

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

DANIEL COSTA BARDINI

**AVALIAÇÃO DA RELAÇÃO ENTRE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E A
PREVALÊNCIA DE ESTRESSE OCUPACIONAL EM PROFISSIONAIS ATUANTES
EM SHOPPINGS DA ILHA DE SÃO LUÍS DO MARANHÃO**

São Luís

2020

DANIEL COSTA BARDINI

**AVALIAÇÃO DA RELAÇÃO ENTRE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E A
PREVALÊNCIA DE ESTRESSE OCUPACIONAL EM PROFISSIONAIS ATUANTES
EM SHOPPINGS DA ILHA DE SÃO LUÍS DO MARANHÃO**

Trabalho de conclusão de curso, na modalidade de artigo, apresentado como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração da Universidade Federal do Maranhão - UFMA.

Orientador: Dr^a. Prof^a. Rosângela Maria Guimarães Rosa.

São Luís

2020

Costa Bardini, Daniel.

Avaliação da relação entre inteligência emocional e a prevalência de estresse ocupacional em profissionais atuantes em shoppings da ilha de São Luís do Maranhão / Daniel Costa Bardini. – 2020.

28 f.

Orientadora: Rosângela Maria Guimarães Rosa.

DANIEL COSTA BARDINI

**AVALIAÇÃO DA RELAÇÃO ENTRE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E A
PREVALÊNCIA DE ESTRESSE OCUPACIONAL EM PROFISSIONAIS ATUANTES
EM SHOPPINGS DA ILHA DE SÃO LUÍS DO MARANHÃO**

Trabalho de conclusão de curso, na modalidade de artigo, apresentado como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração da Universidade Federal do Maranhão - UFMA.

Aprovado em: 14/12/2020.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Rosângela Maria Guimarães Rosa (orientadora)

Dr.^a em Saúde Pública

Universidade Federal do Maranhão

Prof. Aline Alvares Melo

Dr. em Administração

Universidade Federal do Maranhão

Prof. Tadeu Gomes Teixeira

Dr. em Ciências Sociais

Universidade Federal do Maranhão

RESUMO

O estresse é um estado de tensão que causa ruptura na homeostasia do organismo, sendo inicialmente identificado a partir de uma série de sinais e sintomas psicossomáticos. Para minimizar os riscos ocupacionais advindos de fatores como o estresse no trabalho, tem-se incentivado o aprimoramento de competências sociais, como a inteligência emocional. Desta forma, o objetivo deste trabalho é avaliar a relação entre a inteligência emocional e a prevalência de estresse ocupacional em profissionais atuantes em *shoppings centers* da ilha de São Luís, no estado do Maranhão. Foram coletados 184 respostas de funcionários de 6 shoppings, 5 da capital São Luís e 1 de Paço do Lumiar. Essas respostas advieram de um questionário do perfil amostral, e das escalas *Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey* (MBI-HSS) para caracterizar a síndrome de Burnout, Inventário de Sintomas de *Stress* (ISS) para mensurar o estresse, e *Wong Law Emotional Intelligence Scale* (WLEIS) para avaliar a inteligência emocional. O alfa de Cronbach das características do burnout foi 0,86 para exaustão emocional, 0,68 para despersonalização e 0,69 para reduzida realização profissional, e para a escala WLEIS foi de 0,87. Constatou-se a tendência de que quanto maior a inteligência emocional, menor o nível das características do Burnout e do estresse. As únicas exceções foram: a despersonalização relacionada com as habilidades “reconhecer as emoções no outro” e “utilização das emoções para facilitar o desempenho”, e na escala ISS a habilidade “reconhecer as emoções no outro”. Portanto, é factível investir na inteligência emocional para diminuir o estresse ocupacional.

Palavras-chave: Estresse ocupacional; Síndrome de Burnout. Inteligência emocional.

ABSTRACT

Stress is a state of tension that causes a rupture in the body's homeostasis, being initially identified from a series of psychosomatic signs and symptoms. To minimize occupational risks arising from factors such as stress at work, the improvement of social skills, such as emotional intelligence, has been encouraged. Thus, the objective of this work is to evaluate the relationship between emotional intelligence and the prevalence of occupational stress in professionals working in shopping centers on the island of São Luís, in the state of Maranhão. 184 responses were collected from employees of 6 malls, 5 in the capital São Luís and 1 in Paço do Lumiar. These responses came from a sample profile questionnaire, and from the scales Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey (MBI-HSS) to characterize the Burnout syndrome, Stress Symptoms Inventory (ISS) to measure stress, and Wong Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS) to assess emotional intelligence. The Cronbach's alpha for the characteristics of the burnout was 0.86 for emotional exhaustion, 0.68 for depersonalization and 0.69 for reduced professional achievement, and for the WLEIS scale it was 0.87. There was a trend that the higher the emotional intelligence, the lower the level of Burnout and stress characteristics. The only exceptions were: depersonalization related to the skills "recognizing emotions in the other" and "using emotions to facilitate performance", and in the ISS scale the ability "recognizing emotions in the other". Therefore, it is feasible to invest in emotional intelligence to reduce occupational stress.

Keywords: Occupational stress; Burnout syndrome. Emotional intelligence.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Relação entre a escala WLEIS e o perfil da amostra.	15
Tabela 2 - Relação entre a escala WLEIS e o nível das características da síndrome de Burnout da escala MBI-HSS.....	17
Tabela 3 - Relação entre a escala WLEIS e a prevalência da síndrome de Burnout segundo a escala MBI-HSS.	18
Tabela 4 - Relação entre a escala WLEIS e as fases de estresse segundo a escala ISS.	18

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	9
2	O ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO	10
2.1	Síndrome de Burnout.....	11
3	INTELIGÊNCIA EMOCIONAL	12
3.1	Inteligência emocional no novo ambiente de negócios.....	13
4	INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E SATISFAÇÃO NO TRABALHO.....	13
5	METODOLOGIA	14
6	RESULTADOS.....	15
6.1	Wong Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS).....	15
6.2	Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey (MBI-HSS)	16
6.3	Relação entre a Wong Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS) e a escala Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey (MBI-HSS)	17
6.4	Inventário de Sintomas de <i>Stress</i> (ISS)	18
6.5	Relação entre a Wong Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS) e a escala Inventário de Sintomas de <i>Stress</i> (ISS).....	18
6.6	Influência da pandemia no ambiente de trabalho dentro dos shoppings da ilha de São Luís	19
7	DISCUSSÃO.....	19
8	CONSIDERAÇÕES FINAIS	20
	REFERÊNCIAS	21
	ANEXO A – ESCALA: <i>MASLACH BURNOUT INVENTORY – HUMAN SERVICES SURVEY</i>	24
	ANEXO B – ESCALA: INVENTÁRIO DE SINTOMAS DE <i>STRESS</i>	26
	ANEXO C – ESCALA: <i>WONG LAW EMOTIONAL INTELLIGENCE SCALE</i>	28

AVALIAÇÃO DA RELAÇÃO ENTRE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E A PREVALÊNCIA DE ESTRESSE OCUPACIONAL EM PROFISSIONAIS ATUANTES EM SHOPPINGS DA ILHA DE SÃO LUÍS DO MARANHÃO

Daniel Costa Bardini¹
Rosângela Maria Guimarães Rosa²

Resumo: O estresse é um estado de tensão que causa ruptura na homeostasia do organismo, sendo inicialmente identificado a partir de uma série de sinais e sintomas psicossomáticos. Para minimizar os riscos ocupacionais advindos de fatores como o estresse no trabalho, tem-se incentivado o aprimoramento de competências sociais, como a inteligência emocional. Desta forma, o objetivo deste trabalho é avaliar a relação entre a inteligência emocional e a prevalência de estresse ocupacional em profissionais atuantes em *shoppings centers* da ilha de São Luís, no estado do Maranhão. Foram coletados 184 respostas de funcionários de 6 shoppings, 5 da capital São Luís e 1 de Paço do Lumiar. Essas respostas advieram de um questionário do perfil amostral, e das escalas *Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey* (MBI-HSS) para caracterizar a síndrome de Burnout, Inventário de Sintomas de *Stress* (ISS) para mensurar o estresse, e *Wong Law Emotional Intelligence Scale* (WLEIS) para avaliar a inteligência emocional. O alfa de Cronbach das características do burnout foi 0,86 para exaustão emocional, 0,68 para despersonalização e 0,69 para reduzida realização profissional, e para a escala WLEIS foi de 0,87. Constatou-se a tendência de que quanto maior a inteligência emocional, menor o nível das características do Burnout e do estresse. As únicas exceções foram: a despersonalização relacionada com as habilidades “reconhecer as emoções no outro” e “utilização das emoções para facilitar o desempenho”, e na escala ISS a habilidade “reconhecer as emoções no outro”. Portanto, é factível investir na inteligência emocional para diminuir o estresse ocupacional.

Palavras-chave: Estresse ocupacional; Síndrome de Burnout. Inteligência emocional.

Abstract: Stress is a state of tension that causes a rupture in the body's homeostasis, being initially identified from a series of psychosomatic signs and symptoms. To minimize occupational risks arising from factors such as stress at work, the improvement of social skills, such as emotional intelligence, has been encouraged. Thus, the objective of this work is to evaluate the relationship between emotional intelligence and the prevalence of occupational stress in professionals working in shopping centers on the island of São Luís, in the state of Maranhão. 184 responses were collected from employees of 6 malls, 5 in the capital São Luís and 1 in Paço do Lumiar. These responses came from a sample profile questionnaire, and from the scales *Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey* (MBI-HSS) to characterize the Burnout syndrome, *Stress Symptoms Inventory* (ISS) to measure stress, and *Wong Law Emotional Intelligence Scale* (WLEIS) to assess emotional intelligence. The Cronbach's alpha for the characteristics of the burnout was 0.86 for emotional exhaustion, 0.68 for depersonalization and 0.69 for reduced professional achievement, and for the WLEIS scale it was 0.87. There was a trend that the higher the emotional intelligence, the lower the level of Burnout and stress characteristics. The only exceptions were: depersonalization related to the skills "recognizing emotions in the other" and "using emotions to facilitate performance", and in the ISS scale the ability "recognizing emotions in the other". Therefore, it is feasible to invest in emotional intelligence to reduce occupational stress.

Keywords: Occupational stress; Burnout syndrome. Emotional intelligence.

1 INTRODUÇÃO

Com o desenvolvimento da humanidade e o surgimento das tecnologias, as mudanças socioculturais e a globalização causaram aos trabalhadores um aumento de carga horária com correspondente aumento no número de tarefas, maior concorrência no mercado de trabalho, baixos salários e jornada dupla. (SALVAGIONI; PEREIRA, 2014).

¹ Daniel Costa Bardini do Curso de Administração/UFMA. Artigo apresentado para a disciplina de TCC II, na data de 14/12/2020, na cidade de São Luis/MA. Endereço eletrônico para contato: daniel_bardini14@hotmail.com;

² Rosângela Maria Guimarães Rosa. Dr. Saúde Pública. Departamento de Ciências Contábeis, Imobiliárias e Administração/UFMA. Endereço eletrônico para contato: rosangela.rosa@ufma.br.

Essas transformações socioculturais aliadas às transformações econômicas e políticas advindas pela transição da sociedade industrial para a sociedade do conhecimento, modificaram a forma de produção e de servir, trazendo consigo mudanças no pensamento e projeto de vida das pessoas, que se tornavam cada vez mais individualizadas e sobrecarregadas. Snyder e Lopez (2009) observaram que o estresse, a infelicidade e o sofrimento psicológico no trabalho têm aparecido de maneira mais constante, causando aumento das taxas de absenteísmo, dos riscos de acidentes e afastamentos por doenças físicas e psíquicas relacionadas ao trabalho. (FARSEN et al., 2018).

Para minimizar esses riscos, tem-se incentivado o aprimoramento de competências sociais, como a inteligência emocional. Salovey e Mayer (1990) afirmam que ela consiste na capacidade do indivíduo monitorar seus próprios sentimentos e emoções e dos outros, de discriminá-los e de utilizar essa informação para guiar o próprio pensamento e as ações. (LIMA, 2019).

Com as normas rígidas inerentes ao processo de trabalho presentes nos *shoppings centers* descritos por Tomazini e Macêdo (2010), há uma rotina metódica, com prestação de contas, cumprimento de horários, não apenas pelos funcionários mais subordinados, mas também pela gerência e supervisão (ROSA et al., 2017). Essa rotina funciona como um fator estressante em potencial, que pode atingir os profissionais atuantes em *shoppings centers* de forma singular se comparados a outros profissionais.

A partir dessas considerações, se faz necessário avaliar nos profissionais a presença da competência inteligência emocional, e se esta está diretamente relacionada com os níveis de estresse que estes colaboradores apresentarem. Assim, objetiva-se por meio desse trabalho avaliar a relação entre a inteligência emocional e a prevalência de estresse ocupacional em profissionais atuantes em *shoppings centers* da ilha de São Luís no estado do Maranhão.

2 O ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO

A origem do significado do estresse como fenômeno psicossocial ganhou notoriedade na década de 1930 com os trabalhos produzidos por Hanz Selye (1936), passando a ser reconhecido pela medicina e biologia, e, logo após, também pela psicologia. (AGUIAR et al, 2017). Mais recentemente, nas últimas décadas, o tema estresse tem entrado em pauta devido a constante mutação da sociedade, que vem exigindo uma grande capacidade de adaptação e um grande esforço por parte das pessoas. (SILVA et al., 2016).

O estresse é um estado de tensão que causa ruptura na homeostasia (equilíbrio interno) do organismo, sendo inicialmente identificado a partir de uma série de sinais e sintomas psicossomáticos (mentais e físicos) tais como: taquicardia, gastrite, alterações cardiovasculares, insônia e outros. Dessa forma, ao realizar um esforço especial ou uma resposta adaptativa para reconquistar o equilíbrio, o corpo exige uma considerável utilização de reservas de energia, levando ao desgaste. (DE OLIVEIRA, 2017).

Além disso, Spector (2005) caracterizou o estresse em reações psicológicas, físicas e comportamentais. As reações psicológicas compreendem reações abstratas, de natureza emocional, como ansiedade, frustração e medo; as reações físicas incluem cefaleias, problemas no trato intestinal e até mesmo câncer; e as reações comportamentais se traduzem por mudanças ou adoção de padrões de comportamento, causando mal a si mesmo, como o desenvolvimento dos vícios, a propensão à ocorrência de acidentes e o comportamento contraproducente. (DA SILVA, 2018).

O estresse ocupacional é uma vertente do estresse e está conectado às responsabilidades significativas, com poucas possibilidades de tomada de decisão e de controle. Geralmente, constitui-se em uma experiência desagradável, associada a sentimentos

de hostilidade, tensão, ansiedade, frustração e depressão, sendo estes desencadeados por fatores geradores de estresse no ambiente de trabalho. (CAMELO; ANGERAMI, 2008).

Soares (2010) identificou três fontes principais de estresse no trabalho, sendo elas: a relação com a empresa, se referindo às percepções de responsabilidades excessivas, dificuldades na relação com os chefes, falta de estímulos, promoções e planejamento por parte dos gestores; relação com os colegas, relacionado à avaliação de que os colaboradores não estão empenhados no bom funcionamento das atividades, e falta de união entre os funcionários; e relação com o próprio modo de ser, que diz respeito às características intrínsecas do funcionário, como o grau de auto cobrança, a expectativa gerada, entre outros. (AGUIAR et al., 2017).

2.1 Síndrome de Burnout

Quando o trabalho se torna um verdadeiro fardo e sofrimento, surge neste contexto a síndrome de Burnout. Esta síndrome caracteriza-se por uma estafa física, mental e emocional relacionada ao trabalho. (CÂNDIDO; SOUZA, 2017). O termo “burnout” é de origem inglesa. O mesmo é uma composição a partir de burn (queima) e out (exterior), designando algo que deixou de funcionar por exaustão de energia como uma resposta aos estressores laborais crônicos. (PÊGO; PÊGO 2016). Trata-se de um problema que afeta diferentes países, realidades educacionais, culturais ou sociais, e metaforizada por pesquisadores a ser abordada como uma pandemia. (DA SILVA, 2014).

Inicialmente, o termo foi utilizado por Schwartz e Will em 1953 na publicação de um estudo de caso de uma enfermeira psiquiátrica desiludida com o trabalho. Anos depois, Graham Greene (1960) escreveu “A burn out case”, relatando a história de um arquiteto que abandonou sua profissão devido à desilusão com o trabalho. Estes dois artigos já traziam a descrição dos sintomas que caracterizam a síndrome. (CÂNDIDO; SOUZA, 2017).

Porém, o conceito propriamente definido da síndrome de Burnout surge pela primeira vez na literatura na década de 70, introduzido em 1974 pelo psiquiatra e psicanalista norte-americano Herbert Freudenberger, que, ao estudar muitos profissionais voluntários, constatou que estes apresentavam um desgaste do humor e de motivação (AGUIAR et al., 2017). Freudenberger descreveu a síndrome como sendo um sentimento de fracasso e exaustão causado por um desgaste de energia e recursos além do normal, incluindo posteriormente, comportamentos de fadiga, irritabilidade, depressão, aborrecimento, sobrecarga de trabalho, rigidez e inflexibilidade. (LOPES; BENATI, 2017).

Christina Malasch (1986), com o *Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey* (MBI-HSS), relatou as três principais características dos portadores da síndrome de Burnout, sendo elas: exaustão emocional, que se caracteriza por sensações de estar além dos limites, não dispendo de energia para realizar nada, bem como esgotamento físico e emocional, sem qualquer fonte de reposição; despersonalização, que se caracteriza quando o profissional passa a ter reações negativas, insensíveis ou excessivamente desligadas, passando a denotar atitudes de cinismo e ironia em relação às pessoas e indiferença ao que pode vir a acontecer aos demais; e reduzida realização profissional, que se caracteriza com o declínio do sentimento de competência e produtividade no trabalho, bem como insatisfação com atividades laborais, baixa autoestima, sentimento de insuficiência, desmotivação, podendo culminar no desejo de abandonar o trabalho. (MARQUES, 2011).

Após constatada a síndrome, se faz importante a realização de um tratamento adequado. Este é iniciado por um diagnóstico detalhado, para que não haja a confusão entre a síndrome de Burnout e outro tipo de transtorno psicológico como depressão, transtornos de humor ou de ansiedade. O tratamento geralmente é feito através de medicamentos (antidepressivos) e terapia. Mas para complementar, atividades físicas e tratamentos

alternativos como hipnoterapia e acupuntura vêm ganhando destaques em casos de estresse. (SILVA; SALES, 2016).

É de grande importante que se inicie um tratamento logo após o diagnóstico, pois se houver persistência dos fatores estressantes, e estes associados a fatores sociais e ambientais, a síndrome de Burnout pode ter consequências graves como o suicídio. No Japão, números divulgados pela polícia em 1998, afirmam que os casos de suicídio pelo trabalho ultrapassaram os 30 mil e permanecem nesse patamar desde então. Já no Brasil, apesar de não haver dados voltados apenas para o suicídio ocupacional, há estimativa que cerca de 54 milhões de pessoas sofrerão de depressão um dia, sendo que destas, 7,5 milhões correrão o risco de tentar o suicídio. (CÂNDIDO; SOUZA, 2017).

3 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Ao decorrer do período de evolução do mundo, o cérebro presente nos primeiros animais foi crescendo de baixo para cima, os centros superiores surgindo a partir das unidades mais antigas, ou seja, do tronco cerebral, que fica acima da medula espinhal. Essa parte regula funções vitais, como a respiração e o metabolismo dos outros órgãos do corpo. Nesta época, o cérebro primitivo era apenas capaz de assegurar a sobrevivência, sendo incapaz de pensar ou aprender. Quando chegaram os primeiros mamíferos, novas camadas evoluíram em torno do tronco cerebral gerando o sistema límbico. Este sistema acrescentou as emoções propriamente ditas ao repertório do cérebro. Dessa forma, quando se está sob o domínio da ansiedade, da raiva, paixão ou pavor, é o sistema límbico que controla as reações. (URY et al., 2012).

A partir da década de 80, com o avanço de pesquisas em neurociências, ampliou-se o ponto de vista de que apenas com vontade não se consegue controlar a consciência, ainda é necessário o que se tem de intrínseco, ou seja, as percepções e crenças, assim como as emoções. (GONZAGA; RODRIGUES, 2018).

Considerando a complexidade de toda conjuntura emocional do ser humano e como esta influencia no seu dia a dia, imprime-se a necessidade de gerir adequadamente as emoções, potencializando seus efeitos positivos em repreensão dos negativos, corroborando com uma boa atuação do indivíduo em todas as áreas. (DA SILVA, 2018).

Howard Gardner, ainda na década de 80, trouxe a Teoria das Inteligências Múltiplas. Esta afirma que o ser humano possui múltiplas inteligências, que funcionam independentemente do quociente intelectual (QI) e possuem sistemas mentais próprios de desenvolvimento. Gardner (1983) considerava nove inteligências, sendo as sete primeiras, musical, viso-espacial, verbal-linguística, lógico-matemática, existencial, naturalística e, de interesse específico para o campo da inteligência emocional, inteligências pessoais: intra e interpessoal. (GONZAGA; RODRIGUES, 2018).

O primeiro uso do termo “inteligência emocional” (IE) foi citado por Wayne Payne (1985), em “Um estudo das emoções: o desenvolvimento da inteligência emocional”. Mas, o conceito de IE ficou mais conhecido na comunidade não científica a partir do livro de Daniel Goleman (1996). Antes disso, também houve a publicação de Salovey e Mayer (1990) com o artigo “Emotional Intelligence”, pela revista *Imagination, Cognition and Personality*. (LIMA, 2019).

Mayer, Dipaolo e Salovey (1990) abordaram a IE como uma ramificação pertencente à inteligência social, em que as habilidades estariam relacionadas ao monitoramento dos sentimentos em si e nos outros, bem como na separação e diferenciação entre ambos e na utilização desta informação para guiar o pensamento e as ações. Os autores visavam o estudo empírico um de seus componentes, a habilidade de percepção de conteúdos afetivos. (DA SILVA, 2018).

Além disso, Mayer e Salovey (1997) definiram a inteligência emocional como a capacidade de perceber de maneira acurada, de avaliar e de expressar emoções; de compreender as emoções e o conhecimento emocional; e de controlar emoções para promover o crescimento emocional e intelectual. (SANTOS; FRANCO, 2018).

Segundo Daniel Goleman (1995), a IE pode ser categorizada em cinco domínios principais: autoconsciência, que possibilita ao indivíduo reconhecer, observar, discriminar e nomear seus próprios sentimentos e emoções; automotivação, que é responsável pelo alto grau de otimismo, confiança e esperança de um sujeito, mesmo em meio a situações adversas; autocontrole, que é a habilidade de lidar com os próprios sentimentos, adequando-os a cada situação vivida com o intuito de alcançar as metas anteriormente estipuladas; empatia, que permite compreender as expressões não verbais dos outros, reconhecendo suas necessidades e desejos, e permitindo a construção de relacionamentos mais eficazes; e sociabilidade, que é a capacidade de interagir com outros indivíduos e substituir os sentimentos negativos por outros positivos, fazendo com que os relacionamentos se tornem mais verdadeiros, profundos e longos. (LIMA, 2019).

3.1 Inteligência emocional no novo ambiente de negócios

No início do século XXI, com o desenvolvimento da internet, sensores cada vez menores e potentes, com preços cada vez mais acessíveis, softwares e hardwares cada vez mais sofisticados, iniciou-se uma transformação na indústria. Em 2011 na feira Industrial de Hannover, na Alemanha, falava-se em indústria 4.0. (COELHO, 2016).

Segundo Schwab (2016), essas mudanças estruturais no ambiente de negócios vêm afetando de forma radical o mundo do trabalho. Há todo um processo de modificação de conceito de emprego, de competências necessárias, de expectativas profissionais, sendo essa transformação responsável por impactar a dinâmica das organizações. (LIMA, 2019).

A nova realidade está resultando na percepção de que são necessárias novas e diferentes competências para ter sucesso. O relatório do Futuro do Trabalho do Fórum Econômico Mundial indica que até 2020, 35% das habilidades mais demandadas para a maioria das ocupações deve mudar. São elas: a resolução de problemas complexos, o pensamento crítico, a criatividade, a capacidade de gerir pessoas, a coordenação, a inteligência emocional, a capacidade de análise e tomada de decisão, a orientação para servir, a capacidade de negociação, e a flexibilidade cognitiva. (AIRES; MOREIRA; FREIRE, 2017).

A IE surge como uma das principais habilidades do futuro, onde os profissionais deverão se adaptar constantemente às mudanças. Mais do que a formação acadêmica e o repertório profissional, o que faz e continuará fazendo o trabalhador ser diferenciado nesse mundo competitivo, é este estando diante de uma adversidade, saber e conseguir lidar com suas próprias emoções e com os outros. (LIMA, 2019).

4 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E SATISFAÇÃO NO TRABALHO

A satisfação no trabalho se relaciona com a saúde mental e o bem-estar dos trabalhadores, pois o trabalho faz parte do dia a dia e tem marcante presença na vida das pessoas. Dessa forma, da maneira como ele é executado e organizado pode gerar sentimentos de satisfação ou insatisfação (OLIVEIRA; MEDEIROS, 2016).

Caso ocorra ausência de qualidade de vida no trabalho, pode-se gerar um comprometimento no desempenho das funções, que inclui tanto os aspectos de bem-estar, garantia da saúde e segurança física, mental e social, quanto de capacitação para realizar tarefas com segurança e bom uso de energia pessoal. Assim, não depende só de uma das

partes, depende simultaneamente do indivíduo e da organização e, é este o desafio de correlacionar o bem-estar do trabalhador e a abordagem organizacional das entidades envolvidas (LOPES; BENATI, 2017).

Segundo a pesquisa realizada por Wong e Law (2002), os resultados apontaram que a IE tem um forte efeito positivo na satisfação no trabalho, independentemente da natureza do trabalho. Vale destacar que a IE pode ser satisfatória apenas sobre o comprometimento organizacional e a intenção de rotatividade em trabalhos que exigem trabalho emocional alto. Os autores também sugeriram que, embora possa ser bom ter líderes e funcionários com um alto nível de IE, porque esses funcionários tendem a ter maior satisfação no trabalho, ainda seria importante garantir a correspondência dos níveis de IE com os requisitos de trabalho. (LIMA, 2019).

5 METODOLOGIA

O presente trabalho se constitui de um estudo observacional transversal analítico de caráter exploratório por meio de pesquisa de campo. A pesquisa foi realizada com trabalhadores que atuam em 6 shoppings da ilha de São Luís do Maranhão, sendo 5 na capital São Luís e 1 em Paço do Lumiar.

A coleta de dados envolveu a aplicação de 3 escalas quantitativas e um questionário semiestruturado desenvolvido pelo autor, a fim de estabelecer a relação entre estresse ocupacional e inteligência emocional de acordo com o perfil da amostra. As escalas e o questionário foram adequados ao Google Forms e então encaminhados via e-mail e whatsapp. Ao todo, na pesquisa de campo, foram coletados 818 e-mails e 52 números de Whatsapp, chegando ao total de 870 contatos. Destes, 184 responderam a pesquisa.

Quanto ao questionário semiestruturado, três das perguntas serviram para a caracterização do perfil amostral (idade, sexo e cargo), uma para saber se havia influência da pandemia (sim, não e talvez) no ambiente de trabalho, e uma última subjetiva e espontânea, para identificar fatores estressantes advindos da nova situação de trabalho.

A primeira escala utilizada foi a *Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey* (MBI-HSS), uma escala auto informe, elaborada por Christina Maslach e Susan Jackson em 1978 e adaptada por Tamayo em 1997. Esta escala avalia as três dimensões da síndrome, a exaustão emocional, despersonalização e reduzida realização profissional, desconsiderando antecedentes prévios e consequências de seu processo. Possui 22 perguntas, com sete opções de resposta (escala Likert de 0 a 6) que são: 0 (pontos) para nunca, 1 para uma vez no ano, 2 para uma vez ao mês ou menos, 3 para algumas vezes ao mês, 4 para uma vez por semana, 5 para algumas vezes por semana, 6 para todos os dias. Então, a partir dos resultados obtidos, foi somada a pontuação de acordo com o tipo de dimensão: exaustão emocional (questões 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 e 20), sendo que acima de 27 pontos foi considerado nível alto, entre 19 e 26 nível moderado, e abaixo de 19 nível baixo; despersonalização (questões 5, 10, 11, 15 e 22), sendo acima de 10 pontos nível alto, entre 6 e 9 nível moderado, e menor que 6 nível baixo; e reduzida realização profissional (questões 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 e 21), sendo abaixo de 33 pontos nível alto, entre 34 e 39 nível moderado, e acima de 40 nível baixo (SAKAE, 2017).

A segunda escala aplicada foi a ISS (Inventário de Sintomas de *Stress*), de Lipp e Guevara, 1994. Esta ajudou a caracterizar o nível e presença de estresse. É formada por três quadros referentes às fases do estresse. O primeiro quadro representa a fase de alerta, este é composto de 15 itens e refere-se aos sintomas físicos (12) ou psicológicos (3) que o profissional possa ter experimentado nas últimas 24 horas. Para ser constatada necessita-se de pelo menos 7 sintomas marcados. O segundo quadro representa a fase de resistência, este é composto de 10 sintomas físicos e 5 psicológicos experimentados na última semana. Para esta

ser constatada, pelo menos 4 sintomas precisam ser marcados. O terceiro quadro representa a fase de exaustão, este é composto de 12 sintomas físicos e 11 psicológicos e refere-se aos sintomas experimentados no último mês. Para ser constatada, pelo menos 9 sintomas precisam ser marcados. No total, o ISS apresenta 34 itens de natureza somática e 19 psicológicas, sendo os sintomas muitas vezes repetidos, diferindo somente em sua intensidade e gravidade.

A terceira e última escala aplicada foi a *Wong Law Emotional Intelligence Scale* (WLEIS) de Wong e Law (2002), que avaliou a inteligência emocional dos profissionais dentro do ambiente de trabalho. É baseada em uma escala Likert com pontuações de 1 a 5, variando de acordo com o grau de concordância. Conta com 16 perguntas divididas em 4 dimensões, sendo elas: avaliação das próprias emoções (correspondente às questões 1, 2, 3, e 4); avaliação e reconhecimento das emoções nos outros (correspondente às questões 5, 6, 7, 8); utilização das emoções para facilitar o desempenho (correspondente às questões 9, 10, 11, 12); e regulação das emoções do próprio (correspondente às questões 13, 14, 15, 16).

A análise dos dados foi realizada através do Microsoft Excel 2010, onde as respostas dos questionários foram organizadas e tabeladas. Ainda com o Microsoft Excel 2010, os dados foram correlacionados para definir e caracterizar a situação de estresse e da síndrome de Burnout com a inteligência emocional. Estatisticamente, as análises qualitativas foram feitas através de médias e porcentagens. E, para medir a confiabilidade interna das escalas MBI-HSS e WLEIS foi utilizado o Alfa de Cronbach através do software estatístico SPSS Statistics.

6 RESULTADOS

O n de 184 amostras foi composto por 162 (88,04%) do sexo feminino e 22 (11,96%) do masculino. Dentre o n total, 66 (35,87%) possuíam entre 18 a 25 anos, 84 (45,65%) entre 26 e 35 anos, 28 (15,22%) entre 36 e 45 anos, e 6 (3,26%) possuíam mais de 45 anos. Dos 184, 129 (70,11%) eram vendedores (incluindo consultores e promotores de venda, auxiliares de loja e atendentes), 28 (15,21%) eram líderes (incluindo gerentes, subgerentes, empresários, vendedores responsáveis e gestores), 19 (10,33%) eram operadores de caixa, 4 (2,17%) eram de cargos administrativos ou financeiros e 4 (2,17%) possuíam outras funções que não se encaixavam com as demais, como estoquista, massagista, auxiliar logístico e analista de sistemas.

6.1 *Wong Law Emotional Intelligence Scale* (WLEIS)

A partir da escala WLEIS, observou-se para o n de 184 amostras, uma média de 3,90 para avaliação das próprias emoções, 4,05 para reconhecimento das emoções nos outros, 4,16 para utilização das emoções para facilitar o desempenho, e de 3,65 para regulação das emoções do próprio.

A confiabilidade interna da escala como um todo, determinada pelo Alfa de Cronbach, foi de 0,87. Quanto às habilidades separadamente, obteve-se 0,79 para avaliação da das próprias emoções, 0,80 para reconhecimento das emoções nos outros, 0,84 para utilização das emoções para facilitar o desempenho, e 0,83 para regulação das emoções do próprio.

Os dados da escala WLEIS também foram comparados com a idade, sexo e cargo, como demonstrados na tabela a seguir:

Tabela 1 – Relação entre a escala WLEIS e o perfil da amostra

Variável	Categorias	Avaliação das próprias emoções	Reconhecimento das emoções nos outros	Utilização das emoções para facilitar o desempenho	Regulação das emoções do próprio
Sexo	Masculino	3.85	3.89	4.20	3.60
	Feminino	3.90	4.07	4.16	3.66
Idade	18 a 25 anos	3.81	3.97	4.02	3.56
	26 a 35 anos	3.91	4.10	4.27	3.67
	36 a 45 anos	4.04	4.00	4.14	3.68
	mais de 45 anos	4.00	4.33	4.33	4.25
Cargo	Vendedor	3.87	4.04	4.18	3.63
	Caixa	3.91	4.13	4.25	3.61
	Cargo de Liderança	3.90	4.02	3.94	3.68
	Administrativo e Financeiro	4.31	4.56	4.25	3.75
	Demais funções	4.19	3.63	4.69	4.19

Fonte: O autor, 2020.

Percebe-se através da tabela que quanto à variável sexo, apenas a média da habilidade “utilização das próprias emoções para facilitar o desempenho” foi maior no masculino, sendo todas as demais, maiores no feminino. Apesar disso, as médias dos valores tanto para o masculino quanto para o feminino foram próximos em quase todas as habilidades, com exceção da habilidade “reconhecimento das emoções nos outros” em que a média para o sexo feminino foi consideravelmente mais alta.

Quanto à variável idade, constatou-se que os profissionais mais jovens, entre 18 a 25, obtiveram as menores médias em todas as habilidades. A única habilidade que há um aumento constante da média conforme o aumento da idade é a “regulação das emoções do próprio”. Além desta, os profissionais com mais de 45 anos também obtiveram médias maiores quanto ao “reconhecimento das emoções nos outros” e à “utilização das emoções para facilitar o desempenho”.

Quanto a variável cargo, os resultados foram bem singulares, podendo destacar para avaliação das próprias emoções, média maior para administrativo e financeiro e menor para vendedor. Para reconhecimento das emoções nos outros, média maior para administrativo e financeiro e menor para demais funções. Para utilização das emoções para facilitar o desempenho, média maior para demais funções e menor para cargo de liderança. E para regulação das emoções do próprio, média maior para demais funções e menor para caixa.

6.2 Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey (MBI-HSS)

Segundo os parâmetros da escala MBI-HSS e considerando o n de 184 amostras, constatou-se para a característica de exaustão, 84 (45,16%) no nível alto, 46 (24,73%) no nível moderado, e 54 (29,03%) no nível baixo. Para a despersonalização, 67 (36,02%) da amostra se encontravam no nível alto, 34 (18,28%) no nível moderado, e 83 (44,62%) no nível baixo. E para a reduzida realização profissional, 68 (36,56%) no nível alto, 52 (27,96%) no nível moderado, e 64 (34,41%) no nível baixo.

Também foi possível destacar que dentro do n de 184 amostras, 22 (11,83%) possuíam as 3 características da síndrome de Burnout no nível alto, 66 (35,48%) as possuíam ou no nível moderado ou no alto, e 19 (10,22%) apenas no nível baixo.

Quanto à confiabilidade interna, obteve-se 0,86 para exaustão emocional, 0,68 para despersonalização, e 0,69 para reduzida realização profissional.

6.3 Relação entre a *Wong Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS)* e a escala *Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey (MBI-HSS)*

Tabela 2 – Relação entre a escala WLEIS e o nível das características da síndrome de Burnout da escala MBI-HSS

Características	Avaliação das próprias emoções	Reconhecimento das emoções nos outros	Utilização das emoções para facilitar o desempenho	Regulação das emoções do próprio
Exaustão alta	3.63	3.92	4.00	3.43
Exaustão moderada	4.10	4.11	4.25	3.69
Exaustão baixa	4.11	4.19	4.34	3.97
Despersonalização alta	3.65	3.87	3.89	3.48
Despersonalização moderada	3.87	4.22	4.36	3.58
Despersonalização baixa	4.11	4.12	4.30	3.81
Reduzida realização profissional alta	3.54	3.67	3.83	3.35
Reduzida realização profissional moderada	3.94	4.13	4.29	3.63
Reduzida realização profissional baixa	4.25	4.39	4.42	3.98

Fonte: O autor, 2020.

Através da tabela acima é possível perceber que quanto maior o nível das características da síndrome de Burnout, menor o valor de inteligência emocional nos funcionários. Esta conclusão apenas não foi constatada na característica da despersonalização para as habilidades “reconhecimento das emoções nos outros” e “utilização das emoções para facilitar o desempenho”. Os valores das habilidades quando o profissional possui despersonalização baixa foram menores do que quando possui despersonalização moderada, ainda sim, maiores do que quando possui despersonalização alta.

Vale destacar que ao subtrair o valor das quatro habilidades da inteligência emocional, nível baixo menos o alto, para com as três características da síndrome de Burnout, encontrou-se os valores médios (das quatro habilidades) de 0,41 para a característica exaustão, 0,36 para despersonalização, e 0,66 para reduzida realização profissional. Dessa forma, a característica reduzida realização profissional foi a que obteve maiores variações no valor das habilidades, demonstrando assim, que dentre as 3, é a que mais influencia no valor da inteligência emocional.

Além disso, fez-se uma análise dos dados para verificar a relação entre a prevalência da síndrome de Burnout, considerando as três características juntas, e não mais separadas, para relacionar com os valores de inteligência emocional, como demonstrado na tabela a seguir:

Tabela 3 – Relação entre a escala WLEIS e a prevalência da síndrome de Burnout segundo a escala MBI-HSS

Características	Avaliação das próprias emoções	Reconhecimento das emoções nos outros	Utilização das emoções para facilitar o desempenho	Regulação das emoções do próprio
Alto nas 3 dimensões	3.28	3.59	3.57	3.14
Alto ou moderado nas 3 dimensões	3.52	3.78	3.91	3.33
Todas as amostras	3.90	4.05	4.16	3.65
Baixo nas 3 dimensões	4.39	4.51	4.42	4.21

Fonte: O autor, 2020.

A partir dos resultados da tabela 3, evidencia-se que conforme há prevalência da síndrome de Burnout, a inteligência emocional diminui de forma diretamente proporcional conforme o nível em que as características se encontram nos funcionários. Além disso, os profissionais que possuem nível baixo nas 3 características da síndrome (exaustão, despersonalização e reduzida realização profissional), possuem um valor médio para as quatro habilidades da inteligência emocional 0,99 maior que os profissionais que possuem nível alto nas 3 características do Burnout.

6.4 Inventário de Sintomas de Stress (ISS)

Foram constatadas, segundo a escala ISS, 21 (11,41%) amostras positivas para a fase exaustão, 77 (41,85%) para a fase de resistência, e 16 (8,70%) para a fase de alerta. Porém, vale destacar que em amostras que foram constatadas mais de uma fase, apenas a fase de nível mais elevado é relevante. Sendo assim, 21 (11,41%) amostras se encontravam na fase de exaustão (fase 3), 56 (30,43%) na fase de resistência (fase 2), 0 na fase de alerta (fase 1), e 107 (58,15%) não apresentaram estar em nenhuma fase (sem estresse).

6.5 Relação entre a Wong Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS) e a escala Inventário de Sintomas de Stress (ISS)

Tabela 4 – Relação entre a escala WLEIS e as fases de estresse segundo a escala ISS

Nível do estresse	Avaliação das próprias emoções	Reconhecimento das emoções nos outros	Utilização das emoções para facilitar o desempenho	Regulação das emoções do próprio
Exaustão	3.21	4.06	3.70	3.02
Resistência	3.73	3.87	4.00	3.44
Sem estresse	4.12	4.14	4.34	3.88

Fonte: O autor, 2020.

Assim como constatado pela relação entre a escala MBI-HSS e a WLEIS, ao relacionar a WLEIS com a escala ISS, também se demonstrou que o estresse é uma variável proporcional ao valor da inteligência emocional, pois quanto mais elevado o nível de estresse que o indivíduo se encontrava, menor o valor de inteligência emocional. A única exceção foi na habilidade “reconhecimento das emoções nos outros”, em que os indivíduos que estavam na fase de exaustão tinham mais inteligência emocional que os que estavam na fase de resistência, ainda assim, os indivíduos sem estresse possuíam valor mais alto que os que se encontravam na fase de exaustão.

6.6 Influência da pandemia no ambiente de trabalho dentro dos shoppings da ilha de São Luís

Considerando o n de 184 amostras, 158 (85,87%) afirmaram que a pandemia influenciou na rotina de trabalho dentro do shopping, 12 (6,52%) marcaram que talvez, e 14 (7,61%) afirmaram que não.

Quanto aos fatores estressantes causados pelas novas medidas e condições de trabalho diretamente relacionadas à pandemia, foram citados, de forma espontânea e voluntária, os seguintes: uso de máscara (41), falta de clientes e baixa nas vendas (11), falta de cuidado dos clientes e colegas de trabalho com as medidas de prevenção (10), acúmulo de funções e aumento da carga horária de trabalho (6), estar atento com as medidas de prevenção no geral (5), medo de ser contaminado pelo vírus (4), manter o distanciamento com os clientes (3), aumento do prazo com fornecedores (2), não poder utilizar os demonstradores (2), e muita cobrança (2). Percebe-se de forma evidente que a máscara é o fator de maior estresse neste ambiente de trabalho, citado de maneira espontânea por 22,28% da amostra. Muitos destes trabalhadores ainda complementaram sobre o incômodo que a máscara causa, a respeito da dificuldade de respirar e de falar com as pessoas.

7 DISCUSSÃO

O estudo de Joseph e Newman (2010) corrobora que indivíduos do sexo feminino possuem valores mais altos de inteligência emocional do que indivíduos do sexo masculino. (JOSEPH; NEWMAN, 2010). Essa relação pode estar relacionada com a crença de que as mulheres são mais emocionais e usam as suas emoções mais vezes do que os homens. (QUINTELA, 2016). No presente artigo, apenas a “habilidade utilização das emoções para facilitar o desempenho” obteve valor mais alto nos homens.

Outro estudo afirmou que a inteligência emocional não fora consistentemente afetada por gênero e idade. (QUEROZ; NERES, 2005). Isso pode explicar os valores das habilidades, considerando os sexos masculino e feminino, próximos, com exceção da habilidade “reconhecimento das emoções nos outros”. Quanto à idade, apesar dos valores de todas as habilidades serem inferiores nos funcionários entre 18 e 25 anos, também não há consistência de aumento conforme as outras faixas etárias analisadas.

Sobre os profissionais com a síndrome de Burnout, podemos considerar estes, os que possuíam todas as três dimensões da síndrome no nível alto ou moderado, 66 (35,48%). Para corroborar, cerca de 30% dos mais de 100 milhões de trabalhadores brasileiros sofrem com a síndrome de Burnout, segundo estimativa da International Stress Management Association no Brasil. (SÁ, 2017).

Ao estabelecer relação entre a inteligência emocional e a síndrome de Burnout, um estudo em professores corroborou que quanto maior a clareza de sentimentos (que no caso é o mesmo que a avaliação das próprias emoções), maior a reparação emocional (que no caso é o mesmo que a regulação das emoções), menor a reduzida realização profissional, despersonalização e exaustão emocional. (ANDRADE 2013).

Outro estudo realizado em estudantes de medicina de Lisboa vai corroborar afirmando que a habilidade “utilização das emoções para facilitar o desempenho”, apresentou uma relação negativa com a exaustão (da síndrome de Burnout), não se relacionando com o cinismo (despersonalização), o mesmo que ocorrera nesta pesquisa. Também, se verificou que a “regulação das emoções do próprio” teve impacto no desenvolvimento da síndrome de Burnout nos estudantes, apresentando uma relação negativa nas três dimensões da síndrome. O estudo afirma que se um estudante não for capaz de lidar com suas emoções não seria capaz de se sentir motivado com obstáculos. (QUINTELA, 2016). Este é um apontamento geral que

se enquadra também aos profissionais atuantes em shoppings, pois se estes não conseguem fazer a regulação de suas emoções, cederiam mais facilmente aos fatores estressantes advindos do ambiente de trabalho, desenvolvendo as características da síndrome de Burnout.

A respeito dos sintomas de estresse, Lyons e Schneider (2005) concluíram que pessoas com habilidades de modificarem as emoções de forma a modelar respostas afetivas em conformidade com seus objetivos e com o meio, poderiam obter benefícios em variadas situações, como de estresse, por exemplo. (WOYCIEKOSKI; HUTZ, 2009). Um artigo que também utilizou a escala ISS constatou que pessoas que possuem maior capacidade de compreender como as emoções se mesclam tendem a apresentar mais sintomas de estresse, especialmente sintomas psicológicos. (MIGUEL; NORONHA, 2009). Isto pode explicar o porquê de indivíduos com exaustão terem apresentado valores para a habilidade “reconhecimento das emoções nos outros” maiores que os indivíduos na fase de resistência, e próximos aos indivíduos sem estresse (teoricamente com uma boa saúde física e psicológica).

Quanto aos índices de confiabilidade da escala WLEIS, os Alfas de Cronbach da escala global (0,87), utilização das emoções para facilitar o desempenho (0,84) e regulação das emoções (0,83) foram considerados quase perfeitos (0,81 a 1,0), enquanto a avaliação das próprias emoções (0,79) e reconhecimento das emoções nos outros (0,80) foram considerados substanciais (entre 0,61 e 0,80) segundo os padrões de Landis e Koch (1977). Os valores foram similares ao que ocorreu no estudo de Rodrigues, Rabelo e Coelho (2011), onde para escala global o Alfa de Cronbach atingiu o valor de 0,82, e para cada habilidade separadamente ocorreram 0,84 para avaliação das próprias emoções, 0,80 para reconhecimento das emoções nos outros, 0,73 para utilização das emoções para facilitar o desempenho e 0,89 para regulação das emoções. (RODRIGUES; RABELO; COELHO, 2011).

Para os índices de confiabilidade da escala MBI-HSS, os Alfas de Cronbach para despersonalização (0,68) e reduzida realização profissional (0,69) ficaram abaixo de 0,7. Embora alguns estudos determinem que para o Alfa de Cronbach valores superiores a 0,7 sejam os ideais, algumas pesquisas consideram valores abaixo de 0,7 - mas próximos a 0,6 - como satisfatórios. (SOUSA; ALEXANDRE; GUIRARDELLO, 2017). Um estudo em profissionais de saúde de um hospital oncohematológico infantil apresentou valores bem similares de confiabilidade com os desta pesquisa, sendo 0,86 para exaustão emocional, 0,62 para despersonalização, e 0,73 para reduzida realização profissional. (ZANATTA; LUCCA, 2015).

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através deste estudo foi possível identificar que tanto o estresse, quanto a síndrome de Burnout são influenciados pela inteligência emocional ou vice versa. Todas as três características do Burnout apresentaram relação com a inteligência emocional, principalmente a reduzida realização profissional, demonstrando que quanto maior o nível da característica, menor o valor da IE. Apenas a despersonalização não demonstrou consistência de evolução da IE quanto ao valor das habilidades “reconhecimento das emoções nos outros” e “utilização das emoções para facilitar o desempenho”.

Com a escala ISS, apenas a habilidade “reconhecimento das emoções nos outros” não demonstrou evolução conforme a fase apresentada de estresse. Mas fica evidente que a ausência de estresse corrobora com uma melhor inteligência emocional, pois representa o maior valor nas quatro habilidades.

Vale destacar também que com este novo ambiente de trabalho e com as novas medidas de cuidados para prevenção contra o COVID-19, alguns fatores estressantes podem ser singulares, a exemplo da utilização das máscaras, este citado por 41 trabalhadores de forma espontânea. Além disso, a jornada de trabalho que acabara ficando maior em alguns

estabelecimentos devido ao corte de funcionários, isto ocasionado pela queda de movimento e das vendas de alguns setores, influenciou juntamente com os demais fatores mencionados por este estudo, nos níveis de estresse e da síndrome de Burnout.

A pesquisa assim consegue evidenciar a importância da inteligência emocional para diminuir o estresse ocupacional ou os níveis das características da síndrome de Burnout. Apesar de que, não se pode desconsiderar diminuir a presença dos fatores estressantes, pois eles englobam a satisfação no trabalho e também podem influenciar no nível de inteligência emocional.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, C. V. N. et al. Cultura organizacional e adoecimento no trabalho: uma revisão sobre as relações entre cultura e estresse ocupacional. **Revista Psicologia, Diversidade e Saúde**, v. 6, n. 2, p. 121-131, 2017.

AIRES R. W. A.; MOREIRA, F. K.; FREIRE, P. S. Indústria 4.0: Competências requeridas aos profissionais da quarta revolução industrial. **In: VII Congresso Internacional de Conhecimento e Inovação**. Foz do Iguaçu, 11 e 12 de set. de 2017.

ANDRADE, Cláudia Alexandra Rodrigues. **Inteligência emocional, engagement e Burnout em professores do 2º e 3º ciclos e secundário da RAM**. 2013, 97f. Dissertação de Mestrado em Psicologia da Educação. Universidade da Madeira. Portugal, 2013.

CAMELO, S. H. H.; ANGERAMI, E. L. S. Riscos psicossociais no trabalho que podem levar ao estresse: uma análise da literatura. **Ciência, Cuidado e Saúde**, v. 7, n. 2, p. 234-240, 2008.

CÂNDIDO, J.; SOUZA, L. R. Síndrome de Burnout: as novas formas de trabalho que adoecem. **Psicologia. pt**, p. 1-12, jan., 2017.

COELHO, P. M. N. **Rumo à indústria 4.0**. 2016, 65f. Dissertação de Mestrado de Engenharia e Gestão Industrial. Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade de Coimbra. Coimbra, Portugal, 2016.

DA SILVA, G. B. Dissertação de Especialização em Ciências Militares. 2018, 54f. **O desenvolvimento da inteligência emocional e sua aplicação no combate ao adoecimento psicológico no ambiente militar e seus adjacentes**. Escola de Comando e Estado-Maior do Exército Marechal Castello Branco. Rio de Janeiro, 2018.

DA SILVA, M. P. G. O. A silenciosa doença do professor: Burnout, ou o mal estar docente. **Revista Científica Integrada**, Guarujá, v. 2, n. 2, p. 1-10, 2014.

DE OLIVEIRA, E. B. et al. Estresse ocupacional e Burnout em enfermeiros de um serviço de emergência: a organização do trabalho. **Revista Enfermagem UERJ**, Rio de Janeiro, v. 25, n. 28842, p. 1-7, 2017.

FARSEN, T. C. et al. Qualidade de vida, bem-estar e felicidade no trabalho: sinônimos ou conceitos que se diferenciam? **Interação em Psicologia**, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, v. 22, n. 1, p. 31-41, 2018.

GONZAGA, A. R.; RODRIGUES, M. C. **Inteligência emocional nas organizações**. Canoas: E-books/Editora Unilasalle, 2018.

JOSEPH, D.L.; NEWMAN, D.A. Emotional Intelligence: An Integrative Meta-Analysis and Cascading Model. **Journal of Applied Psychology**, v. 95 n. 1, p. 54-78, 2010.

LANDIS, J.R.; KOCH, G.G. The measurement of observer agreement for categorical data. **Biometrics**. v. 33, p. 159–174, 1977.

LIMA, B. C. 2019, 45f. Dissertação de Graduação em Psicologia. **Inteligência emocional e satisfação no trabalho**. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2019.

LOPES C. F.; BENATI, M. A. F. N. O. Abordagem organizacional na síndrome de Burnout. **Revista Saberes, UNIJIPA, Ji-Paraná**, v. 5, n. 1, p. 3-12, jan./jun., 2017.

MARQUES, F. M. P. **As percepções da cultura organizacional e a síndrome de Burnout**. 2011, 101f. Dissertação de Mestrado em Gestão de Recursos Humanos. Instituto Superior de Economia e Gestão. Universidade Técnica de Lisboa. Lisboa, Portugal, 2011.

MIGUEL F. K; NORONHA A. P. P. Estudo da relação entre inteligência emocional e estresse em ambientes de trabalho. **Avaliação Psicológica**, vol. 8, n. 2, p. 219-228, 2009.

OLIVEIRA, G. S.; MEDEIROS, L. Qualidade de vida no trabalho: Fatores que influenciam as organizações. **Revista Campo do Saber**, Cabedelo, Paraíba, v. 2, n. 2, p. 69-82, 2016.

PÊGO, F. P. L.; PÊGO, D. R. Síndrome de Burnout. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho**, Anápolis, v. 14, n. 2, p. 171-176, 2016.

QUEROZ, N. C.; NERI, A. L. Bem-estar psicológico e inteligência emocional entre homens e mulheres na meia-idade e na velhice. **Psicologia: reflexão e crítica**, v. 18, n. 2, p. 292-299, 2005.

QUINTELA, I. M. F. **Inteligência emocional e Burnout nos estudantes de medicina: diferenças entre homens e mulheres**. 2016, 49f. Dissertação de Mestrado Integrado em Psicologia. Universidade de Lisboa. Lisboa, Portugal, 2016.

RODRIGUES, N.; REBELO, T.; COELHO, J. V.. Adaptação da Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law (WLEIS) e análise da sua estrutura factorial e fiabilidade numa amostra portuguesa. **Imprensa da Universidade de Coimbra**, n. 55, p. 189-207, 2011.

SÁ F. Burnout: mais próximo do setor da saúde do que se imagina. Acúmulo de tarefas e cobranças excessivas levam ao esgotamento profissional, a síndrome do mundo moderno. **FEHOESP 360**, v. 9, n. 1 p. 17-23, 2017.

SAKAE, T. M. et al. Prevalência da síndrome de Burnout em funcionários da estratégia de saúde da família em um município do sul do Brasil. **Arquivos Catarinenses de Medicina**, v. 46, n. 1, p. 43-54, 2017.

SALVAGIONI, D. A. J.; PEREIRA, G. A. Síndrome de Burnout: discutindo a doença em professores. **Criar Educação**, v. 3, n. 2, 2014.

SANTOS, N. N.; FRANCO, G. Fatores que Influenciam o Desenvolvimento da Compreensão Emocional. **Revista Amazônica**, Belém, v. 21, n. 1, p. 25-55, 2018.

SCHWAB, K. **A Quarta Revolução Industrial**. 1. ed. São Paulo: Editora Edipro, 2016.

SILVA, B. E. D. et al. A influência do trabalho no nível de estresse em estudantes de psicologia. **Revista Brasileira de Educação e Saúde**, Pombal, Paraíba, v. 6, n. 3, p. 23-25, 2016.

SILVA, L. C.; SALLES, T. L. A. O estresse ocupacional e as formas alternativas de tratamento. **Recape - Revista de Carreira e Pessoas**. São Paulo, v. 6, n. 2, p. 234-247, maio/ago., 2016.

SOUZA, A. C.; ALEXANDRE, N. M. C.; GUIRARDELLO, E. B.. Propriedades psicométricas na avaliação de instrumentos: avaliação da confiabilidade e da validade. **Epidemiologia e Serviços de Saúde**, v. 26, n. 3, p. 649-659, 2017.

URY W. et al. **Gestão de Negociação**. 2. ed. Editora Saraiva. São Paulo, p. 118-139, 2012.

WOYCIEKOSKI, C.; HUTZ, C. S.. Inteligência emocional: teoria, pesquisa, medida, aplicações e controvérsias. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, v. 22, n. 1, p. 1-11, 2009.

ZANATTA, A. B.; LUCCA, S. R.. Prevalência da síndrome de Burnout em profissionais da saúde de um hospital oncohematológico infantil. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v. 49, n. 2, p. 253-260, 2015.

ANEXO A – ESCALA: MASLACH BURNOUT INVENTORY - HUMAN SERVICES SURVEY

Instrução: Marque com “X” a frequência para cada afirmação que esteja de acordo com sua realidade.

1. Sinto-me emocionalmente esgotado (a) com o meu trabalho.

- () Nunca () Uma vez ao ano () Uma vez ao mês ou menos () Algumas vezes ao mês
() Uma vez por semana () Algumas vezes por semana () Todos os dias

2. Sinto-me esgotado (a) no final de um dia de trabalho.

- () Nunca () Uma vez ao ano () Uma vez ao mês ou menos () Algumas vezes ao mês
() Uma vez por semana () Algumas vezes por semana () Todos os dias

3. Sinto-me cansado (a) quando me levanto pela manhã e preciso encarar outro dia de trabalho.

- () Nunca () Uma vez ao ano () Uma vez ao mês ou menos () Algumas vezes ao mês
() Uma vez por semana () Algumas vezes por semana () Todos os dias

4. Posso entender com facilidade o que sentem as pessoas.

- () Nunca () Uma vez ao ano () Uma vez ao mês ou menos () Algumas vezes ao mês
() Uma vez por semana () Algumas vezes por semana () Todos os dias

5. Creio que trato algumas pessoas como se fossem objetos.

- () Nunca () Uma vez ao ano () Uma vez ao mês ou menos () Algumas vezes ao mês
() Uma vez por semana () Algumas vezes por semana () Todos os dias

6. Trabalhar com pessoas o dia todo me exige um grande esforço.

- () Nunca () Uma vez ao ano () Uma vez ao mês ou menos () Algumas vezes ao mês
() Uma vez por semana () Algumas vezes por semana () Todos os dias

7. Lido eficazmente com o problema das pessoas.

- () Nunca () Uma vez ao ano () Uma vez ao mês ou menos () Algumas vezes ao mês
() Uma vez por semana () Algumas vezes por semana () Todos os dias

8. Meu trabalho deixa-me exausto (a).

- () Nunca () Uma vez ao ano () Uma vez ao mês ou menos () Algumas vezes ao mês
() Uma vez por semana () Algumas vezes por semana () Todos os dias

9. Sinto que através do meu trabalho influencio positivamente na vida dos outros.

- () Nunca () Uma vez ao ano () Uma vez ao mês ou menos () Algumas vezes ao mês
() Uma vez por semana () Algumas vezes por semana () Todos os dias

10. Tenho me tornado mais insensível com as pessoas.

- () Nunca () Uma vez ao ano () Uma vez ao mês ou menos () Algumas vezes ao mês
() Uma vez por semana () Algumas vezes por semana () Todos os dias

11. Preocupa-me o fato de que este trabalho esteja me endurecendo emocionalmente.

- Nunca Uma vez ao ano Uma vez ao mês ou menos Algumas vezes ao mês
 Uma vez por semana Algumas vezes por semana Todos os dias

12. Sinto-me com muita vitalidade.

- Nunca Uma vez ao ano Uma vez ao mês ou menos Algumas vezes ao mês
 Uma vez por semana Algumas vezes por semana Todos os dias

13. Sinto-me frustrado (a) com meu trabalho.

- Nunca Uma vez ao ano Uma vez ao mês ou menos Algumas vezes ao mês
 Uma vez por semana Algumas vezes por semana Todos os dias

14. Creio que estou trabalhando em demasia.

- Nunca Uma vez ao ano Uma vez ao mês ou menos Algumas vezes ao mês
 Uma vez por semana Algumas vezes por semana Todos os dias

15. Não me preocupo realmente com o que ocorre às pessoas a que atendo.

- Nunca Uma vez ao ano Uma vez ao mês ou menos Algumas vezes ao mês
 Uma vez por semana Algumas vezes por semana Todos os dias

16. Trabalhar diretamente com as pessoas causa-me estresse.

- Nunca Uma vez ao ano Uma vez ao mês ou menos Algumas vezes ao mês
 Uma vez por semana Algumas vezes por semana Todos os dias

17. Posso criar facilmente uma atmosfera relaxada para as pessoas.

- Nunca Uma vez ao ano Uma vez ao mês ou menos Algumas vezes ao mês
 Uma vez por semana Algumas vezes por semana Todos os dias

18. Sinto-me estimulado (a) depois de trabalhar em contato com as pessoas.

- Nunca Uma vez ao ano Uma vez ao mês ou menos Algumas vezes ao mês
 Uma vez por semana Algumas vezes por semana Todos os dias

19. Tenho conseguido muitas realizações em minha profissão.

- Nunca Uma vez ao ano Uma vez ao mês ou menos Algumas vezes ao mês
 Uma vez por semana Algumas vezes por semana Todos os dias

20. Sinto-me no limite de minhas possibilidades.

- Nunca Uma vez ao ano Uma vez ao mês ou menos Algumas vezes ao mês
 Uma vez por semana Algumas vezes por semana Todos os dias

21. Sinto que sei tratar de forma adequada os problemas emocionais no meu trabalho.

- Nunca Uma vez ao ano Uma vez ao mês ou menos Algumas vezes ao mês
 Uma vez por semana Algumas vezes por semana Todos os dias

22. Sinto que as pessoas culpam-me de algum modo pelos seus problemas.

- Nunca Uma vez ao ano Uma vez ao mês ou menos Algumas vezes ao mês
 Uma vez por semana Algumas vezes por semana Todos os dias

ANEXO B – ESCALA: INVENTÁRIO DE SINTOMAS DE STRESS**PARTE 1**

A) Marque com X os sintomas que tem experimentado nas últimas 24 horas:

- 1. Mãos e pés frios
- 2. Boca seca
- 3. Nó no estômago
- 4. Aumento da sudorese
- 5. Tensão muscular
- 6. Aperto da mandíbula/ranger de dentes
- 7. Diarréia passageira
- 8. Insônia
- 9. Taquicardia
- 10. Hiperventilação
- 11. Hipertensão arterial súbita e passageira
- 12. Mudança no apetite

B) Marque com X os sintomas que tem experimentado nas últimas 24 horas:

- 13. Aumento súbito de motivação
- 14. Entusiasmo súbito
- 15. Vontade súbita de iniciar novos projetos

PARTE 2

A) Marque com X os sintomas que tem experimentado na última semana:

- 1. Problemas com a memória
- 2. Mal-estar generalizado, sem causa específica
- 3. Formigamento nas extremidades
- 4. Sensação de desgaste físico constante
- 5. Mudança no apetite
- 6. Aparecimento de problemas dermatológicos
- 7. Hipertensão arterial
- 8. Cansaço constante
- 9. Gastrite, úlcera ou indisposição estomacal muito prolongada
- 10. Tontura ou sensação de estar flutuando

B) Marque com X os sintomas que tem experimentado na última semana:

- 11. Sensibilidade emotiva excessiva
- 12. Dúvida quanto a si próprio
- 13. Pensar constantemente em um só assunto
- 14. Irritação excessiva
- 15. Diminuição da libido

PARTE 3

A) Marque com X os sintomas que tem experimentado no último mês:

- 1. Diarreia frequente
- 2. Dificuldades sexuais
- 3. Insônia
- 4. Náusea
- 5. Tiques
- 6. Hipertensão arterial continuada
- 7. Problemas dermatológicos prolongados
- 8. Mudança extrema de apetite
- 9. Excesso de gases
- 10. Tontura frequente
- 11. Úlcera, colite ou outro problema digestivo sério
- 12. Infarto

B) Marque com X os sintomas que tem experimentado no último mês:

- 13. Impossibilidade de trabalhar
- 14. Pesadelos frequentes
- 15. Sensação de incompetência em todas as áreas
- 16. Vontade de fugir de tudo
- 17. Apatia, depressão ou raiva prolongada
- 18. Cansaço constante excessivo
- 19. Pensar e falar constantemente em um só assunto
- 20. Irritabilidade frequente sem causa aparente
- 21. Angústia, ansiedade e medo diariamente
- 22. Hipersensibilidade emotiva
- 23. Perda de senso de humor

ANEXO C – ESCALA: WONG LAW EMOTIONAL INTELLIGENCE SCALE

Instrução: Para cada afirmativa, marque um X no componente que melhor indica seu grau de concordância com a mesma. 1 - Discordo Totalmente, 2 – Discordo Parcialmente, 3 – Nem Concordo e Nem Discordo, 4 – Concordo Parcialmente, 5 – Concordo Totalmente.

Afirmativa	Componente				
	1	2	3	4	5
1. Tenho uma boa noção do porquê de certos sentimentos na maior parte das vezes.					
2. Compreendo bem as minhas próprias emoções.					
3. Eu, realmente entendo o que sinto.					
4. Eu sei sempre se estou feliz ou não					
5. Consigo conhecer sempre as emoções dos meus amigos através do seu comportamento.					
6. Sou um bom observador das emoções alheias.					
7. Sou sensível perante os sentimentos e emoções dos outros.					
8. Compreendo bem as emoções das pessoas que me rodeiam.					
9. Defino sempre metas a mim próprio, e posteriormente faço o meu melhor para alcançar.					
10. Digo sempre a mim mesmo que sou uma pessoa competente.					
11. Sou uma pessoa auto motivadora.					
12. Incentivo-me sempre a tentar o meu melhor.					
13. Sou capaz de controlar o meu temperamento para poder lidar com as dificuldades racionalmente.					
14. Sou perfeitamente capaz de controlar as minhas emoções.					
15. Consigo acalmar-me rapidamente quando estou com muita raiva.					
16. Tenho um bom controle das minhas emoções.					