

Responsabilidade Emocional nas Organizações: validação de um instrumento para identificação das emoções.

Svetlana Romagna Valentim, Delielbe Dalla Corte, Mônica Cristina Batista de Melo, Leopoldo Nelson Fernandes Barbosa.

Faculdade Pernambucana de Saúde (FPS), Pernambuco- PE – Brasil

RESUMO

Este artigo apresenta a validação de um instrumento para identificar a responsabilidade emocional nas organizações sugerindo uma certificação de acordo com o escore das respostas dos colaboradores referente a quanto os mesmos são capazes de reconhecer e/ou entender sobre Inteligência Emocional, Assédio Moral e Qualidade de Vida no ambiente de trabalho uma vez que tais fenômenos podem causar sofrimento psíquico e adoecimento laboral. Trata-se de um estudo de validação teórica contendo os procedimentos de validação de conteúdo e semântica. A estratégia utilizada para recrutamento dos participantes foi a snowball sampling, conhecida como “bola de neve” ou “cadeia de informações” onde cada participante indica o nome de outro para participar do estudo e assim sucessivamente. Esses participantes foram visitados e a coleta de dados aconteceu nesse momento. Participaram do estudo 20 gestores de instituições (empresas), por meio de um questionário semiestruturado cujas respostas foram quantificadas e analisadas. O critério para aceite da questão como validada foi de 90% de concordância entre as avaliações (respostas) dadas pelos juízes, que foram pessoas expert no tema.

Palavras-chaves: responsabilidade social, organizações, saúde mental.

ABSTRACT

This article presents the validation of an instrument to identify emotional responsibility in organizations, suggesting a certification according to the score of employees' responses, when they are able to recognize and/or understand about Emotional Intelligence, Moral Harassment and Quality of Life in the Desktop; due to its potential to cause psychological distress and illness at work. This is a theoretical ratification study containing the approval procedures for content and semantics. The strategy used to recruit participants was snowball sampling, known as "snowball" or "information chain" where each participant indicates the name of another to participate in the study, and so on. These participants were visited and data collection took place at that time. Twenty managers of institutions (companies) participated in the study, through a semi-structured questionnaire whose responses were quantified and analyzed. The criterion for accepting the question as validated was 90% agreement between the evaluations (answers) given by the judges, who were experts on the subject.

Keywords: social responsibility, organizations, mental health.

RESUMEN

Este artículo presenta la validación de un instrumento para identificar la responsabilidad emocional en las organizaciones, sugiriendo una certificación de acuerdo con el score de las respuestas de los colaboradores, cuando los mismos son capaces de reconocer e/ou entender sobre Inteligencia Emocional, Assédio Moral e Qualidade de Vida no ambiente de trabajo; debido a su potencial para causar malestar psicológico y enfermedades en el trabajo. Se trata de un estudio teórico de ratificación que contiene los procedimientos de aprobación de contenido y semántica. La estrategia utilizada para reclutar participantes fue el muestreo de bola de nieve, conocido como "bola de nieve" o "cadena de información" donde cada participante indica el nombre de otro para participar en el estudio, etc. Estos participantes fueron visitados y la recolección de datos se llevó a cabo en ese momento. En el estudio participaron veinte gerentes de instituciones (empresas), a través de un cuestionario semiestructurado cuyas respuestas fueron cuantificadas y analizadas. El criterio para aceptar la pregunta como validada fue un 90% de concordancia entre las evaluaciones (respuestas) dadas por los jueces, quienes eran expertos en el tema.

Palabras claves: responsabilidad social, organizaciones, salud mental.

INTRODUÇÃO

O trabalho é entendido como a forma que o homem por um lado, interage e transforma o meio ambiente, assegurando a sobrevivência, e, por outro lado, estabelece relações interpessoais, que teoricamente serviram para reforçar a sua identidade e o senso de que o trabalho ocupa um lugar central na estruturação da identidade, é onde afirmamos nossas competências e onde realizamos nossos projetos de vida e sonhos (Hirigoyen & Pellegrino 2006). Reforçando, na atualidade o trabalho como o elemento fundador da sujeição humana na sociedade.

Porém, no mundo moderno, fatores como o consumismo desenfreado e a globalização tem contribuído para aumentar o adoecimento mental no ambiente de trabalho, em razão da precariedade do emprego, da flexibilização das relações de trabalho, do ritmo acelerado da economia, do interesse em reduzir os custos, do crescimento do

desemprego, da terceirização, do crescimento do setor informal, da tendência à contratação por tempo determinado e da concorrência desenfreada entre os trabalhadores.

A presença dessa realidade, no ambiente de trabalho, favorece para que ocorra um número cada dia maior do absenteísmo e do adoecimento mental. Apesar disso, as pesquisas da Organização Mundial de Saúde (OMS) em parceria com a Organização Internacional do Trabalho (OIT) demonstram também a necessidade de se refinar e esclarecer esse fenômeno para compreender bem mais suas especificidades no mundo do trabalho; assim como suas características e consequências para a saúde dos empregados. Nessa perspectiva, buscamos identificar entidades, organizações e demais empresas nacionais que possuam através dos seus gestores, responsabilidade emocional, nas suas práticas inter-relacionais, segundo a Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS, 2020).

Sabe-se, de acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS) que em casos onde o homem passa boa parte do seu tempo no trabalho; essa atividade neste ambiente: é um fator determinante para o bem-estar geral. Um Informativo da Organização Mundial da Saúde (OMS) no Dia Mundial da Saúde Mental nos lembra da importância de empresas e gestores do mundo todo adotarem iniciativas que promovam o bem-estar físico e psicológico de funcionários nos ambientes de trabalho (OPAS, 2019). O envolvimento da empresa ajuda a ampliar o olhar em torno da saúde mental é fundamental para a responsabilidade emocional de seus colaboradores.

Há muito tempo se sabe que o trabalho, quando executado sob determinadas condições pode causar doenças. A vinculação entre o trabalho e o adoecimento psíquico apresenta visibilidade crescente devido ao número elevado de casos de depressão. Globalmente, mais de 300 milhões de pessoas sofrem com a depressão, principal causa de incapacidade para os afazeres profissionais. Mais de 260 milhões vivem com o

transtorno de Ansiedade. Muitas dessas pessoas vivem com ambos os transtornos, informa a Organização das Nações Unidas (ONU, 2020). Uma pesquisa realizada pela ISMA –BR (seção brasileira da International Stress Management Association) apontou que 70% dos brasileiros economicamente ativos sofrem tensão relacionado ao ambiente de trabalho em seu cotidiano (Rossi, 2009). De acordo com as informações do ISMAR-BR, números de trabalhadores com carteira assinada Brasil podem ser estimados em 24 milhões (Rossi, 2009).

A depressão e a ansiedade generalizada são as doenças psiquiátricas mais frequentemente diagnosticadas em pacientes que sofreram assédio moral, segundo a OMS (OPAS, 2019). O assédio moral é um fenômeno mundial, complexo e multicausal. Refere-se a comportamentos violentos que visam humilhar e demolir psiquicamente o indivíduo ou grupo assediado, no contexto do trabalho. Ou seja, assédio moral no trabalho ou mobbing, é esse processo de vitimização ou assassinato psicológico, também chamado de perseguição no trabalho, como: toda conduta abusiva (gesto, palavra, comportamento, atitude) que tente, por sua repetição ou sistematização, contra a dignidade ou integridade mental ou física de uma pessoa, pondo em risco seu emprego ou degradando o ambiente de trabalho (Hirigoyen, 2006). Se trata de uma forma de abuso de poder, uma violência onde o objetivo é eliminar o colega de trabalho, existe o assédio horizontal e o vertical, ou seja, entre as lideranças e os de mesma hierarquia.

Em várias organizações trabalhistas, isso se mantém e cresce enormemente. Algumas de suas consequências serão riscos psicossociais ocupacionais, como o assédio sexual, a discriminação, o estresse no trabalho e o *burnout*, que é o esgotamento profissional, distúrbio psíquico causado pela exaustão extrema. Esses riscos ocupacionais compõem as chances de um trabalhador sofrer danos devido à organização desarticulada de empresas ou locais de trabalho ou devido a inaptações nos postos de trabalho.

Devido ao seu potencial para causar sofrimento psíquico e adoecimento laboral foi desenvolvido esse estudo para validar teoricamente um questionário de avaliação sobre estresse laboral, inteligência emocional e qualidade de vida no trabalho.

Este estudo analisa as relações nas empresas, da perspectiva da Responsabilidade Emocional que seria uma ampliação das teorias das Inteligências e abrange a capacidade de refletir e ponderar as questões relevantes da existência humana em busca de sentimentos positivos pensando nas outras pessoas, ou seja, a capacidade de pensar criativamente a própria existência sendo essa um traço distintivo dos seres humanos, um domínio que nos distingue das outras espécies (Goleman, 2000).

Na definição de Mayer e Salovey (2001) a Inteligência Emocional (IE) é: a capacidade de perceber, avaliar e expressar emoções com precisão; a capacidade de acessar e/ou gerar sentimentos quando estes facilitam o pensamento; a capacidade de entender as emoções e o conhecimento emocional e a capacidade de regular as emoções para promover o crescimento emocional e intelectual. (Mayer & Salovey 2001)

O modelo da inteligência emocional introduzido por Daniel Goleman foca-se na IE como sendo um conjunto abrangente de competências e capacidades que guiam a gestão do desempenho. O modelo baseado nas competências da inteligência emocional desenvolvido por Goleman (2001), foi desenhado especificamente para a aplicação em locais laborais. O conceito da Inteligência Emocional (Goleman 2011), é a maneira como as pessoas lidam com suas emoções e com as emoções das pessoas ao seu redor.

Dentro muitas definições é a capacidade de identificar os sentimentos pessoais e interpessoais, aliado a motivação interior e ao gerenciamento emocional. Trabalhar a IE nas organizações pode ser um diferencial competitivo, pois investe nas habilidades do autoconhecimento, automotivação, autocontrole, empatia e relações sociais. Sabe-se que as pessoas com práticas emocionais desenvolvidas têm mais

probabilidade de se sentirem satisfeitas e de serem eficientes em suas vidas, dominando os hábitos mentais que fomentam sua produtividade; já as que não conseguem exercer nenhum controle sobre sua vida emocional travam batalhas internas que sabotam a capacidade de concentração no trabalho e de lucidez de pensamento. (Goleman, 2011).

Compreende-se como Responsabilidade Emocional das empresas cinco habilidades da IE: ou seja, através do levantamento do escore onde os colaboradores possam identificar/reconhecer tais critérios, tanto em si, como na gestão: **1. Autoconhecimento** - reconhecer as próprias emoções e sentimentos quando eles ocorrem; **2. Controle emocional** – dirigir as emoções a serviço de uma realização pessoal; **3. Automotivação** – adequar os sentimentos a cada situação vivida; **4. Reconhecimento de emoções em outras pessoas** – saber o que o outro está sentindo e ter empatia; **5. Habilidade em relacionamentos interpessoais** – interação de qualidade com outros indivíduos por meio de competências sociais (Goleman, 1996).

Na atualidade organizacional é necessário que sejam implantadas técnicas de aprendizagens emocionais e não mais as voltadas exclusivamente a ensinamentos técnicos. Ao contrário da era industrial em que se valorizava a produção em massa em que o trabalhador precisava conhecer as técnicas de produção para ganhar em produtividade a era do conhecimento vem para valorizar o trabalho humano. Para tanto, é fundamental tomar como base e avaliar a importância da inteligência emocional, e sua relação com o desempenho dentro das organizações, estabelecendo critérios, normas e regras facilitadoras para o ambiente de trabalho - e a relação do controle da inteligência humana usufruindo de todo o potencial de cada relação. (Nunes & Espinosa 2018).

E devido às mudanças ocorridas nas formas de trabalho, voltadas ao trabalho intelectual, o modo como às organizações geram seus recursos precisam ser repensadas. Com o advento da informática, o trabalho que era executado por pessoas, é transferido

para as máquinas e ao ser humano lhe é transferido o título de ser Pensante. Capaz de criar e promover melhorias nas organizações por meio de seu conhecimento. No novo papel assumido pelo ser humano, onde a cobrança é pela criação e não só produção em série, algumas questões precisam ser revistas, como por exemplo, a construção de uma cultura emocional nas organizações. Onde o estresse preocupa devido às suas consequências para a saúde. O excesso de estresse pode causar um desgaste físico e/ou mental gerando envelhecimento precoce, uma série de doenças e até a morte.

Tal desgaste acarreta sintomas físicos que prejudicam o desempenho e as atividades diárias do indivíduo, gerando desconfortos, cansaço e diminuindo seu ritmo e capacidade de manter uma vida equilibrada e saudável. Como consequência, pode desencadear problemas de saúde, emocionais e interpessoais, principalmente o isolamento social, devido à irritação e falta de paciência com as pessoas. Ele, o estresse, também pode acarretar queda de produtividade, desmotivação, falta de concentração e infelicidade na esfera pessoal, gerando altos custos para a pessoa e para a empresa (Goleman, 2011).

A ausência da Inteligência emocional gera consequências, as consequências não são apenas para a própria empresa ou para os grupos beneficiados por elas, mas para a sociedade como um todo já que impactam na saúde mental (Goleman, 1996). Para promover melhoria nas instituições, é importante observar a responsabilidade emocional nas empresas.

Uma possibilidade é utilizando instrumento/questionário para identificação de tal capacidade. Apesar da importância de se estudar saúde mental do trabalhador, os modelos atuais não qualificam/avaliam a responsabilidade emocional das empresas. As consequências não são apenas para a própria empresa ou para os grupos beneficiados por elas, mas para a sociedade como um todo já que impactam diretamente na saúde mental.

Outros riscos para a saúde mental incluem políticas inadequadas de saúde e segurança; falta de comunicação e de práticas de gestão; participação limitada na tomada de decisões por parte dos funcionários ou baixo controle sobre uma área de trabalho; baixos níveis de apoio a funcionários; jornadas de trabalho inflexíveis; e falta de clareza na determinação das tarefas ou de objetivos organizacionais. Um elemento importante para criar ambientes de trabalho saudáveis é desenvolver legislação, estratégias e políticas governamentais sobre o tema, de acordo com a OMS.

Ambiente de trabalho saudável pode ser descrito como aquele em que trabalhadores e gestores contribuem ativamente para a promoção e proteção da saúde, segurança e do bem-estar de todos (Mayer, Salovey, Caruso & Sitarenios 2001).

Entende-se que esse recurso de utilização de um instrumento pode facilitar a identificação e planejamento de novas propostas para promoção de manutenção da responsabilidade emocional. Para que um instrumento de medida seja utilizado caso não se tenha um para o objetivo que se deseja, um aspecto fundamental é verificar sua legitimidade e credibilidade utilizando o processo de validação.

Entende-se que a relevância do instrumento é um aspecto fundamental para a legitimidade e credibilidade o que afirma a importância do processo de validação. A validação é um fator determinante na escolha e/ou aplicação de um instrumento de medida e é mensurada pela extensão ou grau em que o dado representa o conceito que o instrumento se propõe a medir, contém um perfil sociodemográfico, e um questionário com perguntas e itens de resposta em escala do tipo Likert sobre o tema do estudo (Bittencourt, Creutzberg, Rodrigues, Casartelli, & Freitas, 2011).

MÉTODO

Protocolo do estudo

Na primeira etapa da elaboração do instrumento, realizou-se uma revisão integrativa em bancos de dados nacionais e internacionais de buscar evidências científicas produzidas acerca da temática, e constatamos que não tínhamos nada ligado ao conteúdo investigado. Na segunda etapa foi construída um questionário tendo em vista a inexistência de uma escala ou outro tipo de ferramenta que pudesse ser adaptada para análise das relações interpessoais e a saúde mental do trabalhador.

Optou-se por construir um instrumento próprio para este fim, definindo os parâmetros de avaliação. Para elaboração dos itens do instrumento, na terceira etapa, elencaram-se questões para compor o instrumento, evitando o uso de frases longas, negativas, de ambivalências na sua interpretação e de difícil leitura. Inicialmente foram construídas 80 questões e foram 41 escolhidas para fazerem parte do instrumento, corroborando com o critério do autor (Devellis, 2003).

Nela o primeiro passo consiste em verificar se o conceito que o instrumento se propõe a medir está sendo medido e para isso na quarta etapa buscou-se a melhor de medição de respostas, optando por uma Escala Likert de cinco pontos com intervalos de respostas que variaram de *Nunca*, *Por vezes*, *Mensalmente*, *Semanalmente*, *Diariamente*.

Na construção dos itens de identificação, a indicação é que seja respeitado o anonimato dos participantes. Assim foram construídas questões que não identificassem as características dos participantes. A quinta etapa foram as construções dos itens de identificação para reconhecer os temas da pesquisa. A sexta etapa foi realizada após leitura, elaboração, construção e desconstrução dos itens, construindo-se a primeira versão do questionário com 41 questões. E um Questionário sócio demográfico. A sétima etapa, validação do instrumento foi realizada em três etapas: validade de face, validade de conteúdo e validade de constructo (correspondente a oitava etapa).

O instrumento elaborado foi encaminhado para apreciação de um Comitê de Ética, nesse tipo de validade, pretende-se avaliar a adequação da amostra de itens ao conteúdo a ser analisado, ou seja, diz respeito à linguagem e à forma em que o conteúdo está sendo apresentado. (Devellis, 2003).

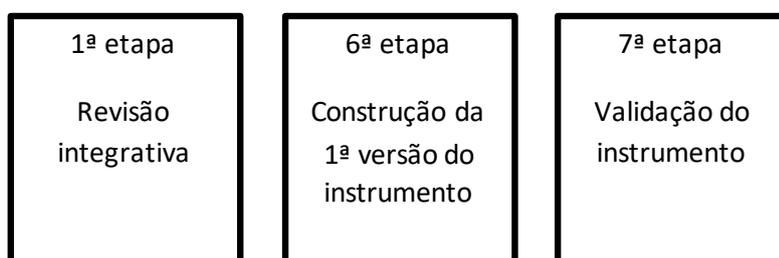
Além disso, ocorreu o julgamento em relação à representatividade das questões do instrumento por 20 juízes experts formados por CEOs, com o objetivo de aprimorar a versão final do instrumento revisado pelos experts. Para garantir a validade de construto e confiabilidade, na oitava etapa, validação semântica seguindo as recomendações de (Pasquali, 2010). E a nona etapa refere-se à divulgação e discussão dos resultados encontrados.

Aspectos éticos

Este estudo está de acordo com as normas e orientações da Resolução 510/16 do Conselho Nacional de Saúde (CNS) e o projeto foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) CAAE 4031672000005569 da Faculdade Pernambucana de Saúde. A coleta de dados só foi iniciada após o parecer positivo destes e assinatura do TCLE-Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Desenho, local do estudo e período

Estudo para construção e validação de um instrumento que contemplasse as especificidades das relações interpessoais no ambiente de trabalho e sua influência na saúde mental dos trabalhadores. Perante a necessidade de se eleger parâmetros para construção de um instrumento de avaliação, optou-se por utilizar nove etapas, apresentadas, na figura 1.



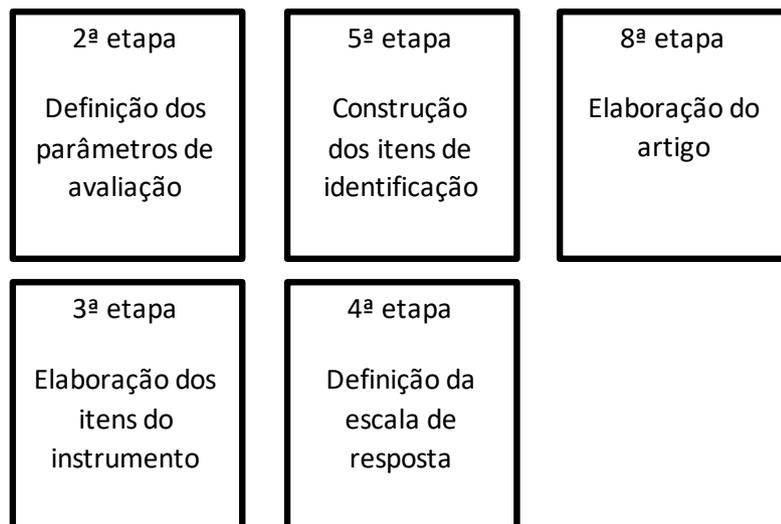


Figura 1 – Etapas da elaboração do instrumento, Recife, Pernambuco, Brasil, 2021.

O estudo foi realizado no período de agosto de 2020 a março de 2021, para a coleta dos dados utilizou-se um questionário contendo perguntas sobre características sociodemográficas como nome, sexo, estado civil, idade, local de trabalho, área de atuação, setor, função exercida, tipo de contrato e tempo de empresa e perguntas sobre o tema. Para a validação teórica com os experts, os dados foram obtidos através da aplicação de um questionário autoaplicável constituído por cinco perguntas:

1. O questionário atende ao propósito da pesquisa?
2. As questões estão apresentadas de forma clara e de fácil compreensão?
3. As questões estão apresentadas com objetividade?
4. A apresentação visual do questionário atende ao objetivo?
5. A linguagem utilizada nos itens é de fácil compreensão?

Inicialmente, realizou-se contato com juízes para o envio dos devidos formulários. Todos os questionários foram respondidos. Para a seleção dos participantes, utilizou-se como critério a técnica de snowball sampling, conhecida como “bola de neve” ou “cadeia de informações” onde cada participante indica o nome de outro e assim

s sucessivamente, os critérios de exclusão foi de não pertencer a funções de liderança em organizações, e o critério de inclusão foi de serem gestores com experiência.

Participantes

Participaram do estudo 20 profissionais que atuam em organizações de grande, médio e pequeno porte para que fosse possível uma triangulação perfeita de visão de mundo diante das questões pertinentes a responsabilidade emocional laboral. A Tabela abaixo sintetiza os dados da amostra, demonstrando que 50% dos participantes são do sexo masculino e 50 % do sexo feminino. A idade dos respondentes variou entre 40 a 76 anos, (com média na fase adulta acima dos 58 anos), sendo 100% pessoas casadas.

As profissões dos participantes selecionados foram as mais diversas, profissionais liberais com experiência em gestão de recursos humanos, e as mais encontradas foram: Gerente Executivo (50%), CEOs (30%) e Gerentes Gerais (20%). O tipo de contrato predominante foi proprietário. O tempo de empresa variou entre 3 a 30 anos. Para tanto, os itens construídos foram avaliados por 20 juízes, os quais não são amostras representativas da população para o qual o instrumento foi construído.

Para participar desta análise, os juízes deveriam ser peritos/experts na área da tecnologia construída, pois a sua tarefa consistia em ajuizar se os itens avaliados se referiam ou não ao propósito do instrumento em questão. Uma concordância de pelo menos 80% entre os juízes poderia servir de critério de decisão sobre a pertinência e/ou aceitação do item que teoricamente se refere (Pasquali, 2010). O questionário para avaliação da Responsabilidade Emocional nas Organizações obteve 90% de concordância entre os participantes. Esse percentual de concordância entre os juízes e referido em cinco

dos estudos analisados (Moura et al., 2008; Honório et al., 2011; Oliveira et al., 2008; Víturi & Matsuda, 2009; Yamada & Santos, 2009).

Tabela 1

Perfil sociodemográfico e profissional dos Juízes

Sexo	Estado civil	Idade	Local de trabalho	de	Área de atuação	Função	Tipo de Contrato	de	Tempo de empresa
F	Casada	65	Educação		Faculdade	Professor	CLT		30
M	Casado	76	Consultoria Imobiliária		Consultoria Imobiliária	CEO	Proprietário		30
F	Casada	54	Administrativo		Empresária	Gerente	Proprietário		3
M	Casado	64	Administrativo		Empresário	CEO	Proprietário		9
F	Casada	40	Produtora de eventos		Empresária	CEO	Proprietária		10
M	Casado	68	Consultoria empresarial		Diretor	CEO	Proprietário		25
F	Casada	64	Consultoria tributária		Diretor	CEO	Proprietária		20
M	Casado	56	Comunicação social		Editor literário	CEO	Microempresário		9
F	Casada	48	Empresária		Educacional	CEO	Proprietária		20
M	Casado	67	Empresário		Administrativo	CEO	Proprietário		27
F	Casada	49	Empresária		Educacional	Professora	Proprietária		8
M	Casado	58	Gerente		Educacional	Gerente executivo	CLT		14
F	Casada	52	Gerente		Educacional	CEO	Proprietária		15
M	Casado	50	Franquias de alimento		Cerveja/Estética/Odonto	CEO	Proprietário		24
F	Casada	52	Comércio internacional		Logística	CEO	Proprietária		12
M	Casado	51	Entretenimento		ShowBusiness	Gerente geral	CLT		15
F	Casada	45	Administrativo		Comércio	Gerente geral	Proprietária		9
M	Casado	54	Militar da Reserva		Empresário	CEO	Proprietário		15
F	Casada	47	Empresária		Imobiliário/Comércio	Empresária	Proprietária		13

Tabela 2

Número de Juízes concordam que o questionário atende ao propósito da pesquisa.



Tabela 3

Número de Juízes avaliaram que as questões estão apresentadas de forma clara e de fácil compreensão.

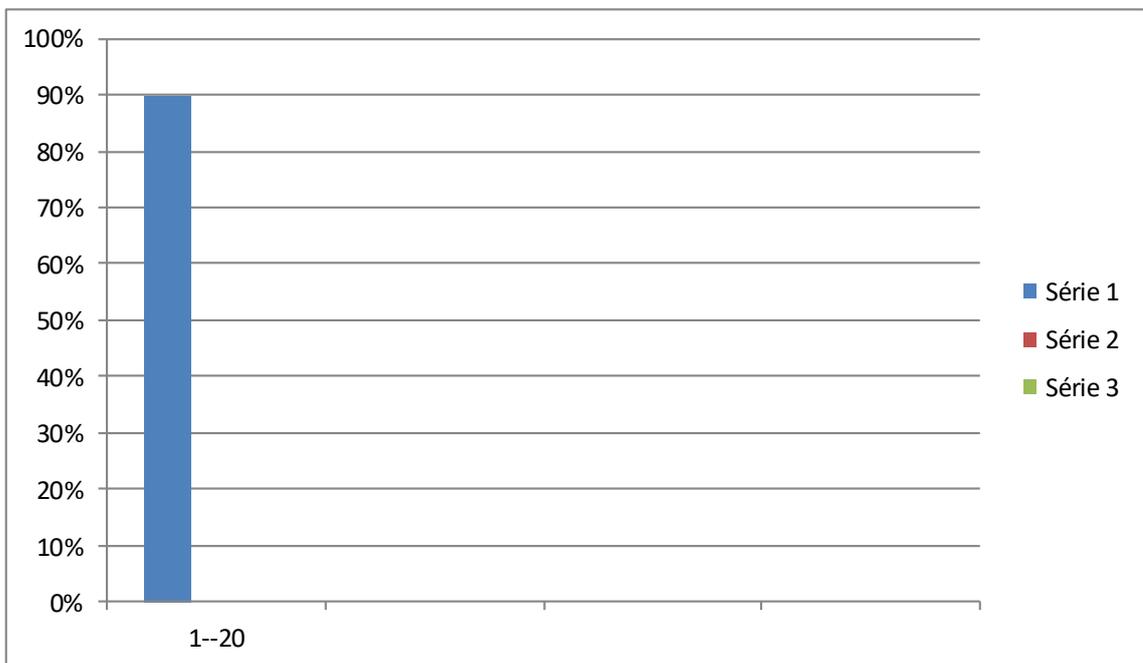


Tabela 4

Números de Juízes avaliaram as questões estão apresentadas com objetividade.



Tabela 5

Número de Juízes que avaliaram que a apresentação visual do questionário atende ao objetivo.

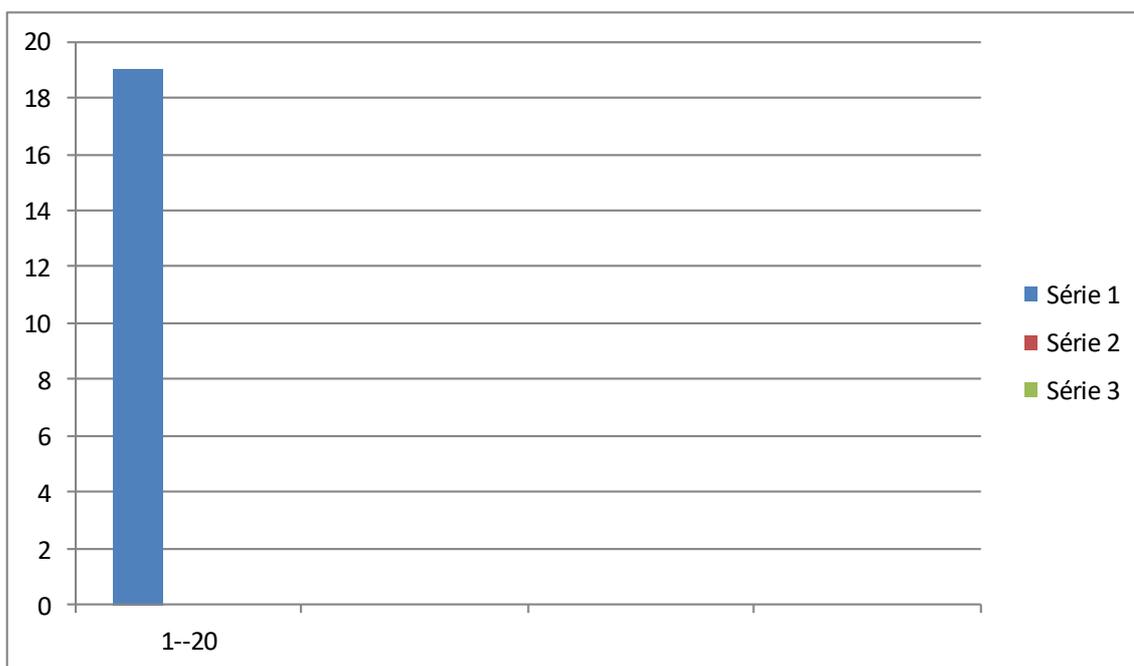


Tabela 6

Número de Juízes que avaliaram que a linguagem utilizada nos itens é de fácil compreensão.



RESULTADOS

De acordo com a validade teórica do instrumento, o comitê de experts identificou concordância entre os itens da escala, avaliando-os e consentindo com a linguagem, apresentação e pertinência de todos os itens e maneira como estes foram formulados, de modo que as questões sofreram poucas modificações. O tempo de avaliação do questionário variou entre dez e quinze minutos.

Após a avaliação dos experts e realização do pré-teste, o instrumento foi aplicado com base na amostragem das respostas dos juízes. Os itens construídos foram avaliados por 20 juízes profissionais que atuam em organizações de grande, médio e pequeno porte destes, 50% dos participantes são do sexo masculino e 50 % foram: Gerente Executivo (50%), CEOs (30%) e Gerentes Gerais (20%). O tipo de contrato predominante foi proprietário. O tempo de empresa variou entre 3 a 30 anos. A idade dos

respondentes variou entre 40 a 76 anos, (com média na fase adulta acima dos 58 anos), sendo 100% pessoas casadas. As profissões dos participantes selecionados foram as mais diversas, profissionais liberais com experiência em gestão de recursos humanos, e as mais encontradas.

DISCUSSÃO

Este estudo teve como objetivo avaliar e verificar a relação entre estresse laboral, inteligência emocional, e qualidade de vida no trabalho através de um questionário. A apresentação de um bom escore no somatório de respostas ao questionário identifica a organização como adequada na Responsabilidade Emocional de seus colaboradores.

No que diz respeito ao estresse espera-se encontrar uma relação positiva com a Responsabilidade Emocional, ou seja, colaboradores com níveis baixos de estresse. Espera-se encontrar uma relação equilibrada entre a ansiedade e Responsabilidade Emocional, ou seja, colaboradores com menor ansiedade apresentam níveis superiores de Satisfação Laboral que confirma que a organização possui Responsabilidade Emocional.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo possibilitou a construção de um instrumento para identificação da responsabilidade emocional nas organizações, o qual foi elaborado por meio da literatura científica disponível e a contribuições de experts na temática. A metodologia aplicada empregou parâmetros que possibilitaram que resultados fornecessem evidências de que o instrumento pode ser aplicado em outros ambientes de trabalho. Melhorar as habilidades relacionadas às pessoas e aperfeiçoar o nível de utilização da Inteligência Emocional apreendendo a perceber melhor nossos estados de espírito para lidar de forma racional

com emoções. Desenvolver a capacidade de não ser sequestrado pelas emoções, ouvir e ter empatia. Capacitar-se para amadurecer ao aprender a controlar os impulsos, não permitindo que estes nos dominem. Tentar compreender melhor os outros, decodificando as mensagens não verbais e buscando perceber a motivação das pessoas em suas atitudes. Trabalhar a resiliência para recuperar o equilíbrio emocional em situações de grandes pressões ou estresse, tendo a capacidade agir e decidirão confrontar problemas, mantendo o equilíbrio.

Essas possibilidades somente serão possíveis, após a construção de vínculos profissionais que são estruturados no respeito, confiança, cumplicidade e pela correta utilização das competências emocionais. O comportamento é influenciado pelo acervo emocional, sendo assim, conhecer a si mesmo e a outras pessoas buscando compreender os efeitos das emoções, consiste em uma habilidade minuciosa para ser utilizada no gerenciamento dos recursos humanos. *Por tudo isso, o estudo de um instrumento de avaliação da Responsabilidade Emocional torna-se uma prioridade incontestável.*

Com relação à validade do questionário ele pode ser um preditor de avaliação emocional do colaborador trazendo informações únicas e complementares em relação à que medidas devem ser previamente e preventivamente realizadas.

Os resultados dos questionários quando aplicados nas organizações se há necessidade de ações estratégicas, como reuniões periódicas, espaço de lazer e convívio social, apoio da chefia como forma de minimizar os problemas relacionais no ambiente de trabalho, com o estabelecimento de relações harmoniosas entre equipes, buscando evitar o desencadeamento de desgastes emocionais ocasionados por relações conflitivas entre chefia e trabalhador, membros da equipe, enfim, do universo organizacional.

Para concluir, é importante destacar o carácter pioneiro desta proposta. Por estas características, são esperadas algumas limitações causadas por todo projeto que tem no seu bojo o ineditismo, mas com a possibilidade de aplicação desta proposta, espera-se ser ultrapassadas.

REFERÊNCIAS

1. KANT, Immanuel, Antropologia de um ponto de vista pragmático/ Immanuel Kant; tradução Clélia Aparecida Martins- São Paulo: Iluminas, 2006.
2. Foucault, Michel. Em Defesa da Sociedade: curso no Cóllege de France (1975-1976). São Paulo: Martins Fontes, 1999.
3. Hirigion, M.-F. Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral. 3ª ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2006.
4. Bom Sucesso, Edina de Paula. Trabalho e qualidade de vida. Rio de Janeiro: Dunya, 1997.
5. Rodrigues, Hugo, and Fábio Libório Rocha. "Uma definição constitutiva de emoções: a constitutive definition of emotions." *Revista Húmus* 5.15 (2016).
6. Mayer, J. D.; Salovey, P.; Caruso, R. D., & Sitarenios, G. (2001). Emotional intelligence as a standard intelligence. *Emotion*, 1 (3), 232-242.
7. Goleman, Daniel. Inteligência emocional; tradução Marcos Santarrita – Rio de Janeiro: Objetiva, 2011.
8. Paschoal, Tatiane; Tamayo, Álvaro. Validação da escala de estresse no trabalho. *Estud. psicol. (Natal)*, Natal, v. 9, n. 1, p. 45-52, Apr. 2004.
9. Nunes, T. S., da Rosa Tolfo, S., & Espinosa, L. M. C. (2018). Assédio moral no trabalho: a compreensão dos trabalhadores sobre a violência. *Revista de Gestão e Secretariado*, 9(2), 205-21.
10. Sadir, M. A., & Lipp, M. E. N. (2009). As fontes de stress no trabalho. *Revista de Psicologia da IMED*, 1(1), 114-126.
11. Mayer, J. D.; Salovey, P.; Caruso, R. D., & Sitarenios, G. (2001). Emotional intelligence as a standard intelligence. *Emotion*, 1 (3), 232-242.
12. Medeiros Rosana Kelly da Silva, Ferreira Júnior Marcos Antonio, Pinto Diana Paula de Souza Rêgo, Vitor Allyne Fortes, Santos Viviane Euzébia Pereira, Barichello Elizabeth. Modelo de validação de conteúdo de Pasquali nas pesquisas em Enfermagem. *Rev. Enf. Ref.* [Internet].
13. Minayo, Maria Cecília de Souza. Introdução à metodologia de pesquisa social. São Paulo: Editora Hucitec/ABRASCO, 1998.
14. Vinuto Juliana. *Amostragem em bola de neve na pesquisa qualitativa...* *Temáticas*, Campinas, 22, (44): 203-220, ago/dez. 2014

15. Carmo, Vera. O uso de questionários em trabalhos científicos. Universidade Federal de Santa Catarina. Santa Catarina, 2013.
16. Sartre, J. P. (1987). O existencialismo é um humanismo. São Paulo: Nova Cultural (Original publicado em 1946).
17. Dias Junior, J.J. L. & B (2020). Tradução e Validação da Escala de Autoliderança para o Contexto Brasileiro. Revista Psicologia: Organizações e Trabalho, 20(1), 931-940. <https://doi.org/org10.17652/rpot/2020.1.17415>
18. OPAS – Organização Pan- Americana da Saúde: saúde mental do trabalhador, 2020.
19. Faro, Andre, Bahiano, Milena de Andrade, Nakano, Tatiana de Cassia, Reis, Catiele, Silva, Brenda Fernanda Pereira da, & Viti, Laís Santos. (2020). COVID- 19 e saúde mental: a emergência do cuidado. Estudos de Psicologia (Campinas, 37, e200074. Epub June 01, 2020. <https://doi.org/10.1590/1982-027520237e200074>

ANEXO

QUESTIONÁRIO SOCIODEMOGRÁFICO SEMIESTRUTURADO

Nome: _____ Sexo _____

Estado civil: _____ Idade: _____ Local de Trabalho: _____

Área de atuação: _____ Setor: _____

Função Exercida: _____ Tipo de Contrato: _____

Tempo na empresa: _____

Você está recebendo um questionário que tem o propósito avaliar/reconhecer a Inteligência Emocional, Assédio Moral e Qualidade de Vida no ambiente de trabalho e ser futuramente aplicado para verificar aspectos relacionados ao estresse laboral e vivência de assédio nas organizações.

Prezado colaborador, solicitamos que analise cuidadosamente os itens e responda às perguntas abaixo:

1. Você sabe descrever as emoções que sente no ambiente de trabalho?
Nunca () Por vezes () Mensalmente () Semanalmente () Diariamente ()
2. Você vivencia situações de estresse no trabalho?
Nunca () Por vezes () Mensalmente () Semanalmente () Diariamente ()
3. Você sabe se acalmar quando se sente inquieto ou chateado no ambiente de trabalho?
Nunca () Por vezes () Mensalmente () Semanalmente () Diariamente ()
4. Você costuma definir metas para suas atividades de trabalho?
Nunca () Por vezes () Mensalmente () Semanalmente () Diariamente ()
5. Você busca seus objetivos profissionais?
Nunca () Por vezes () Mensalmente () Semanalmente () Diariamente ()

6. Você lida com as críticas positivas e negativas?
Nunca () Por vezes () Mensalmente () Semanalmente () Diariamente ()
7. Você identifica suas qualidades e potencialidades no trabalho?
Nunca () Por vezes () Mensalmente () Semanalmente () Diariamente ()
8. Você acredita que é possível enxergar as situações pela perspectiva dos outros colegas de trabalho?
Nunca () Por vezes () Mensalmente () Semanalmente () Diariamente ()
9. Você consegue pensar com clareza sobre as atividades no trabalho mesmo estando sob pressão?
Nunca () Por vezes () Mensalmente () Semanalmente () Diariamente ()
10. Você utiliza as críticas que recebe no ambiente de trabalho para crescer profissionalmente?
Nunca () Por vezes () Mensalmente () Semanalmente () Diariamente ()
11. Você percebe as emoções dos outros?
Nunca () Por vezes () Mensalmente () Semanalmente () Diariamente ()
12. Você consegue lidar com pessoas e situações difíceis no trabalho?
Nunca () Por vezes () Mensalmente () Semanalmente () Diariamente ()
13. Você consegue superar o sentimento de frustração no trabalho?
Nunca () Por vezes () Mensalmente () Semanalmente () Diariamente ()
14. Você já vivenciou situações onde teve que fazer tarefas que no seu entendimento eram humilhantes?
Nunca () Por vezes () Mensalmente () Semanalmente () Diariamente ()
15. Em algum momento você foi exposto a uma carga de trabalho excessiva?
Nunca () Por vezes () Mensalmente () Semanalmente () Diariamente ()
16. Em alguma situação pediram para você realizar trabalhos urgentes que você classificou como sem necessidade?
Nunca () Por vezes () Mensalmente () Semanalmente () Diariamente ()
17. Em alguma situação no trabalho você recebeu orientações ou instruções confusas?
Nunca () Por vezes () Mensalmente () Semanalmente () Diariamente ()
18. Você já foi obrigado a realizar trabalhos perigosos ou nocivos à saúde?
Nunca () Por vezes () Mensalmente () Semanalmente () Diariamente ()
19. Você já recebeu críticas exagerada ou injusta sobre seu trabalho ou esforço?
Nunca () Por vezes () Mensalmente () Semanalmente () Diariamente ()
20. Você já se sentiu humilhado ou ridicularizado em relação ao seu trabalho?
Nunca () Por vezes () Mensalmente () Semanalmente () Diariamente ()
21. Você já recebeu sinais ou indicações para pedir demissão ou largar o emprego de alguém da empresa?
Nunca () Por vezes () Mensalmente () Semanalmente () Diariamente ()
22. Em algum momento impediram outras pessoas de falar ou estar com você no ambiente de trabalho?
Nunca () Por vezes () Mensalmente () Semanalmente () Diariamente ()
23. Em algum momento no trabalho algumas pessoas viam você mas não o cumprimentavam nem falava?

- Nunca () Por vezes () Mensalmente () Semanalmente () Diariamente ()
24. Já aconteceu de você ser indicado para outra atividade ou setor no trabalho no intuito de distanciar você de colegas ou isolar você?
Nunca () Por vezes () Mensalmente () Semanalmente () Diariamente ()
25. As suas opiniões e pontos de vista foram ignorados no ambiente de trabalho?
26. Em algum momento no trabalho impediram você de se expressar, dar sua opinião?
27. Em algum momento no trabalho fizeram críticas sobre a sua vida privada?
Nunca () Por vezes () Mensalmente () Semanalmente () Diariamente ()
28. Em algum momento no trabalho fizeram brincadeiras com sua vida privada?
29. Em algum momento no trabalho fizeram você parecer estúpido
Nunca () Por vezes () Mensalmente () Semanalmente () Diariamente ()
30. Em algum momento no trabalho disseram que você tem uma doença mental?
31. Em algum momento no trabalho você foi alvo de agressões físicas?
Nunca () Por vezes () Mensalmente () Semanalmente () Diariamente ()
32. Em algum momento no trabalho causaram estragos no seu posto de trabalho ou em algo que lhe pertence?
Nunca () Por vezes () Mensalmente () Semanalmente () Diariamente ()
33. Em algum momento no trabalho falaram mal de você em público?
Nunca () Por vezes () Mensalmente () Semanalmente () Diariamente ()
34. Em algum momento no trabalho ameaçaram você verbalmente?
Nunca () Por vezes () Mensalmente () Semanalmente () Diariamente ()
35. Em algum momento no trabalho imitaram seus gestos, a sua postura, a sua voz etc. para o poder ridicularizar?
Nunca () Por vezes () Mensalmente () Semanalmente () Diariamente ()
36. Em algum momento no trabalho você foi agredido moralmente quando estava a sós?
37. Em algum momento no trabalho você foi alvo de ataques com base nas suas convicções políticas?
Nunca () Por vezes () Mensalmente () Semanalmente () Diariamente ()
38. Em algum momento no trabalho você foi alvo de ataques com base nas suas crenças religiosas?
Nunca () Por vezes () Mensalmente () Semanalmente () Diariamente ()
39. Em algum momento no trabalho você foi alvo de agressões sexuais?
Nunca () Por vezes () Mensalmente () Semanalmente () Diariamente ()
40. Em algum momento no trabalho elogiaram constantemente suas características físicas de forma constrangedora?
Nunca () Por vezes () Mensalmente () Semanalmente () Diariamente ()
41. Em algum momento no trabalho você acredita que sofreu algum tipo de violência?
Nunca () Por vezes () Mensalmente () Semanalmente () Diariamente ()