

# Implicações da Inteligência Emocional na Qualidade de Vida no Trabalho dos Indivíduos das Diferentes Gerações

Implications of Emotional Intelligence on the Quality of Work Life of Individuals from Different Generations



**Ana Sanches<sup>a</sup>, Ana Pinto<sup>b</sup>, Sara Nunes<sup>c</sup>**

<sup>a</sup>[a2020124059@alumni.iscac.pt](mailto:a2020124059@alumni.iscac.pt); Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra

<sup>b</sup>[anapinto@ipcb.pt](mailto:anapinto@ipcb.pt); Instituto Politécnico de Castelo Branco

<sup>c</sup>[sara@ipcb.pt](mailto:sara@ipcb.pt); Instituto Politécnico de Castelo Branco

**Resumo** A Inteligência Emocional (IE) e a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) são duas variáveis bastamente estudadas, quer individualmente e quer 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. O objetivo deste estudo é o de analisar a IE nas diferentes gerações e o impacto que esta tem na QVT de cada indivíduo. Para medir a IE foi utilizada a Escala de Avaliação de Emoções (EIES) de Schutte, Malouff, Hall, Haggerty, Cooper, Golden e Dornheim (1998), traduzida e validada para a população portuguesa por Vicente (2014). Para avaliar a QVT 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 diferentes formas, 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.

**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. Our goal is to analyze emotional intelligence in different generations and the impact it has on the QWL of everyone. To measure EI, 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 QWL, 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.

**Keywords** Emotions. Emotional Intelligence. Generations. Quality of Work Life.

# 1. Introdução

O conceito de 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 IE 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.

## 2. Fundamentação Teórica

### 2.1 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 intelligentemente acerca das emoções (Cunha et al., 2014).

Para Anbarasan e Mehta (2010), a IE é a arte de usar de forma inteligente as emoções no quotidiano. 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 cogni-

tivos importantes na inteligência, análogos aos aspectos 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 IE 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. 189)

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 IE em quatro capacidades:

- A. **Percepção 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 não.
- 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 decepcionada, isto é, experientiar 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 subtils 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 IE 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 IE 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 subjugue 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).

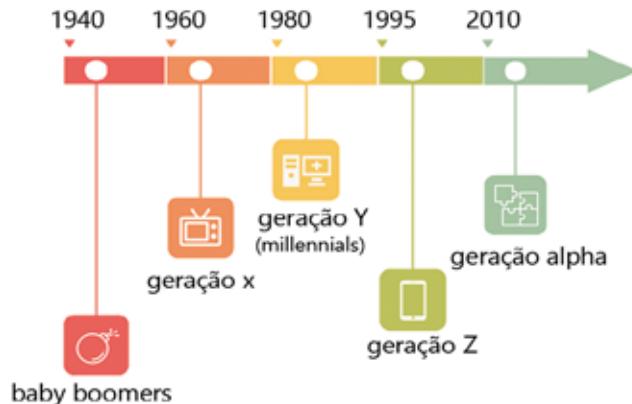
As definições de IE e os modelos desenvolvidos da mesma, focam-se no reconhecimento e compreensão das emoções, não só em si mesmo, mas também nos outros, bem como a capacidade de utilizar eficazmente esta informação emocional em processos de pensamento e ações apropriadas (Crowne, 2009).

## 2.2 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. Berkup (2014) fez um estudo sobre o tema, o que nos permite ter uma ideia mais clara sobre as características de cada geração 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). 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. 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 2<sup>a</sup> 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).

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.

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).

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).

### 2.3 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, em 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). 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 Comission 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 sobre as 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, tendo-se procurado 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”. 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, 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 desenhadas 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”.

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).

Walton foi o primeiro autor norte-americano que deu início a uma linha de pesquisa de satisfação em QVT (Siqueira, Tannhauser, Camargo, Biegelmeier, Rech & Biegelmeier, 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 equipes 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): Compensação Justa e Adequada; Segurança e Saúde nas Condições de Trabalho; Uso e Desenvolvimento de Capacidades Humanas; Oportunidade de Crescimento e Segurança; Integração Social na Organização; Constitucionalismo; O Trabalho e o Espaço Total de Vida; e Relevância Social do Trabalho na Vida.

### 3. Materiais e Métodos

Este é um estudo quantitativo e, como método de investigação, optámos por aplicar um questionário. 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, optou-se pelo uso da Escala de Avaliação de Emoções, desenvolvida por Schutte, Malouff, Hall, Haggerty, Cooper, Golden e Dornheim, em 1998, para medir o auto-relato da IE. 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 escala de IE de Schutte baseia-se no modelo original da IE de Salovey e Mayer, de 1990, e tem como objetivo avaliar as características ou os traços da Inteligência Emocional de cada indivíduo. Vicente (2014) realizou 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
- Componente sociocognitiva das emoções – 9 itens
- Percepção das emoções dos outros – 6 itens
- Dificuldade na compreensão das emoções – 3 itens

A presente escala fica 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 IE. Assim, obtém-se o valor de IE 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 QVT desenvolvida

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

De acordo com os critérios impostos pelos autores e fazendo todas as análises estatísticas, os autores verificaram 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 “Integração, respeito e autonomia”, composto por quinze itens (itens 1 – 15). A dimensão 2 foi chamada de “Compensação justa e adequada” e é composta por seis itens (itens 16 – 21). A terceira dimensão foi denominada de “Possibilidades de lazer e convívio social” e ficaram agrupados

nele seis itens (itens 22 – 27). A quarta e última dimensão foi denominada de “Incentivo e suporte” e é composta por oito itens (28 – 35) (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.

### 3.1 Caraterização da Amostra

Este estudo contou com as respostas de 316 participantes, dos quais 53.5% fazem parte da geração X, 73.7% são do género feminino, 70.9% tem filhos, 55.6% fez a licenciatura e 94% está atualmente a trabalhar.

A tabela 1 mostra a caraterização sociodemográfica de alguns dados recolhidos dos inquiridos.

**Tabela 1** – Caraterização Sociodemográfica da Amostra

TOTAL		
Geração	N	%
Geração Z	41	13
Geração Y	43	13.6
Geração X	169	53.5
Baby Boomers	63	19.9
Género	N	%
Masculino	82	25.9
Feminino	233	73.7
Prefiro não dizer	1	0.3
Tem filhos?	N	%
Sim	224	70.9
Não	92	29.1
Habilidades Literárias	N	%
Básico	5	1.6
Secundário	69	21.8
Licenciatura	176	55.6
Mestrado	60	19
Doutoramento	6	1.9
Situação Profissional	N	%
Atualmente a trabalhar	297	94
Já trabalhou mas atualmente não trabalha	14	4.4
Nunca trabalhou	5	1.6

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.

## 4. Análise e Discussão dos Resultados

### 4.1 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.

Como itens mais valorizados, 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, 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 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.

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, 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 2. De modo a facilitar a interpretação removeram-se as cargas fatoriais inferiores a 0,3.

**Tabela 2.** Matriz Fatorial obtida após a Rotação Varimax

	Componente			
	1	2	3	4
17. Facilmente reconheço as minhas emoções enquanto as sinto.	<b>,787</b>	,302		
18. Motivo-me a mim próprio ao imaginar um bom resultado para as tarefas que empreendo.	<b>,757</b>	,309		
16. Controlo as minhas emoções.	<b>,704</b>			
1. Sei quando falar sobre os meus problemas pessoais a outras pessoas.	<b>,677</b>			
9. Quando sinto uma emoção positiva, sei como a fazer durar.	<b>,658</b>			
14. Sei o porquê das minhas emoções mudarem.	<b>,654</b>			
2. Quando me deparo com obstáculos, lembro-me de alturas em que enfrentei obstáculos parecidos e os ultrapassei.	,632	<b>,456</b>		
7. Estou ciente das minhas emoções enquanto as sinto.	<b>,613</b>	,464		
25. Uso a boa disposição para me ajudar, a mim próprio, a continuar a tentar quando me deparo com obstáculos.	<b>,608</b>	,381		
11. Estou ciente das mensagens não-verbais que transmitem a outras pessoas.	<b>,607</b>		,438	
19. Estou ciente das mensagens não-verbais que as outras pessoas transmitem.	,536	,326	<b>,455</b>	
12. Quando estou bem-disposto, tenho facilidade em resolver problemas.	,336	<b>,739</b>		
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	<b>,427</b>	
6. As emoções são uma das coisas que fazem com que valha a pena viver a minha vida.	,529	<b>,555</b>		
24. Ajudo outras pessoas a sentirem-se melhor quando estão desanimadas.	,445	,524	<b>,327</b>	
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	<b>,606</b>	
20. Quando outra pessoa me fala sobre um acontecimento importante da sua vida, quase sinto como se tivesse passado por tal acontecimento.	,312	,322	<b>,578</b>	
22. Quando me deparo com um desafio, desisto porque acredito que vou falhar.			,567	<b>,527</b>
21. Quando sinto uma mudança de emoções, tenho a tendência a ter novas ideias.			<b>,358</b>	,485
3. Tenho dificuldade em entender as mensagens não-verbais de outras pessoas.				<b>,761</b>
27. Tenho dificuldade em entender o porquê das pessoas se sentirem da maneira como se sentem.				,712

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

Como medida de consistência interna utilizou-se o Alpha

de Cronbach, obtendo-se níveis que oscilam entre 0,519 (Dificuldade na compreensão das emoções) e 0,940 (Escala Completa).

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 3 encontra-se

a estatística descritiva básica para cada uma das dimensões obtidas.

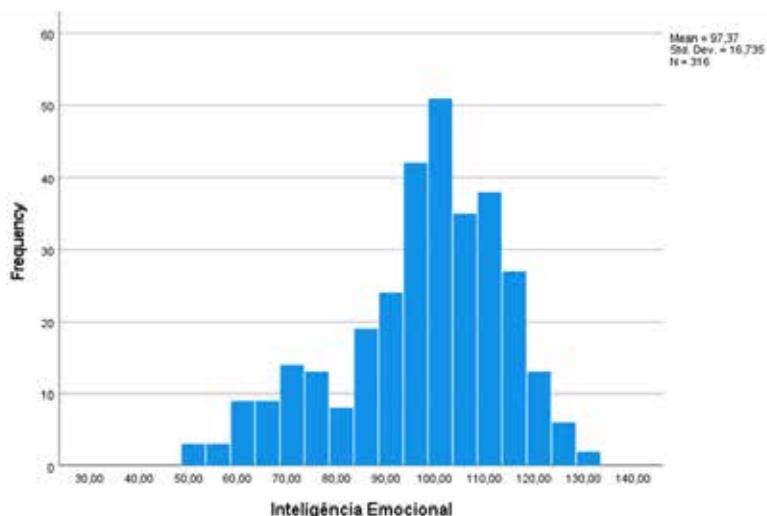
**Tabela 3.** Estatística Descritiva Básica para as Pontuações Ponderadas

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.

**Figura 2.** Índice da Inteligência Emocional geral



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 apresentando-se a sua distribuição na Figura 2, 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. Escala de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho Relativamente à Escala de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho, 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 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 4. De modo a facilitar a interpretação removeram-se as cargas fatoriais inferiores a 0,3.

**Tabela 4.** 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 compartilhadas 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
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
34. A empresa oferece ginástica laboral.				,516
32. As atividades que executo são planeadas com antecedência.			,339	,376
				,384

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 5), obtendo-se níveis que oscilam entre 0,843 (QVT relacionada ao incentivo e suporte) e 0,960 (Escala Completa).

**Tabela 5.** 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 6 encontra-se a estatística descritiva básica para cada uma das dimensões obtidas.

**Tabela 6.** 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 heterogéneas.

#### 4.3 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 7 são apresentadas as correlações entre todas as dimensões pertencentes às duas escalas e ao índice de IE. 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 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.

**Tabela 7.** Correlações entre escalas.

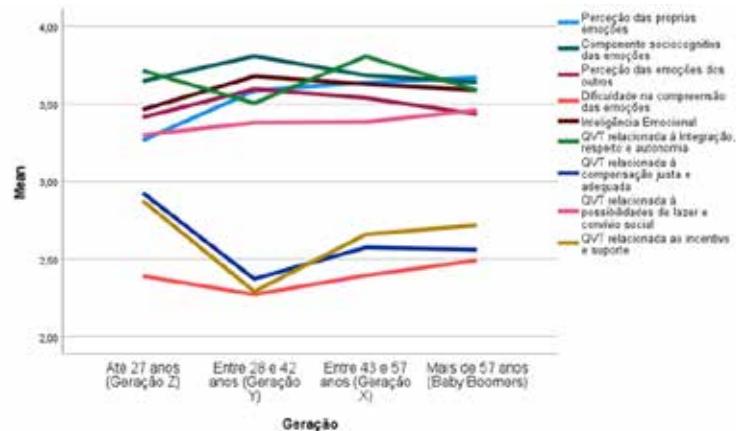
		Correlations									
Percepção das próprias emoções		Percepção das próprias emoções	Componente sociocognitiva das emoções	Percepção das emoções dos outros	Dificuldade na compreensão das emoções	QVT relacionada à integração, respeito e autonomia	QVT relacionada à compensação justa e adequada	QVT relacionada à possibilidades de lazer e convívio social	QVT relacionada ao incentivo e suporte	Inteligência Emocional	
Pearson Correlation	1	,795**	,744**	,139*	,502**	,216**	,388**	,283**	,932**		
Sig. (2-tailed)		,000	,000	,013	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	316	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	,003	,000	,000	,000	,000
N	316	316	316	316	316	316	316	316	316	316	
Percepção 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	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	316	
QVT relacionada à integração, respeito e autonomia		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	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	316	
QVT relacionada à possibilidades de lazer e convívio social		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	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	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	316	

#### 4.4 Análise das Pontuações Obtidas em Função da Geração

Numa fase seguinte, procedemos à comparação das pontuações obtidas nas dimensões em análise em função da geração. Na figura 3 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. Podemos verificar, ao analisar a tabela 8, 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.

**Figura 3.** Comparações entre as médias das dimensões e a geração.



**Tabela 8.** 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 3 e a tabela 8, e 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. To-

das 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 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. 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 accommoda. 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).

Apresentados os dados retirados do questionário referentes à geração dos indivíduos, 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 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 realizado um estudo correlacional onde foi verificada a existência ou a 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, 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 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 percepção 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 percepção das emoções e a geração Y pontua mais baixo no item da QVT relacionada ao incentivo e suporte.

## Conclusões

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 trabalhado-

res 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 as emoções desempenham um papel importante nas organizações e que a racionalidade e as emoções não são antítese uma das outras, mas sim estão relacionadas entre elas. 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".

Após analisados os resultados, chegámos à conclusão de que as variáveis da IE e da QVT apresentam diferenças estatisticamente significativas. Concluímos que no caso da dimensão da percepção 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: QVT e IE 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 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, consequentemente, 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, consequentemente, melhores resultados organizacionais. 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, consequentemente, a dos outros. Autores sugerem que existe um nível de IE grupal que tem influência na interação das equipas e na sua *performance*, que trabalhadores com níveis mais elevados de IE, 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 confirmam às empresas o que já se suspeitava. É importante ter em consideração as diferenças entre os trabalhadores das equipas e dar-lhes espaço e autonomia para que consigam progredir não só profissional como pessoalmente. Investir no autoconhecimento e autodesenvolvimento é uma mais-valia para as organizações a longo prazo, tornando-as mais proativas, dedicadas, envolvidas e 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, reflete 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 trabalho. Isto valoriza a nossa investigação como uma das pioneiras na temática, dando resposta a algumas questões, como se existem ou não diferenças significativas entre a variável da IE e a variável da QVT, ou como as gerações se comportam em cada dimensão. 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, 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, 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.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On Model of Emotional-Social Intelligence. *Psicothema*.
- 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
- 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
- Bru-Luna, L.; Martí-Vilar, M.; Merino-Souto, C. and Cervera-Santiago, J. (2021). Emotional Intelligence Measures: A Systematic Review. *Healthcare*, 9, 1696
- Chiavenato, I. (2004). Recursos Humanos: O Capital Humano das Organizações. São Paulo: Editora Atlas. 8<sup>a</sup> Edição.
- 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/S0031-915X(00)00207-5
- 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.
- 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.
- Eisner, S. P. (2005): Managing generation Y. *SAM Advanced Management Journal*, 70 (4) p. 15
- 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
- Goleman, D. (1995): Inteligência emocional: A Teoria Revolucionária que redefine o que é ser inteligente. Rio de Janeiro, Brasil. Editora Objetiva.
- 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.
- 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
- 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
- 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.
- 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
- Rueda, F. J. M.; Ottati, F.; Pinto, L. P.; Lima, T. H. de; Bueno, J. M. de P. (2013). Construção e Validação de uma Escala de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho. *Avaliação Psicológica*, 12 (1), pp. 43-50.
- Salovey, P. and Mayer, J. D. (1990): Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211
- 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.
- 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.
- 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.
- Siqueira, J. G., Tannhauser, C. L., Camargo, M. E., Biegelmeier, U.H, Rech, M. and Biegelmeier, 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. Tese de Mestrado. Universidade da Beira Interior. Covilhã.
- Vicente, L.C. M (2014). Validação da Escola de Inteligência Emocional de Schutte: Impacto da Intervenção por mensagens SMS na Inteligência Emocional e Inteligência Espiritual em Estudantes de Psicologia.
- 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