu para a consecução do objetivo geral e forneceram insumos para estudos futuros tendo em conta os potenciais, as lacunas e as limitações encontradas.

Foi possível oferecer contribuições referentes aos temas investigados incrementando novos dados à literatura existente, tendo em vista que nacionalmente estudos envolvendo inteligência emocional e congruência pessoa-ambiente são muito escassos. Além disso, grande parte daqueles estudos que investigam a satisfação no trabalho, fazem uso de medidas gerais de satisfação no trabalho, cujas dimensões tendem a priorizar os aspectos extrínsecos da satisfação, dando pouca ênfase nos aspectos intrínsecos. Esses, por sua vez são definidos como respostas emocionais positivas resultantes da realização da tarefa no trabalho, o que está relacionado ao ajuste

do trabalhador ao contexto de trabalho, que de acordo com as evidências apresentadas nesse trabalho se revelam sensíveis às variáveis pessoais como personalidade e as habilidades emocionais.

O *estudo 1* testou o Inventário de Classificação Ocupacional revisado (ICO-R) destinado à caracterização de ambientes ocupacionais, vindo a contribuir para pesquisas relacionadas às percepções do trabalhador acerca do ambiente de trabalho e à percepção de ajuste do trabalhador no ambiente de trabalho. A partir dos resultados foi possível demonstrar uma leve melhora nas propriedades psicométricas do ICO-R em relação à medida original (Brito & Magalhães, 2017) apresentando uma estrutura de seis fatores com índices de consistência interna satisfatórios. Além disso, o ICO-R apresenta adequação ao modelo teórico RIASEC, pois as dimensões mais próximas apresentaram relações mais fortes e as dimensões opostas relações mais fracas, negativas ou nulas. Tal resultado fornece evidências empíricas adicionais para o modelo hexagonal de Holland (1997).

O ICO-R atualmente conta com um maior número de itens, o que é indicado em medidas de ambiente ocupacional baseadas no RIASEC no qual os participantes precisam responder a um conjunto variado de atividades que realizam no ambiente de trabalho. Um grande repertório de atividades é recomendado para a avaliação do trabalho, o desenho do trabalho e a compatibilidade do trabalhador às atividades que são designadas, considerando que os ambientes de trabalho são espaços dinâmicos, que as profissões estão em constante transformação e que os trabalhadores, portanto, costumam desempenhar várias atividades que são muitas vezes ligadas a áreas distintas.

Com o Inventário de Classificação Ocupacional-R (ICO-R) é possível investigar o principal constructo da *Teoria das personalidades vocacionais e ambientes de trabalho*: a congruência pessoa-ambiente, que indica o grau de ajuste do trabalhador às demandas ocupacionais, mensurada a partir dos escores de interesses profissionais e escores das percepções do trabalhador sobre as demandas dos ambientes ocupacionais, utilizando medidas baseadas no modelo RIASEC. O ICO-R mostrou-se útil para a mensuração da congruência, pois, suas dimensões se relacionaram às dimensões RIASEC correspondente à Escala de Interesses Vocacionais, instrumento voltado à mensuração dos interesses profissionais. Ao relacionar as duas medidas foi possível

perceber que para todas as seis dimensões do RIASEC há itens correspondentes, indicando a compatibilidade entre as medidas de interesse e ambientes ocupacionais.

Embora o ICO-R explique 52% da variância total, valor superior ao encontrado na versão inicial, a dimensão Realista (R) foi a que obteve os menores percentuais de variância explicada (3,37%), e o menor autovalor (1,82). Dessa forma, aponta-se a necessidade de que novos estudos de aperfeiçoamento da medida sejam realizados, visto a necessidade de criar novos itens para a dimensão Realista. Isso aumentaria a qualidade da medida para estudar o ambiente de trabalho e a congruência pessoa-ambiente.

O *estudo 2* utilizou o ICO-R para a mensuração da congruência, e assim, verificar as contribuições da congruência pessoa-ambiente e da inteligência emocional na predição da satisfação intrínseca no trabalho. Também se testou um modelo no qual a congruência atuaria como moderadora na relação entre a inteligência emocional e a satisfação intrínseca no trabalho. A suposição era que a congruência aumentaria a força desta relação, sobretudo nos grupos profissionais com atividades mais voltadas às pessoas. Os principais resultados desse estudo permitiram concluir que existem relações positivas e significativas entre a congruência, inteligência emocional e a satisfação intrínseca no trabalho, indo ao encontro de evidências já apontadas na literatura.

Encontraram-se também neste estudo relações moderadas entre a inteligência emocional e a satisfação intrínseca para os dois grupos testados, evidenciando que as habilidades emocionais parecem contribuir para predizer a satisfação proveniente da realização da tarefa nos trabalhadores. A justificativa é a de que quanto mais hábil emocionalmente o trabalhador, mais se torna capaz de compreender outras pessoas e utilizar emoções no contexto de trabalho, seja para potencializar as situações positivas seja para minimizar o impacto das situações negativas no seu bem-estar.

Os dados referentes à relação congruência-satisfação intrínseca indicam que o ajuste pessoa-ambiente de trabalho é uma condição importante para a satisfação intrínseca. A congruência tem sido associada à permanência na organização, a mais investimentos na carreira e a comportamentos pró-sociais na organização. Isso pode ser explicado, porque a congruência indica a percepção que trabalhador possui de que encontra-se ajustado e realizando atividades de seu interesse, de que possui autonomia na realização de suas atividades, e que é valorizado pelos gestores e pela equipe em função das atividades que realiza.

Nessas condições, essas atividades possuem menor custo pessoal para o trabalhador, o que explica a sua satisfação ao realizar essas atividades. Os dados correlacionais deste estudo, no entanto, sugerem que podem haver outras variáveis úteis na explicação da satisfação intrínseca. Em outras palavras, parece que os trabalhadores cujos interesses são percebidos como menos congruentes às demandas ocupacionais também podem sentir prazer nas atividades que realizam. A inteligência emocional, por sua vez, é um constructo de grande importância e vem acumulando evidências que apontam a sua relação com a satisfação no trabalho e permitiu elucidar que a sua dimensão intrínseca é responsável por indicar o quanto os trabalhadores gostam das atividades desempenhadas e conseqüentemente o quanto estão dispostos a realizá-las.

As relações entre congruência, inteligência emocional e satisfação intrínseca são mais fortes nos grupos cujas principais atividades envolvem lidar com pessoas. Nesses ambientes de trabalho, os problemas comumente estão atrelados aos relacionamentos e à comunicação no trabalho, que tendem a aparecer como alguns dos principais agentes estressores, o que justifica a importância da inteligência emocional nesses contextos (Martins et al., 2000). Também, é possível que a dimensão intrínseca da satisfação tenha mais relevância para os trabalhadores nesse grupo que em sua maioria ocupam as profissões que não estão posicionadas entre as mais rentáveis, e que muitas vezes são vistas com o propósito de ensinar, cuidar e ajudar as pessoas.

Ao passo em que os trabalhadores mais voltados aos processos e à manipulação de objetos, dados e ideias, realizam atividades mais independentes das pessoas que atuam naquele ambiente. Nesse grupo, a congruência pode estar vinculada à permanência desses profissionais na organização, porém, mesmo nesse grupo, a satisfação intrínseca parece depender mais de inteligência emocional, que pode se revelar eficaz para a regulação do estresse e a melhoria da capacidade pessoal nas tomadas de decisão. O que sem dúvida foi uma informação nova encontrada nesse estudo. Uma vez que por se tratarem de profissionais mais voltados aos processos e a valorização dos ganhos financeiros, refletem indivíduos que priorizam os aspectos extrínsecos da satisfação no trabalho, não seria esperado que a inteligência emocional desempenhasse um papel tão importante.

A congruência não modera a relação entre inteligência emocional e satisfação intrínseca. Apesar de ambas variáveis contribuírem na predição da satisfação intrínseca,

atuam de modo independente. Cada uma contribui de maneira distinta para manter o profissional satisfeito com o que faz. A congruência está relacionada a uma pré-condição favorável para se fazer o que se gosta no ambiente de trabalho. A inteligência emocional, por sua vez, envolve a mobilização de recursos pessoais para potencializar experiências positivas e minimizar o efeito de estressores no trabalho.

Por fim, ressalta-se que estudos futuros utilizando amostras maiores poderá ampliar o alcance desses resultados e reiterar relações aqui testadas em cada um dos seis tipos apresentados no RIASEC. Porém é preciso reconhecer que estudos correlacionais limitam as inferências que podem ser feitas a partir desses resultados. Não se pode afirmar diretamente em um estudo correlacional se a inteligência emocional auxilia, por exemplo, profissionais menos congruentes a se tornarem mais congruentes ao longo do tempo.

Ainda se torna necessário mencionar outra limitação do tipo de desenho metodológico. Os achados empíricos representam a percepção momentânea dos trabalhadores acerca do quão ajustados se percebem no trabalho, quais habilidades emocionais afirmam possuir e qual o seu nível de satisfação intrínseca. Ainda que fosse possível afirmar que os instrumentos apresentaram boas propriedades psicométricas (o que não ocorreu para a PEC voltada à mensuração da inteligência emocional dos trabalhadores, o que no mínimo sugere a necessidade de ajustes nessa medida), a medida em um único momento captura apenas uma faceta de um fenômeno complexo que se quer medir e que pode variar com o tempo.

Dadas as limitações já apontadas, recomenda-se então a realização de novos estudos investigando essa relação a partir de desenhos longitudinais, utilizando outras abordagens como a Análise de Redes Sociais (ARS) ou estudos observacionais, o que permitiria estudar os constructos investigados nesse estudo considerando variáveis contextuais como os papéis e as posições ocupadas pelos trabalhadores, além de apreender as mudanças processuais.

REFERÊNCIAS

- Barsade S. G, Gibson, D. E. (2007) Why does affect matter in organizations? *Academy of Management Executive* 21(1):36–59.
- Brito, F.S. (2017). *Avaliação da congruência pessoa-ambiente e suas relações com satisfação no trabalho e preferência por estilos de liderança* (Tese de Doutorado). Instituto de Psicologia, Universidade Federal da Bahia, Bahia, Salvador, Brasil.
- Brito, F. de S. Magalhães, M. de O. (2017). Avaliação de ambientes ocupacionais: construção do Inventário de Classificação Ocupacional. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, 18(1), 93-104. <https://dx.doi.org/10.26707/1984-7270/2017v18n1p93>
- Brown, S. P., & Gore, P. A. (1994). An evaluation of interest congruence indices: Distribution characteristics and measurement properties. *Journal of Vocational Behavior*, 45, 310–327.
- Çekmecelioğlu, H, G. Günsel, A. Ulutaş, T. (2012). Effects Of Emotional Intelligence On Job Satisfaction: An Empirical Study On Call Center Employees. *Social and Behavioral sciences*. Kocaeli University, Turkey. 363-369. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.1012>.
- Coetzee, M. Harry, N. (2014). Emotional intelligence as a predictor of employees' career adaptability. *Journal of Vocational Behavior* , 84, 90–97. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jvb.2013.09.001>
- Cooper, R. K., & Sawaf, A. (1997). *Executive EQ: Emotional intelligence in leaders and organizations*. NY: Grosset/Putnam
- Daryanto, E. (2014). Individual Characteristics, Job Characteristics, and Career Development: A Study on Vocational School Teachers' Satisfaction in Indonesia. *American Journal of Educational Research*, 2(8), 698-702.
- Holland, J. L. (1997). *Making vocational choices: A theory of vocational personalities and work environments* (3rd ed.). Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.

- Ishitani, T.T. (2010). Exploring the effects of congruence and Holland's personality codes on job satisfaction: An application of hierarchical linear modeling techniques. *Journal of Vocational Behavior*, 76(1), 16-24. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jvb.2009.06.014>.
- Khan, A. Masrek, M, N. Nadzar, F. M. (2016). Emotional intelligence and job satisfaction of academic librarians: An assessment of the relationship. *Journal of Librarianship and Information Science*, 49(2), pp. 199 – 210. 10.1177/0961000616650733
- Li, W. Stanek, K.C. Zhang, Z. Ones, D. S. McGue, M. (2016). Are Genetic and Environmental Influences on Job Satisfaction Stable over Time? A Three-Wave Longitudinal Twin Study. *Journal of Applied Psychology*. 101(11): 1598-1619. DOI: 10.5465/AMBPP.2015.11821abstract
- Li, M. Wang, Z. (2014). Emotional labour strategies as mediators of the relationship between public service motivation and job satisfaction in Chinese teachers. *International Journal of Psychology*. 51. DOI: 10.1002/ijop.12114.
- Martins, L. M. M, Bronzatti, J. A. G., Vieira, C. S. de C. A., Parra, S. H. B, & Silva, Y. B. da. (2000). Agentes estressores no trabalho e sugestões para amenizá-los: opiniões de enfermeiros de pós-graduação. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 34(1), 52-58. <https://dx.doi.org/10.1590/S0080-62342000000100007>
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators* (pp. 3-31). New York: Basic Books.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Journal of Research in Personality*, 27, 267–298. DOI: 10.1016/S0160-2896(99)00016-1
- Meir, E. I. Esformes, Y. Friedland, N. (1994). Congruence and Differentiation as Predictors of Workers' Occupational Stability and Job Performance. *Journal of Career Assessment*. 2. 40-54. 10.1177/106907279400200105.

- Meireles, E. Primi, R. (2015). Validity and Reliability Evidence for Assessing Holland's Career Types. *Paidéia* (Ribeirão Preto), 25(62), 307-315. <https://dx.doi.org/10.1590/1982-43272562201504>.
- Miao, C. Humphrey, R.H. Qian, S. (2016). Leader emotional intelligence and subordinate job satisfaction: A meta-analysis of main, mediator, and moderator effects. *Personality and Individual Differences*, 102, 13-24. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2016.06.056>
- Prediger, D. J. (1982). Dimensions underlying Holland's hexagon: Missing link between interests and occupations. *Journal of Vocational Behavior*, 21, 259-287. doi: 10.1016/0001-8791(82)90036-7
- Prediger, D. J., & Swaney, K. B. (2004). Work task dimensions underlying the World of Work: Research results for diverse occupational databases. *Journal of Career Assessment*, 12, 440-459. doi: 10.1177/1069072704267737
- Psilopanagioti, A. Anagnostopoulos, F. Mourtou, E. Niakas, D. (2012). Emotional intelligence, emotional labor, and job satisfaction among physicians in Greece. *BMC Health Services Research*, 12 :463. DOI: 10.1186/1472-6963-12-463
- Rahmati, A. Mohebi, M, D. (2017). Relationship between Emotional Intelligence and Job Satisfaction of Primary Health Care Providers. *Asia-Pacific Journal of public health*.13(1). 1- 5. DOI: 10.1002/nop2.70
- Rueda, F, J M, Santos, A, A, A dos, & Lima, R, C de. (2012). Relação entre satisfação no trabalho e clima organizacional: um estudo com trabalhadores. *Boletim de Psicologia*, 62(137), 129-140
- Singh, S, K. (2006). Social work professionals' emotional intelligence, locus of control and role efficacy: an exploratory study. *Journal of Human Resource Management*, 4 (2), 39-45
- Sy, T. Tram, S. O'Hara, L.A. (2006). Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance. *Journal of Vocational Behavior*, 68(3), pp 461-473. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2005.10.003>

- Tranberg, M., S. Slane, and S. Ekeberg. (1993). "The Relation between Interest Congruence and Satisfaction: A Meta-Analysis." *Journal of Vocational Behavior* 42: 253–264.
- Tsabari, O., Tziner, A., & Meir, E. (2005). Updated meta-analysis on the relationship between congruence and satisfaction. *Journal of Career Assessment*, 13(2), 216-232.
- Wolniak, G. C., & Pascarella, E. T. (2005). The effects of college major and job field congruence on job satisfaction. *Journal of Vocational Behavior*, 67(2), 233–251. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jvb.2004.08.010>
- Zurlo, M, C. Pes, D. Capasso, R. (2016). Personality Characteristics, Job Stressors, and Job Satisfaction: Main and Interaction Effects on Psychological and Physical Health Conditions of Italian Schoolteachers. *Psychological Reports*. 119(1) 27–38. DOI: 10.1177/0033294116656818

APÊNDICE A – Inventários utilizados na pesquisa**RELAÇÃO ENTRE AS CARACTERÍSTICAS PESSOAIS E
O AMBIENTE DE TRABALHO****TERMO DE CONSENTIMENTO INFORMADO LIVRE E ESCLARECIDO**

Prezado (a) participante,

Você está sendo convidado (a) a participar de uma pesquisa que investiga as relações entre características pessoais dos indivíduos e seus ambientes de trabalho. Essa pesquisa é desenvolvida por Jonatan Santana Batista, estudante de mestrado do Programa de Pós-graduação em Psicologia da Universidade Federal da Bahia, sob orientação da Profa. Dra. Sônia Maria Guedes Gondim.

Vale ressaltar que sua participação é inteiramente voluntária e poderá interromper sua participação a qualquer instante. Não haverá qualquer problema caso desista durante o processo de preenchimento do formulário de pesquisa. É um direito seu. Você poderá também solicitar informações sobre sua participação ou sobre os resultados da pesquisa, o que poderá ser feito por meio dos contatos explicitados neste termo.

Ao concordar em participar dessa pesquisa, tenha a certeza que será garantida a confidencialidade e a privacidade das informações por você prestadas. Qualquer dado que possa identificá-lo (a) será omitido na divulgação dos resultados da pesquisa, e o material será armazenado em local seguro. Ao final da pesquisa, todo material será mantido em arquivo, por pelo menos cinco anos, conforme Resolução 466/12.

Em caso de dúvida quanto à condução ética do estudo, entre em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa do Instituto de Psicologia - CEP/IPS. O Comitê de Ética é a instância que tem por objetivo defender os interesses dos participantes da pesquisa em sua integridade e dignidade e para contribuir no desenvolvimento da pesquisa dentro de padrões éticos. Dessa forma o comitê tem o papel de avaliar e monitorar o andamento do projeto de modo que a pesquisa respeite os princípios éticos de proteção aos direitos humanos, da dignidade, da autonomia, da não maleficência, da confidencialidade e da privacidade”.

Endereço do Comitê de Ética em Pesquisa para recurso ou reclamações do sujeito pesquisado
Comitê de Ética em Pesquisa do Instituto de Psicologia (CEP/IPS) da UFBA - Rua Aristides Novis, Campus São Lázaro, 197, Federação, CEP 40.170-055, Salvador, Bahia, telefone (71)3283.6457, E-mail : cepips@ufba.br

Jonatan Santana Batista

Contato para esclarecimentos - Tel.: (71) 99300-7604 E-mail: jsb.trevor@hotmail.com

LOCAL

E

DATA: _____

Declaro que entendi os objetivos e condições de minha participação na pesquisa e concordo em participar.

Nome do participante:

INFORMAÇÕES GERAIS

1. Sexo: () Masculino () Feminino

2. Idade: _____ anos.

3. Nível de escolaridade:

() Ensino Fundamental

() Ensino Médio

() Ensino Superior incompleto

() Ensino Superior completo

() Pós-Graduação (especialização / MBA/Mestrado ou Doutorado)

4. Profissão ou ocupação de trabalho (caso possua mais de uma ocupação ou profissão, escolha **APENAS UMA** para se basear e responder esta pesquisa): _____

5. Tempo de trabalho no emprego atual: anos _____ meses _____

6. Possui atribuições e cargo correspondentes à sua formação profissional? () Sim
() Não

7. Descreva até três principais atividades que você realiza com maior frequência no seu trabalho.

1 -

2 -

3 -

Os itens a seguir são sobre aspectos do seu ambiente de trabalho. Responda às questões de forma espontânea e autêntica, expressando como você percebe seu ambiente de trabalho. Marque a frequência com que estas **ATIVIDADES** devem ser realizadas por uma pessoa na sua ocupação ou posto de trabalho, em uma escala que varia de 1 a 5 (1= Nunca; 5= Sempre). **Lembre-se que você pode utilizar níveis intermediários de frequência (2, 3, 4).**

1. Operar manualmente equipamentos e máquinas.	1	2	3	4	5
2. Investigar fenômenos naturais e/ou humanos.	1	2	3	4	5
3. Utilizar-se de recursos artísticos (música, literatura, teatro, pintura, etc.).	1	2	3	4	5
4. Servir, tratar ou cuidar de pessoas.	1	2	3	4	5
5. Planejar estratégias para tornar bens e/ou serviços competitivos no mercado.	1	2	3	4	5
6. Interpretar informações numéricas.	1	2	3	4	5
7. Utilizar ferramentas e/ou máquinas.	1	2	3	4	5
8. Refletir sobre fenômenos naturais e/ou humanos.	1	2	3	4	5
9. Avaliar as coisas por sua beleza ou originalidade.	1	2	3	4	5
10. Lidar com pessoas em sofrimento.	1	2	3	4	5
11. Atrair parceiros para concretizar ideias empreendedoras.	1	2	3	4	5
12. Formular regras para regular processos de trabalho.	1	2	3	4	5
13. Realizar atividades que demandam força ou gasto de energia física.	1	2	3	4	5
14. Observar sistematicamente eventos (físicos, biológicos, culturais) com a finalidade de compreendê-los.	1	2	3	4	5
15. Utilizar-se da criatividade artística.	1	2	3	4	5
16. Mediar conflitos através da facilitação do diálogo.	1	2	3	4	5
17. Tomar decisões estratégicas para um empreendimento.	1	2	3	4	5
18. Monitorar práticas e procedimentos padronizados.	1	2	3	4	5
19. Trabalhar com as próprias mãos.	1	2	3	4	5
20. Estabelecer relações teóricas entre conceitos.	1	2	3	4	5
21. Traduzir experiências complexas em linguagem artística.	1	2	3	4	5
22. Promover o bem-estar e/ou desenvolvimento pessoal de outros.	1	2	3	4	5
23. Barganhar e permutar vantagens para alcançar um acordo satisfatório.	1	2	3	4	5
24. Fiscalizar procedimentos e atividades.	1	2	3	4	5
25. Realizar atividades que requerem repetição de movimentos manuais/corporais específicos.	1	2	3	4	5
26. Elaborar explicações ou teorias para fatos e/ou fenômenos.	1	2	3	4	5
27. Apresentar/representar objetos e/ou ideias de modo a despertar admiração estética.	1	2	3	4	5
28. Dar assistência constante a pessoas.	1	2	3	4	5

29. Vender ideias, serviços ou produtos.	1	2	3	4	5
30. Comparar situações a normas pré-estabelecidas.	1	2	3	4	5
31. Solucionar problemas no funcionamento de equipamentos mecânicos, eletrônicos ou organismos vivos.	1	2	3	4	5
32. Estudar de forma metódica e rigorosa fenômenos naturais ou humanos.	1	2	3	4	5
33. Resolver problemas relacionados à qualidade estética e/ou artística do trabalho.	1	2	3	4	5
34. Entender e lidar com necessidades e sentimentos dos outros.	1	2	3	4	5
35. Identificar oportunidades de ganho financeiro.	1	2	3	4	5
36. Ordenar elementos ou atividades para obter uma situação estruturada e funcional.	1	2	3	4	5
37. Manipular ferramentas com precisão e atenção a detalhes.	1	2	3	4	5
38. Analisar e sintetizar conceitos teóricos.	1	2	3	4	5
39. Atentar a detalhes estéticos (composições visuais e/ou auditivas).	1	2	3	4	5
40. Fazer com que as pessoas sintam-se à vontade.	1	2	3	4	5
41. Utilizar-se da habilidade de persuasão e venda.	1	2	3	4	5
42. Gerenciar dados.	1	2	3	4	5
43. Intervir em máquinas ou organismos vivos.	1	2	3	4	5
44. Usar o raciocínio abstrato em nível elevado.	1	2	3	4	5
45. Tomar decisões estéticas a partir de sentimentos e/ou intuições.	1	2	3	4	5
46. Promover a socialização e aceitação interpessoal.	1	2	3	4	5
47. Apostar em determinado investimento mesmo incerto sobre os resultados.	1	2	3	4	5
48. Interpretar e aplicar regras.	1	2	3	4	5
49. Aplicar soluções práticas para problemas concretos.	1	2	3	4	5
50. Utilizar diversos modelos teóricos na prática profissional.	1	2	3	4	5
51. Produzir trabalhos que requerem talento e/ou habilidades artísticas.	1	2	3	4	5
52. Estimular a cooperação interpessoal.	1	2	3	4	5
53. Definir prioridades de investimentos para atingir metas com recursos limitados.	1	2	3	4	5
54. Utilizar sistemas de informação.	1	2	3	4	5
55. Realizar ações físicas que possuam um resultado concreto.	1	2	3	4	5
56. Desenvolver projetos inovadores em ciência ou tecnologia.	1	2	3	4	5
57. Usar a fantasia e a imaginação para resolver problemas.	1	2	3	4	5
58. Fornecer ajuda para pessoas que necessitam de cuidados, apoio ou orientação.	1	2	3	4	5
59. Estar atento à concorrência no seu campo de atuação.	1	2	3	4	5
60. Organizar ou catalogar materiais e/ou informações.	1	2	3	4	5
61. Seguir instruções ou manuais de procedimentos técnicos.	1	2	3	4	5
62. Elaborar explicações teóricas sobre um conjunto de informações obtidas.	1	2	3	4	5
63. Explorar diferentes maneiras de embelezar uma ideia ou objeto.	1	2	3	4	5
64. Mostrar solidariedade a outras pessoas.	1	2	3	4	5
65. Propor investimentos ambiciosos.	1	2	3	4	5
66. Estruturar rotinas administrativas.	1	2	3	4	5

67. Aplicar teorias científicas para a compreensão de fenômenos.	1	2	3	4	5
68. Propor ações que favoreçam o crescimento e a lucratividade do negócio.	1	2	3	4	5
69. Seguir métodos na execução de atividades.	1	2	3	4	5
70. Desenvolver modelos abstratos de solução de problemas.	1	2	3	4	5
71. Tirar proveito das situações e/ou adversidades de forma empreendedora.	1	2	3	4	5
72. Elaborar explicações teóricas sobre fenômenos observados.	1	2	3	4	5
73. Produzir textos teóricos/científicos.	1	2	3	4	5
74. Compreender conceitos avançados em um campo especializado do conhecimento.	1	2	3	4	5

Os itens a seguir descrevem atividades que podem ser mais ou menos interessantes para você. Indique o quanto cada atividade é interessante ou atraente para você, não importa se você se sente capaz ou não de desempenhá-la. Utilize a escala de intensidade a seguir, sendo os extremos 1 = "Não é interessante" e 5 = "É muito interessante". Lembre-se que você pode utilizar níveis intermediários de frequência (2, 3, 4).

1.	Trabalhar com ferramentas ou máquinas.	1	2	3	4	5
2.	Realizar pesquisas.	1	2	3	4	5
3.	Desenhar ou pintar quadros.	1	2	3	4	5
4.	Trabalhar com pessoas que necessitem de auxílio.	1	2	3	4	5
5.	Investir em negócio promissor de alto risco.	1	2	3	4	5
6.	Controlar os estoques em uma loja.	1	2	3	4	5
7.	Montar aparelhos ou objetos.	1	2	3	4	5
8.	Estudar o modo de viver em diferentes culturas.	1	2	3	4	5
9.	Fazer trabalhos que requeiram expressão das emoções.	1	2	3	4	5
10.	Desenvolver trabalhos voluntários.	1	2	3	4	5
11.	Desempenhar tarefas em que possa comandar um grupo de pessoas.	1	2	3	4	5
12.	Lidar com papéis em um escritório.	1	2	3	4	5
13.	Construir ou reformar coisas.	1	2	3	4	5
14.	Buscar explicações para fenômenos naturais ou sociais.	1	2	3	4	5
15.	Criar propagandas para TV ou jornal.	1	2	3	4	5
16.	Trabalhar para promover o bem-estar das pessoas.	1	2	3	4	5
17.	Tentar convencer as pessoas sobre alguma coisa ou ideia.	1	2	3	4	5
18.	Organizar a agenda de horários de um executivo.	1	2	3	4	5
19.	Fazer coisas que requeiram uso de instrumentos e habilidades mecânicas.	1	2	3	4	5
20.	Estudar as origens do universo.	1	2	3	4	5
21.	Trabalhar com fotografia e vídeo.	1	2	3	4	5
22.	Cuidar de pessoas.	1	2	3	4	5
23.	Fazer coisas que exijam argumentação e debate.	1	2	3	4	5
24.	Trabalhar com números e registros de uma maneira ordenada.	1	2	3	4	5
25.	Construir coisas que sejam úteis para o dia a dia.	1	2	3	4	5
26.	Descobrir como funciona a mente humana.	1	2	3	4	5
27.	Cantar ou tocar instrumentos musicais.	1	2	3	4	5
28.	Realizar atividades em que possa ensinar algo aos outros.	1	2	3	4	5
29.	Exercer cargos de liderança.	1	2	3	4	5
30.	Executar tarefas rotineiras.	1	2	3	4	5

31.	Fazer trabalhos que exijam atividade física.	1	2	3	4	5
32.	Examinar as causas das mudanças que ocorrem na sociedade.	1	2	3	4	5
33.	Produzir coisas bonitas de se ver ou assistir.	1	2	3	4	5
34.	Executar tarefas que exijam contato humano.	1	2	3	4	5
35.	Lidar com atividades que exijam negociação.	1	2	3	4	5
36.	Organizar arquivos.	1	2	3	4	5
37.	Fazer trabalhos manuais.	1	2	3	4	5
38.	Discutir temas científicos com outras pessoas.	1	2	3	4	5
39.	Planejar a decoração de um ambiente.	1	2	3	4	5
40.	Trabalhar com orientação de pessoas, assistência física ou mental.	1	2	3	4	5
41.	Gerenciar um negócio próprio.	1	2	3	4	5
42.	Trabalhar no caixa de um banco ou loja.	1	2	3	4	5
43.	Consertar utensílios domésticos.	1	2	3	4	5
44.	Ler trabalhos de filósofos ou outros intelectuais.	1	2	3	4	5
45.	Dirigir um filme ou peça de teatro.	1	2	3	4	5
46.	Realizar atividades que ajudem a melhorar a sociedade de algum modo.	1	2	3	4	5
47.	Fazer coisas que exijam ambição.	1	2	3	4	5
48.	Seguir uma rotina no trabalho.	1	2	3	4	5

Neste questionário você deverá avaliar **aspectos relevantes sobre o seu trabalho**. Marque em uma escala de 1 a 5 o quanto você concorda com as afirmações a seguir, sendo os extremos **1 = "Discordo totalmente"** e **5 = "Concordo totalmente"**. **Lembre-se que você pode utilizar níveis intermediários de intensidade (2, 3, 4).**

1.	Meu trabalho é interessante.	1	2	3	4	5
2.	Eu tenho metas para o meu desenvolvimento nesta área profissional.	1	2	3	4	5
3.	Sinto-me motivado a crescer nesta área profissional.	1	2	3	4	5
4.	Eu me sinto fortemente identificado com esta área profissional.	1	2	3	4	5
5.	Esta atividade profissional tem um grande significado pessoal para mim.	1	2	3	4	5
6.	Eu me sinto realizado no meu trabalho.	1	2	3	4	5
7.	Eu tenho feito planos para o meu futuro nesta área profissional.	1	2	3	4	5
8.	Eu tenho oportunidade de usar minhas habilidades especiais no meu trabalho	1	2	3	4	5
9.	Eu me sinto emocionalmente ligado a esta área profissional.	1	2	3	4	5
10.	De modo geral, considerando todos os aspectos do meu trabalho, estou satisfeito.	1	2	3	4	5

Os itens a seguir descrevem suas **experiências com emoções**. Peça que para cada pergunta utilize a escala de intensidade a seguir, sendo os extremos **1 = "Não costumo reagir desta maneira"** e **5 = "Reajo desta maneira frequentemente"**. **Lembre-se que você pode utilizar níveis intermediários de frequência (2, 3, 4).**

1.	Minhas emoções aparecem sem que eu entenda de onde vêm.	1	2	3	4	5
2.	Nem sempre compreendo porque reajo da maneira que reajo.	1	2	3	4	5
3.	Sei o que tenho de fazer para que as outras pessoas me apoiem.	1	2	3	4	5
4.	Sei quando uma pessoa está com raiva, triste ou alegre mesmo quando ela não diz nada.	1	2	3	4	5
5.	Quando me sinto mal, consigo facilmente identificar a situação que me fez sentir assim.	1	2	3	4	5
6.	Eu recupero facilmente minha calma depois de haver vivido uma situação	1	2	3	4	5

	difícil.					
7.	Posso facilmente explicar as reações emocionais das pessoas mais próximas a mim.	1	2	3	4	5
8.	Quando estou triste recupero facilmente o bom humor.	1	2	3	4	5
9.	Quando algo me afeta sei imediatamente o que sinto.	1	2	3	4	5
10.	Se algo me aborrece consigo expressá-lo calmamente.	1	2	3	4	5
11.	Não entendo porque as pessoas próximas a mim reagem como reagem.	1	2	3	4	5
12.	Depois de uma discussão não consigo saber se estou triste ou com raiva.	1	2	3	4	5
13.	As outras pessoas me procuram facilmente para contar seus problemas pessoais.	1	2	3	4	5
14.	É difícil para mim explicar para as outras pessoas o que sinto, mesmo quando queira fazê-lo.	1	2	3	4	5
15.	Nem sempre entendo porque estou estressado.	1	2	3	4	5
16.	Se alguém me procura chorando, não sei o que fazer.	1	2	3	4	5
17.	Tenho dificuldade de escutar as queixas das outras pessoas.	1	2	3	4	5
18.	Eu não ajo adequadamente com as outras pessoas, porque não consigo perceber seus estados emocionais.	1	2	3	4	5
19.	Consigno facilmente saber o que as outras pessoas sentem.	1	2	3	4	5
20.	Evito que as pessoas me falem de seus problemas.	1	2	3	4	5
21.	Sei o que fazer para motivar as pessoas.	1	2	3	4	5
22.	Tenho habilidade para aumentar a moral das outras pessoas.	1	2	3	4	5
23.	Tenho dificuldades de estabelecer relações entre o que a pessoa sente e as experiências que viveu.	1	2	3	4	5
24.	É difícil manejar minhas emoções.	1	2	3	4	5
25.	As pessoas próximas a mim dizem que não expresso bem o que sinto.	1	2	3	4	5
26.	Quando estou com raiva, consigo facilmente me acalmar.	1	2	3	4	5
27.	Às vezes me surpreendo com as reações das pessoas porque não percebo quando elas já estão de mau humor.	1	2	3	4	5
28.	As outras pessoas não aceitam a maneira como expresso minhas emoções.	1	2	3	4	5
29.	Frequentemente quando estou triste não sei o porquê.	1	2	3	4	5
30.	Frequentemente me ocorre não saber em que estado emocional se encontram as pessoas que me rodeiam.	1	2	3	4	5
31.	As outras pessoas dizem que sou um bom confidente.	1	2	3	4	5
32.	Sinto-me mal quando as outras pessoas me contam alguma dificuldade pessoal.	1	2	3	4	5
33.	Quando estou diante de uma pessoa com raiva, posso facilmente acalmá-la.	1	2	3	4	5
34.	Quando me sinto mal, é difícil saber que emoção estou sentindo exatamente.	1	2	3	4	5
35.	Quando estou diante de uma situação estressante, esforço-me em pensar de uma maneira que me ajude a permanecer tranquilo (a).	1	2	3	4	5