



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR
Ciências Sociais e Humanas

Inteligência Emocional Estudo Exploratório

Diana Catarina Lopes Seabra

Dissertação para obtenção do Grau de Mestre em
Psicologia do Trabalho e das Organizações
(2º ciclo de estudos)

Orientador: Prof. Doutora Marta Pereira Alves

Covilhã, outubro de 2013

Agradecimentos

No presente espaço, agradeço a todos os que tornaram este trabalho uma realidade.

O meu primeiro agradecimento é dirigido a Professora Doutora Marta Alves, pela sua compreensão e disponibilidade ao longo deste percurso.

Aos meus Pais, um Obrigado por todo o amor demonstrado, pela compreensão e apoio. Não existem palavras que descrevam a dimensão da vossa amizade e amor.

Ao meu Irmão, por toda a ternura e amizade que sempre teve comigo, e que apesar distância está sempre presente.

Ao meu namorado, Helder Pais, fico para sempre grata, não só pelo apoio incondicional, mas também pela sua paciência, pela sua preocupação e por estar sempre presente nos momentos de maior angústia.

À minha família por todo o amor e apoio que sempre demonstraram.

Aos meus amigos, agradeço pelos momentos de diversão, descontração e apoio emocional que constituíram uma fonte de equilíbrio ao longo deste processo.

Resumo

A presente dissertação tem como objetivo esclarecer e refletir sobre a inteligência emocional e explorar se existe uma influência entre a atividade que o grupo exerce, o tempo de pertença e o tempo de vida do mesmo, ao nível da inteligência emocional grupal e das suas dimensões. Para tal, foi desenvolvido um estudo exploratório. A recolha dos dados realizou-se através do Questionário de Inteligência Emocional Grupal traduzido e adaptado por Correia (2010) do *Group Emotional Intelligence Questionnaire* de Hamme (2003). A amostra do estudo é constituída por 100 pessoas, em que 58 desenvolvem atividades relacionadas com a área comercial, e outras 42 desenvolvem atividades relacionadas com a área da saúde.

De forma a concretizar o objetivo proposto realizou-se testes estatísticos, que mostraram não existir diferenças estatisticamente significativas na comparação entre os grupos de trabalho da área comercial e da área da saúde, no que se refere à sua perceção de inteligência emocional grupal global, como também nas suas dimensões. Em relação a variável tempo de pertença e tempo de vida do grupo, os resultados demonstraram que não houve nenhum tipo de associação estatisticamente significativa com a inteligência emocional grupal global, o que se reflete também nas suas dimensões. Após a apresentação dos resultados, terminamos o presente estudo com a indicação dos seus contributos e limitações.

Palavras-chave

Inteligência Emocional, Inteligência Emocional Grupal, Estudo Exploratório.

Abstract

The present dissertation has as main objective to clarify and reflect about the emotional intelligence and exploit whether there exists an influence between the activity the group exerts, the time they belong in the group and the lifetime of it at the level of group emotional intelligence and its dimensions. For such, it was developed an exploratory study. The collect of data was made through the use of the Questionário de Inteligência Emocional Grupal translated and adapted by Correia (2010) from the Group Emotional Intelligence of Hamme (2003). The sample in the study is composed by 100 people, in which 58 develop activities related with the commercial area, and another 42 develop activities related to the health area.

In order to complete the proposed goal statistic tests were made, which showed existing no significant statistical differences in comparison between the work groups in the commercial area and the area of health, concerning to his perception of group emotional intelligence, as well as his dimensions. Regarding the time variable and the group lifetime, results show no kind of significant statistical association with global group emotional intelligence, which reflects also in their dimensions. After the presentation of the results, we finished the present study with the indication of their contribution and limitations.

Keywords

Emotional Intelligence, group emotional intelligence, exploratory study.

Índice

Capítulo I - Inteligência Emocional	1
1. Importância das Emoções	1
1.1. Inteligência Emocional	2
1.1.1 Impacto da Inteligência Emocional Individual nas Organizações	5
1.2 Inteligência Emocional Grupal	7
1.2.1 Modelos de Inteligência Emocional Grupal	10
Capítulo II - Objetivos, Questões de Investigação e Metodologia	15
2.1 Objetivos e Questões de Investigação	15
2.2 Metodologia	16
Capítulo III - Resultados e Discussão de resultados	29
3. Resultados	29
3.1. Discussão de Resultados	34
Capítulo IV - Contributos e Limitações	37
Referências Bibliográficas	38

Lista de Figuras

Figura 1 - Modelo de Inteligência Emocional Grupal (adaptado de Correia p.15, 2011, de Druskat & Wolff, 2011b)

11

Lista de Tabelas

Tabela 1 - Características sociodemográficas da amostra (N=100)	18
Tabela 2 - Itens do Questionário de Inteligência Emocional Grupal Frequências descritivas (N=100)	25
Tabela 3 - Estrutura Fatorial Forçada a Quatro Fatores	25
Tabela 4 - Matriz de Correlações entre as dimensões do QIEG (Correlações de <i>Pearson</i>)	27
Tabela 5 - Análise descritiva dos resultados obtidos na medida QIEG (N=100)	29
Tabela 6 - Correlação de <i>Pearson</i> entre o tempo de pertença a um grupo de trabalho e a inteligência emocional grupal	31
Tabela 7 - Médias obtidas na área comercial e na área da saúde relativamente a inteligência emocional grupal e suas dimensões	32
Tabela 8 - Análise dos resultados obtidos na inteligência emocional grupal e respetivas dimensões (<i>t-test</i>)	33
Tabela 9 - Correlação de <i>Pearson</i> entre o tempo de vida de um grupo de trabalho e a inteligência emocional grupal	34

Capítulo I - Inteligência Emocional

*“I don't want to be at the mercy of my emotions.
I want to use them, to enjoy them, and to dominate them”*

(Oscar Wilde, 2007, p.228)

1. Importância das Emoções

“Era uma tarde de agosto de Nova Iorque, insuportavelmente quente e abafada, um daqueles dias em que o suor e o desconforto tornam as pessoas taciturnas e irritadiças. Eu estava de regresso ao hotel e quando entrei no autocarro, em Madison Avenue, fui surpreendido pelo condutor, um negro de meia-idade com um sorriso entusiasta, que me acolheu com um amigável «Viva, como vai isso?», saudação que dirigiu a quantos iam entrando enquanto o autocarro ia avançando a passo de caracol por entre o denso tráfego da baixa. Todos os passageiros ficavam tão surpreendidos como eu e, fechados no sombrio estado de espírito que o dia propiciava, poucos respondiam ao cumprimento. À medida, porém, que o autocarro ia progredindo lentamente pelas ruas, ocorreu em todos nós uma gradual e mágica transformação. O condutor manteve um incessante monólogo em nosso proveito, um animado comentário da cena que ia desfilando lá fora: havia uns saldos ótimos naquela loja, uma exposição estupenda naquele museu, já ouviram falar do filme que estreou no cinema ao fundo do quarteirão? O encanto daquele homem com a riqueza das possibilidades que a cidade oferecia era contagiante. Quando as pessoas saíam do autocarro, já sacudidas para fora da sombria concha onde se tinham fechado, e o motorista lhes lançava um «Até à vista, tenha um ótimo dia!», todos lhe respondiam com um sorriso” (Goleman, 1995, p. 17). Esta situação de vida descrita por Goleman (1995) permite-nos perceber a importância que as emoções têm nas pessoas e o quanto essa influência e transforma o ser humano.

A etimologia da palavra emoção é «*motore*», verbo latino que significa «mover», mais o prefixo «*e*», o seu conjunto significa «mover para», estando assim para Goleman (1995) implícito em todas as emoções a tendência para agir. Similarmente Silva (2010) depreende que um indivíduo ao emocionar-se transmite para o exterior algo que indicia a sua emoção, ou através da voz ou do corpo em que se incluem expressões faciais ou outro tipo de movimentos. Como refere Cunha, Rego, Cunha e Cardoso (2007) a raiva, o medo, a alegria, a tristeza, a culpa, a inveja, o desprezo, a excitação, a vergonha são algumas das emoções que as pessoas experimentam a nível pessoal, familiar, organizacional, social ou política.

Silva (2010) refere que não existe uma definição clara e unânime de emoção, pois isso depende do tipo de teoria, ou dos diferentes fatores em que se baseiam, como por exemplo genéticos, ambientais, relacionais e culturais. Contudo, refere que vários teóricos, evocam,

que as emoções desempenham um papel importante e central no funcionamento psicológico humano.

De acordo com Correia (2010), atualmente as emoções são encaradas como adaptativas e funcionais por permitirem ao indivíduo organizar o seu pensamento, guiar a sua atenção e motivar o seu comportamento. Assim, ao enfrentarmos situações e tarefas¹ de extrema importância, as nossas emoções afirmam-se e guiam o nosso comportamento. E cada tipo de emoção, representa uma tendência diferente para a ação, podendo orientar-nos mais numa direção do que noutras situações, e que já resultou para enfrentar o mesmo tipo de problema (Goleman, 1995).

Salovey (2006) citado por Correia (2010), refere que esta visão atual de emoção surge em Psicologia e noutras Ciências Sociais devido a Charles Darwin. Correia (2010), refere que na obra de Charles Darwin “A Expressão das Emoções nos Homens e nos Animais”, o autor dá a entender que o nosso sistema emocional é um sistema inteligente, pois evoluiu, de forma a ajudar os seres humanos a sobreviver, adaptando os comportamentos necessários para essa sobrevivência. Atualmente, António Damásio (cit. in Cunha et al., 2007), proeminente académico e investigador português, cuja projeção mundial tem a sua génese em trabalhos realizados nos EUA sobre a relação entre razão, a emoção e a neurofisiologia, refere que “Sem qualquer exceção, homens e mulheres de todas as idades, de todas as culturas, de todos os graus de instrução e de todos os níveis económicos têm emoções, estão atentos às emoções dos outros, cultivam passatempos que manipulam as suas próprias emoções, e governam as suas vidas, em grande parte, pela procura de uma emoção, a felicidade, e pelo evitar das emoções desagradáveis.” (p. 122). Para Cunha et al. (2007), o novo estatuto dado às emoções resulta, por um lado, da ascensão da inteligência emocional, mas por outro lado, pelo crescente reconhecimento dos estados emocionais como um tópico de relevância.

1.1. Inteligência Emocional

Segundo Anbarasan e Mehta (2010), a inteligência emocional é a arte de usar de forma inteligente as emoções na vida diária. As suas raízes situam-se no conceito de “inteligência social” de Thorndike (1920, cit. in Cunha et al., 2007). Contudo, e infelizmente, esse conceito foi amplamente esquecido e negligenciado até 1983, quando Howard Gardner (cit. in Anbarasan & Mehta, 2010), escreveu sobre “Inteligências Múltiplas”, em que propôs, que a inteligência intrapessoal e interpessoal eram aspetos não cognitivos importantes na inteligência, análogos aos aspetos cognitivos da inteligência (Gardner 1993 & Cherniss, 2000, cit. in Anbarasan & Mehta, 2010). A inteligência interpessoal é a capacidade de ler o humor, motivações e outros estados mentais, enquanto a inteligência intrapessoal, consiste na

¹ Goleman (1995) refere-se a situações e tarefas de perigo, grandes desgosto, frustrações, fundar uma família, entre outros.

capacidade de aceder aos próprios sentimentos e recorrer a esses para orientar o seu próprio comportamento, sendo estas a base da inteligência emocional com um maior enfoque na cognição e compreensão, do que no sentimento (Gardner, 1998, cit. in Crowne, 2009). Assim, o desenvolvimento da inteligência emocional começa com o quociente emocional ou teste de EQ em 1988 de Bar-On's (cit. in Anbarasan & Mehta, 2010). Contudo, foi Salovey e Mayer, em 1990 (cit. in Braidfoot & Swanson, 2013) que mais desenvolveram o referido conceito. Fiori e Antonakis (2012) sugerem, que emoção e inteligência não são adversárias mas complementares. Mas, desde a publicação do livro best-seller "Emotional Intelligence" de Daniel Goleman (1995), a temática da inteligência emocional ganhou grande interesse por parte das pessoas.

Propomos uma reflexão global dos vários modelos e componentes da inteligência emocional. Em primeiro, referimos um dos modelos mais importantes e salientados da literatura, o Modelo de Habilidade de Salovey e Mayer (1997), que referem que a inteligência emocional é:

"A capacidade de perceber com exatidão, avaliar e expressar emoções; a capacidade de aceder e/ou gerar sentimentos quando esses facilitam pensamentos; a capacidade de compreender e conhecer emoções; a capacidade de regular emoções para promover o crescimento intelectual e emocional" (p.10).

Em 1990, Salovey e Mayer (cit. in Côté e Hideg, 2011), pela primeira vez identificaram três dimensões na inteligência emocional. A primeira refere-se à capacidade de perceber emoções, ou seja, a capacidade de detetar e decifrar emoções nos rostos, imagens, vozes e artefactos culturais, e identificar as próprias emoções. A segunda, é a capacidade de usar ou assimilar emoções, que consiste na aptidão de aproveitar as emoções, de priorizar aquelas que facilitam as atividades cognitivas, como o processamento de informação e a tomada de decisão. Em terceiro a capacidade de gerir emoções, é a capacidade de mudar emoções em si próprio e nos outros, e de controlar o fluxo emocional dependendo da situação. Numa posterior publicação, em 1997, esses mesmos autores, adicionaram uma quarta dimensão sugerida por resultados de investigação adicionais: a capacidade de compreender emoções, ou seja, a compreensão da linguagem emocional, a aptidão de distinguir diferentes emoções, e as causas e consequências das emoções.

Em contraste ao Modelo de Habilidade, temos o Modelo Misto de Bar-On's (2006, cit. in Tsaousis & Kazi, 2012), de Inteligência Social e Emocional, que identifica cinco componentes da inteligência emocional intimamente relacionadas com o domínio da personalidade: habilidades intrapessoais, habilidades interpessoais, adaptabilidade, gestão de stress, e humor em geral. Conforme Clarke (2010), cada componente desse modelo subdivide-se em subcomponentes, que avaliam no total 16 dimensões, incluindo autorrespeito, assertividade, independência, flexibilidade, tolerância ao stress felicidade, entre outras.

O terceiro modelo é o Modelo de Personalidade de Daniel Goleman (2001, cit. in Anbarasan & Mehta, 2010), que propôs um modelo misto em termos de performance, integrando capacidades individuais e de personalidade, para aplicá-lo e observar os respectivos efeitos na performance no local de trabalho. Assim, a inteligência emocional tem quatro constructos subjacentes: 1) Autoconsciência, que significa a capacidade de compreender as próprias emoções e reconhecer o seu impacto, quando usa os seus sentimentos para orientar decisões; 2) Autogestão, que envolve o controlo das próprias emoções e impulsos, e a capacidade de se adaptar a novas circunstâncias; 3) Consciência Social, que inclui a capacidade de sentir, compreender e reagir às emoções dos outros; 4) Gestão de Relações, que implica a habilidade de inspirar, influenciar e desenvolver os outros, enquanto gestão de conflitos. Em cada constructo, da inteligência emocional, existe um conjunto de competências emocionais. Refere ainda, que essas competências emocionais não são talentos inatos, mas sim capacidades aprendidas, que devem ser trabalhadas e desenvolvidas para alcançar uma performance excepcional. Em suma, a inteligência emocional, é um conceito novo, que inclui capacidades como o autocontrolo, o zelo e a persistência, tal como, a capacidade de nós motivarmos a nós próprios e persistir a despeito das frustrações; de controlar os impulsos e adiar a recompensa; de regular o nosso próprio estado de espírito e impedir que o desânimo subjuga a capacidade de pensar; de sentir empatia e de ter esperança, e são estas capacidades que fazem com que uma pessoa com um quociente de inteligência mais modesto, tenha uma melhor atitude numa situação em que pessoas com quociente de inteligência elevado falham.

Por último, Petrides e Furnham (2003, cit. in Anbarasan & Mehta, 2010), propuseram o Modelo de Traços da Inteligência Emocional, que inclui múltiplas facetas da inteligência emocional, como adaptabilidade, assertividade, percepção de emoções, expressão de emoções, gestão de emoções, regulação de emoções, impulsividade, relações, autoestima, automotivação, consciência social, gestão do stress, traços de empatia, traços de felicidades e traços de otimismo. Ou seja, este modelo inclui todas as “facetas de personalidade que são especificamente relacionadas com o afeto” (p.1), e consiste em quatro componentes: bem-estar, sociabilidade, autocontrolo e emotividade. É considerado o modelo mais recente relativo à inteligência emocional.

As definições e os modelos de inteligência emocional, focam-se sobre o reconhecimento e a compreensão das emoções, não só em si mesmo, mas também nos outros, bem como a capacidade de utilizar eficazmente esta informação emocional em processos de pensamento e em ações apropriadas (Crowne, 2009). Na secção seguinte, referimos o impacto que a inteligência emocional individual tem em organizações, ou seja, como afeta individualmente cada indivíduo no seu contexto de trabalho.

1.1.1. Impacto da Inteligência Emocional Individual nas Organizações

Emoção, é um conceito relativamente novo, mas uma área rapidamente em ascensão a investigação dentro das organizações (Campbell, White, & Johnson, 2003; Fineman, 2000, 2003; Madlock, 2008, cit. in Kangasharju & Nikko, 2009). Conforme Chun, Litzky, Sosik, Bechtold e Godshalk (2010), um indivíduo emocionalmente inteligente é preferencialmente capaz de: (a) perceber e reconhecer as suas próprias emoções; (b) ser sensível às emoções dos outros e prever as suas respostas emocionais; (c) controlar as suas emoções para não perder o temperamento e regulação dessas de forma a se adaptar as exigências situacionais; (d) usar as emoções direcionando-as para atividades construtivas e objetivos pessoais. Por isso, as emoções estão assim longe de ser irrelevantes, e tem impacto no desempenho e nos resultados dos indivíduos. Existem mesmo trabalhadores de organizações, cuja função principal é responder e mudar as emoções dos outros (Hochschild, 1983, cit. in Cook, Bay, Visser, Myburgh & Njoroge, 2011).

Na revisão de literatura sobre o dito tema, são diversos os autores que referem os benefícios da inteligência emocional nas organizações, tanto a nível do ambiente laboral, da performance, como na melhoria das relações interpessoais, entre outras variáveis. E, desde a perspectiva sob inteligência emocional de Daniel Goleman (cit. in Braidfoot & Swanson, 2013), que a consciência sobre essa, se tornou num benefício positivo tanto para indivíduos como para organizações. Ao nível do ambiente laboral, temos autores como Anbarasann e Mehta (2010), que citam diversos autores, que afirmaram que a inteligência emocional desempenha um papel muito significativo no ambiente de trabalho. Para esses autores, um ambiente altamente turbulento e competitivo com diversas forças de trabalhos, contribui para a crescente necessidade da inteligência emocional na atmosfera laboral, como também referem que este tipo de inteligência, é mais eficaz para trabalhos típicos e situações em que as pessoas se encontram diariamente no trabalho. Já Côté e Miners (2006, cit. in Cook et al., 2011), encontraram uma relação significativa entre quociente de inteligência e inteligência emocional, o que indica que funcionários com capacidades cognitivas inferiores podem compensar com maior inteligência emocional. Além disso, Cook et al. (2011), referem diversos autores que afirmaram que a inteligência emocional está relacionada com outros resultados de trabalho, como a satisfação no trabalho, estilos de resolução de conflitos e compromisso organizacional.

Bradberry e Greaves (2009, cit. in Braidfoot & Swanson, 2013), indicaram que a inteligência emocional “é tão crítica para o sucesso do trabalho que contabiliza 58% da performance em todo o tipo de trabalhos” e que “é o único grande preditor de performance no local de trabalho e o guia mais forte de liderança e excelência pessoal” (p.20). Daus (2006), refere que existe alguma evidência que o tipo de trabalho pode moderar o impacto da inteligência

emocional na performance, sendo em trabalhos relacionados com a prestação de serviços, maior é o nível de inteligência emocional. Apesar da enorme quantidade de reivindicações sobre a influência positiva da inteligência emocional na performance do trabalho, e o rápido crescimento da sua utilização nas organizações, Quoidbach e Hansenne (2009), referem que os estudos que investigam relações entre a inteligência emocional e performance ao nível individual, sugerem que a excitação atual em torno dos potenciais benefícios do seu uso no local de trabalho, pode ser prematuro ou mesmo equivocado, na verdade, embora essa pareça estar relacionada com performance e eficácia nos resultados, em alguns casos, esses são muito limitados e muitas vezes contraditórios.

Já Chun et al. (2010), referem que várias revisões da literatura sobre inteligência emocional notam que indivíduos emocionalmente inteligentes são geralmente bem-sucedidos nas relações interpessoais. Um indivíduo com altos níveis de inteligência emocional tem maior capacidade de reconhecer como os outros se sentem ou podem sentir-se nas diversas situações, e usar a informação para promover relações confortáveis e construtivas, pela adequada regulação das suas próprias emoções (Mayer, Roberts & Barsade, 2008, cit. in Chun et al., 2010). Possuir esse tipo de inteligência é uma vantagem num contexto que requer muitas vezes comunicação interpessoal (Ashkanasy, Hartel & Zerbe 2000; Kelly & Barsade 2001, cit. in Jordan & Lawrence, 2009). Há estudos que revelam que candidatos que se propõem à realização de um trabalho com maior inteligência emocional, são mais propensos a ter sucesso durante o processo de contratação (Maynard 2003; Fox & Spector 2000, cit. in Cook, et al. 2011). Atualmente, o uso de inteligência emocional para propósitos de seleção de carreira e orientação do trabalho, tornou-se numa prática comum num grande número de organizações, e de acordo com um índice de referência de práticas nos Estados Unidos da América, 80% das maiores organizações estão a tentar promover inteligência emocional (Zeidner, Matthews & Roberts, 2004, cit. in Quoidbach & Hansenne, 2009). Também se demonstrou, que esse tipo de inteligência é relevante numa liderança eficaz (Rosete & Ciarrochi 2005, cit. in Cook, et al., 2011), e como característica, para se ser um grande líder (Dries & Pepermans 2007, cit. in Cook et al., 2011).

Tsaousis e Kazi (2012), referem diversos autores que observaram que o género pode ser um preditor significativo na inteligência emocional, e tipicamente as mulheres são melhores que os homens em gerir as suas emoções. Contrariamente a estas conclusões, existem outras, que não mostram nenhuma relação entre género e inteligência emocional. Quanto à idade e sua relação com inteligência emocional, Derksen, Kramer, e Katzko (2002, cit. in Tsaousis & Kazi, 2012), referem que Bar-On em 1997 encontrou resultados em que a inteligência emocional foi positivamente relacionada com a idade até aos 50 anos, e obtiveram um resultado adicional, ou seja, uma diminuição global nas pontuações após a idade dos 65 anos. Contudo, alguns estudos encontraram relações negativas ou não significativas entre idade e inteligência

emocional (e.g. Day & Carroll, 2004; Palmer, Gignac, Manocha, & Stough, 2005)². Um estudo realizado por Tsaousis e Kazi (2012), com 2919 participantes, em que 1181 eram homens, com idades entre 14 e os 31 ou mais, revelou que as mulheres e adultos mais velhos têm níveis de inteligência emocional mais elevados.

Kangasharjo e Nikko (2009) referem que, atualmente existe um amplo acordo entre os investigadores, em primeiro lugar, que as emoções desempenham um papel importante nas organizações e, em segundo, que a racionalidade e emoções não são antítese uma da outra, mas relacionadas de diversas maneiras. Como Fiori (2009) afirma: “ a capacidade de usar as emoções certas no lugar certo à hora certa é uma característica importante em indivíduos com alta inteligência emocional” (p.36).

1.2. Inteligência Emocional Grupal

“A Dra. A.S., renomada obstetra, ao realizar uma cesariana que permitiria o nascimento de quintuplos prematuros, liderou várias equipas de médicos de diferentes especialidades. A gravidez de alto risco exigia uma atenção redobrada de todos, assim, antes do nascimento dos bebés, a equipa de cirurgiões já estava a postos. Quando chegou o momento do parto os *papers* tocaram por todo o hospital, na casa dos médicos, na auto-estrada, onde quer que estivesse a equipa de cirurgia. Muitas das complicações tinham sido identificadas antes dos nascimentos. Um dos bebés tinha uma insuficiência cardíaca, portanto, o Dr. P.B., cardiologista, estava presente com a sua equipa, cujos membros estavam prontos para receber imediatamente o bebé e começar um trabalho, que esperavam fosse salvar uma vida. Outro bebé tinha um problema no cérebro, assim, o Dr. D.S., o neurocirurgião, e a sua equipa estavam prontos para começar os procedimentos necessários no minuto em que o pequeno recém-nascido lhes fosse entregue. Todos eles trabalharam como uma equipa poderosamente sincronizada. Todo o departamento de cirurgia continuou a trabalhar para manter vivos aqueles bebés. Parecia que a maioria deles iria conseguir, um deles morreu. Enquanto a médica M.G. tentava confortar a recente mãe, teve uma revelação. Com a mãe atrás de si, correu até aos bebés. A M. pegou num dos bebés, que estava com dificuldades em fazer progressos e colocou-o numa incubadora onde se encontrava um dos seus irmãos, acomodando-os bem juntinhos. Ela disse à mãe que muitas vezes os gémeos são colocados na mesma incubadora para promover a sobrevivência: afinal de contas eles tinham estado bastante próximos nos últimos nove meses e ainda precisavam uns dos outros.” Hughes e Terrel (2008) citam um episódio da série televisiva *Grey's Anatomy*, para demonstrar o quanto valioso é a inteligência emocional para as equipas, e a forma como essa influência a harmonia e a adaptação da equipa de trabalho.

² Citados por Tsaousis e Kazi (2012)

Nesta dissertação será utilizada a noção de grupo/equipa³ que Correia (2010) adotou. Os grupos, conforme Cunha et al. (2007) define-se como um conjunto de três ou mais indivíduos que: (1) interação entre si; (2) estão psicologicamente conscientes uns dos outros; (3) têm a percepção de constituir um grupo. Podem ser formais ou informais, permanentes ou temporários. Os grupos assumem um papel importante no atual contexto organizacional (Dimas & Lourenço, 2007). Assim, o grupo/equipa, conforme Lourenço (2002, cit. in Lourenço & Dimas, 2011), é um sistema social constituído por um conjunto de indivíduos que interagem regularmente, de uma forma interdependente, tendo em vista o alcance de um objetivo comum.

Como já foi referido anteriormente, atualmente as organizações têm consciência que as emoções representam um papel importante no contexto laboral e não são uma antítese do raciocínio lógico. Como refere Ghuman (2011), a inteligência emocional ao nível individual, refere-se à capacidade do indivíduo estar consciente, de gerir as suas próprias emoções e gerir com sucesso as emoções e reações emotivas dos outros. Por sua vez, a inteligência emocional grupal, é um fenómeno que ocorre ao nível dos grupos, que permite ao grupo utilizar os seus processos sinérgicos de forma a se tornarem um colectivo o mais emocionalmente inteligente, podendo este processo aumentar a performance e *outputs* do grupo. A inteligência emocional grupal baseia-se na ideia de que os indivíduos emocionalmente inteligentes utilizam-na durante a interação entre indivíduos. Assim pode ser possível que os grupos desenvolvam uma inteligência emocional coletiva durante a interação com outros membros do grupo (Jordan & Troth, 2004).

Ashkanasy (2003), referiu pela primeira vez esta ideia de inteligência emocional grupal, com base num estudo realizado por Jordan, Ashkanasy, Hartel e Hooper em 2002, no qual avaliaram a performance entre equipas que tinham apresentado diferentes totais de inteligência emocional individual. Ao longo das dez semanas de estudo essas equipas receberam formação, e foram encontrados os seguintes resultados: as equipas com menor pontuação de inteligência emocional individual apresentaram uma menor pontuação ao nível da performance e resolução de problemas; as equipas com maior pontuação de inteligência emocional individual apresentaram uma maior pontuação ao nível da performance e resolução de problemas. Contudo, concluídas as dez semanas, as equipas que tiveram menor pontuação na performance tinham agora a mesma pontuação na performance que aquelas que tinham tido altos níveis de performance ao longo das tais dez semanas, Jordan et al. (2002, cit. In Ghuman, 2011), atribuíram essa mudança à formação que todas as equipas receberam durante aquelas dez semanas. Contudo Ashkanasy (2003, cit. in Ghuman, 2011), baseou-se nesse estudo para a possibilidade da existência de um nível de inteligência emocional grupal, ou seja, essa pode desenvolver-se como uma capacidade no grupo e isso tem consequências

³ Na presente dissertação, adotamos Grupos e Equipas usados indistintamente, embora exista um debate à volta destes dois termos relativos à questão de serem o mesmo fenómeno ou entidades distintas (cf. Lourenço, 2002, cit. In Correia, 2010).

ao longo do tempo, ou seja, um grupo com menor inteligência emocional, pode conseguir uma performance equivalente a um grupo com inteligência emocional superior. Assim, este autor sugere que talvez a inteligência emocional grupal seja mais do que simplesmente o total de inteligência emocional individual dos membros.

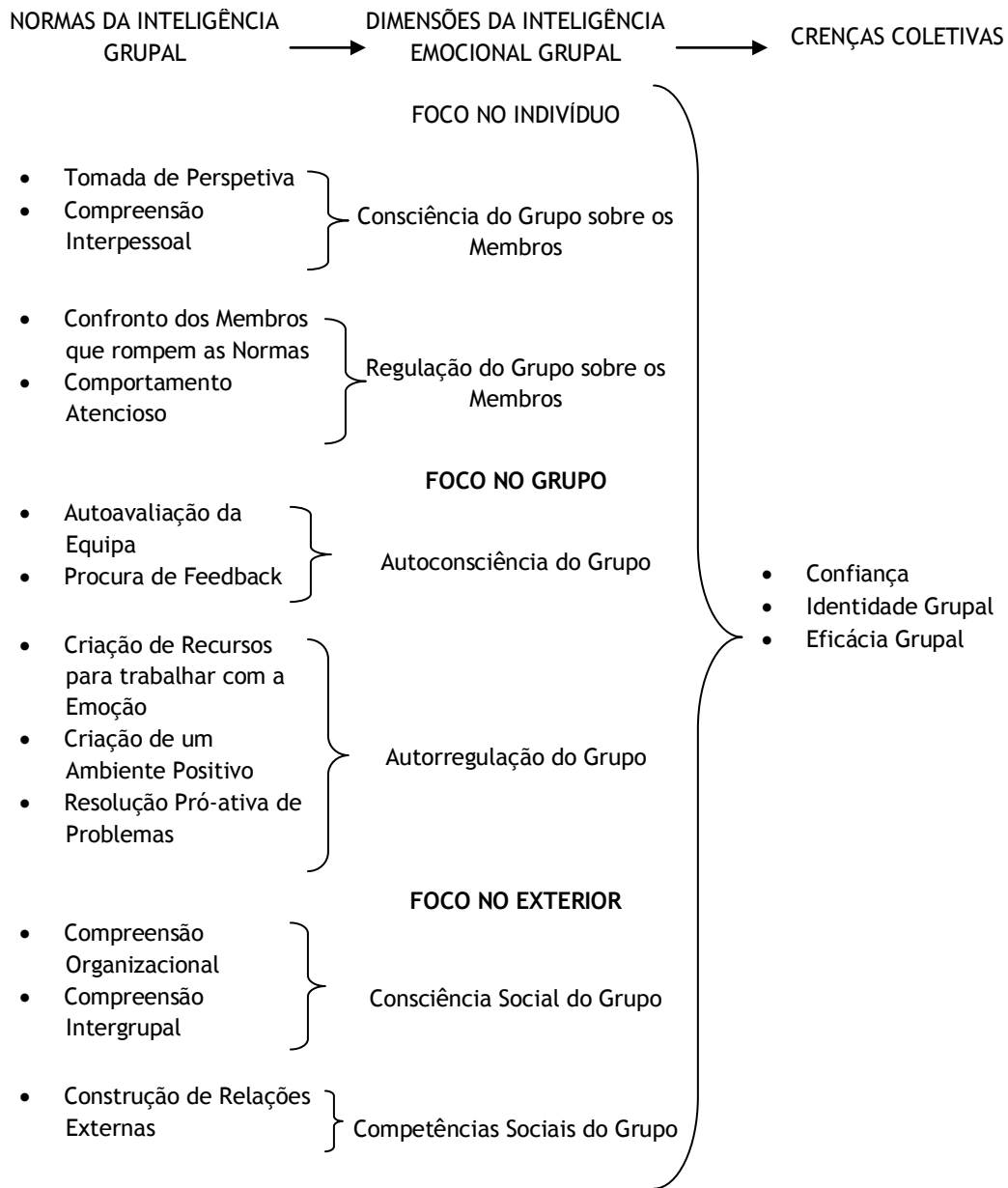
Druskat e Wolff (2001), referem que a inteligência emocional tem influência na interação das equipas de trabalho e sua performance. Igualmente Mooney, Holahan e Amason (2007, cit in Jordan & Lawrence, 2009), argumentaram que a interação emocional é essencial a um nível grupal para melhorar as relações nesse mesmo grupo. Também Tannenbaum, Beard e Salas (1992, cit. in Jordan & Lawrence, 2009), afirmam que performance da equipa (e.g. qualidade, quantidade, *outputs*) é influenciada pelas características dos *inputs* das equipas (e.g. características individuais, estrutura do trabalho, características das equipas, características das tarefas), processos de equipa, processos organizacionais e características situacionais. Contudo Quoidbach e Hansenne (2009), referem que são poucos os estudos que têm investigado a relação entre inteligência emocional e performance ao nível grupal. Por exemplo um dos poucos estudos que investigou essa relação foi o de Jordan e Troth (2004), onde foi encontrada uma relação significativa entre inteligência emocional e performance numa tarefa cognitiva ao nível grupal, mas essa relação não aparece ao nível individual. De acordo com esses autores, a inteligência emocional e mais particularmente a habilidade para lidar com as próprias emoções, permitiu aos membros da equipa serem mais predispostos a ouvir pontos de vista alternativos e ver soluções superiores, sem se sentirem ameaçados pela possibilidade de estarem errados. Para além disso, os mesmos autores, reportaram que a média ao nível da inteligência emocional numa equipa é influenciada pelo estilo de resolução de conflito; equipas com altos níveis de inteligência emocional preferem estratégias de resolução de conflito colaborativas, enquanto equipas com baixos níveis de inteligência emocional preferem estratégias de evitamento. Quoidbach e Hansenne (2009), referem que apesar dos poucos estudos sobre a inteligência emocional ao nível grupal, essa parece ser um fator facilitador para a coesão grupal. Desta forma e de acordo com Prati, Douglas, Ferris, Ammeter, e Buckley (2003, cit. in Quoidbach e Hansenne, 2009), os membros da equipa que são emocionalmente inteligentes, formam relacionamentos fortes e são considerados como um sistema sólido de suporte de equipa.

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

1.2.1 Modelos de Inteligência Emocional Grupal

Na presente dissertação optou-se por priorizar o Modelo de Inteligência Emocional Grupal de Drustak e Wolff (2001). Como refere Hamme (2003), após a publicação do livro de Daniel Goleman, a inteligência emocional recebeu muita atenção na literatura popular e científica, mas essa atenção era focada quase exclusivamente ao nível individual. Foram Druskat e Wolff (2001a, 2001b, cit. in Correia, 2011), que propuseram o primeiro modelo de inteligência emocional grupal (representado graficamente na Figura 1). Como Druskat e Wolff (2001), referem no seu artigo *“Building the Emotional Intelligence of Groups”* a inteligência emocional teve um impacto real no seio das organizações, e o único problema que existia era essa ser observada simplesmente como uma competência individual, quando na realidade a maioria do trabalho nas organizações é realizado por equipas. E os gestores, atualmente, pretendem encontrar formas de melhorar o trabalho em equipa.

Figura 1 - Modelo de Inteligência Emocional Grupal (adaptado de Correia p.15, 2011, de Druskat & Wolff, 2011b)



Conforme Druskat e Wolff (2001), um grupo tem sucesso quando tem condições que permitam o realizar de tarefa eficazes, e que os membros em causa as possam praticar plenamente. Assim, existem três condições (crenças) essenciais para a eficácia de um grupo: confiança entre os membros, sentido de identidade grupal e sentido de eficácia grupal. Quando essas condições se encontram ausentes, mas há mecanismos de cooperação e participação, ainda é possível que exista eficácia grupal. Contudo, esses autores afirmam que essa não vai ser tão eficaz como poderia ser, porque os membros vão ser cautelosos, em vez de se envolverem totalmente no trabalho de equipa. Para serem mais efetivos, o grupo precisa de criar normas emocionalmente inteligentes (isto é, atitudes e comportamentos que eventualmente se tornem hábitos), que suportem comportamentos para a construção da confiança, identidade grupal e eficácia grupal. Uma equipa que possui elementos que são emocionalmente

inteligentes, não significa necessariamente que essa equipa seja emocionalmente inteligente. Para que uma equipa seja emocionalmente inteligente, requer uma atmosfera grupal onde existam normas para construir capacidades emocionais (isto é, a capacidade de responder de forma construtiva em situações emocionalmente desconfortáveis) e influência dessas emoções na sua construção. Inteligência emocional grupal é mais complexa que inteligência emocional individual porque as equipas interagem em diferentes níveis.

Este modelo, baseia-se no constructo de Goleman (cit. in Druskat & Wolff, 2001), que explica que as principais características de alguém com alta inteligência emocional, significa estar consciente das emoções e ser capaz de as regular (tanto para si mesmo como para fora, ou seja, para os outros). Assim a indivíduo caracteriza-se, por ter competências pessoais que provêm de estar consciente e regular as próprias emoções e competências sociais são a consciência e regulação das emoções dos outros. Um grupo, contudo, tem de atender a um outro nível de regulação e consciência. Deve estar consciente das emoções dos outros membros, das suas próprias emoções ou humores relativos ao grupo, e das emoções de outros grupos e de indivíduos fora das suas fronteiras/limites (isto é, outros grupos de trabalho da organização).

Em suma, Druskat e Wolff (2001b, cit. in Hamme, 2003), propõem que o desenvolvimento das crenças que o grupo compartilha é influenciado pela forma como as emoções são tratadas no contexto do grupo. Cada grupo, tem um conjunto de normas comuns consciente ou inconsciente, que ditam como a emoção se expressa e é processada. As normas emocionalmente inteligentes no grupo, são suscetíveis de reforçar os sentimentos de confiança, a identidade grupal e a eficácia grupal tão essenciais para a cooperação do grupo. Pelo contrário, se os membros apresentarem respostas não emocionalmente inteligentes a estímulos emocionais, pode gerar-se sentimentos negativos sobre o grupo, reduzirem-se os níveis de cooperação, e, subsequentemente, reduzir-se a sua eficácia. Como já foi mencionado este modelo baseia-se no modelo proposto por Goleman (1998, cit. in Hamme, 2003), mas diferencia-se pela sua unidade de análise: o grupo. Assim foca-se na capacidade do grupo gerir emoções tanto dentro de si (nível individual e grupal), e com outros grupos (nível externo), influenciando os sentimentos de confiança, o sentido de identidade grupal e o sentido de eficácia grupal, o que facilita à *posteriori* a cooperação. Assim, ao nível do foco individual, predominam as dimensões relativas à consciência do grupo sobre os membros e regulação do grupo sobre os membros. No foco do grupo, predominam as dimensões relativas à autoconsciência e autorregulação do grupo. No foco externo, predominam as dimensões relativas à consciência social do grupo e competência social do grupo (Hamme, 2013). O modelo em causa, é constituído por um total de onze normas (que constituem as dimensões): tomada de perspectiva, compreensão interpessoal, confronto com os membros que rompem as normas, comportamento atencioso, autoavaliação da equipa, procura de feedback, criação de recursos para trabalhar com a emoção, criação de um ambiente positivo e resolução pró-ativa dos problemas (Druskat & Wolff, 2001a; 2001b; cit. in Correia, 2010).

Ao nível da análise individual Druskat e Wolff (2001b, cit. in Correia, 2010), referem que existem duas normas que podem facilitar a consciência dos membros do grupo para os sentimentos, as necessidades e as preocupações de outros membros: (1) tomada de perspectiva, esta decorre pela conversação e decorre da vontade de considerar a opinião de outra pessoa sobre determinado assunto, isto beneficia o grupo, pois o membro ao sentir que a sua perspectiva é ouvida e considerada tende a confiar, e a identificar-se mais com o grupo e com as suas decisões, o que resulta num maior envolvimento do trabalho grupal; (2) compreensão interpessoal, que se refere à capacidade de compreender sentimentos, interesses, preocupações, pontos fortes e fracos dos membros. Quanto à dimensão da regulação do grupo sobre os membros, esta refere-se à capacidade de regular as emoções de forma a criar um impacto positivo no modo como essas são expressas e no modo como os indivíduos se sentem. E a forma mais construtiva de regular as emoções dos grupos, consiste no estabelecimento de normas que são as seguintes: (1) confronto dos membros que rompem as normas, que significa a existência de regras de conduta e que deve ser referida quando um membro quebra uma ou mais regras; (2) comportamento atencioso, determinado pela comunicação de afeto, apreço e respeito, o que não significa o estabelecimento de relações íntimas/pessoais, mas sim respeito e valorização do outro, em que os membros do grupo comunicam a valorização e a contribuição de cada indivíduo. Estas normas, apelam à criação dum sentimento de apoio e aceitação social e ajuda no equilíbrio entre as necessidades individuais e grupais.

Ao nível da análise grupal Druskat e Wolff (2001b, cit. in Correia, 2010) emergem duas dimensões: a autoconsciência do grupo e a autorregulação do grupo. A autoconsciência do grupo, define-se como consciência dos estados emocionais e recursos de apoio. Requer duas grandes normas: (1) autoavaliação da equipa, que consiste na capacidade de o grupo se avaliar a si mesmo, incluindo os seus estados emocionais, os seus pontos fortes e fracos; (2) a procura de feedback, que consiste na solicitação de opiniões externas para trabalhar para o desenvolvimento e evolução contínua do grupo. A autorregulação do grupo, é a capacidade de gerir estados emocionar e criar respostas emocionais desejáveis, com o objetivo de o grupo se desenvolver como um todo. Nesta dimensão estão presentes três importantes normas: (1) criação de recursos para trabalhar com a emoção, ou seja, aceitar as emoções como parte da vida grupal e encorajar os membros a discutirem sobre como se sentem relativamente às emoções. Quando aceites, a energia do grupo deve ser focada na criação de um ambiente positivo (2 norma) e na solução pró-ativa dos problemas (3 norma), sendo esta uma das normas mais poderosas que o grupo possui para responder a situações emocionalmente exigentes, e que consiste na iniciativa de prever problemas antes que estes ocorram, ou o controlo imediato de um problema.

Ao nível da análise organizacional (foco externo), está envolvida a consciência que o grupo possui dos sentimentos, necessidades e preocupações tanto de indivíduos ou grupos que são externos ao próprio grupo, mas que influenciam o seu funcionamento. De igual modo

também, está envolvida a dimensão das competências sociais que são necessárias ao desenvolvimento de relações com esses indivíduos ou grupos que permite ganhar a sua confiança. Esta perspectiva extra grupal é importante em situações em que trabalho do grupo tem impacto significativo no desempenho de outros grupos da organização. A dimensão consciência social do grupo, possui duas normas: (1) compreensão organizacional, ou seja, compreender o sistema sociopolítico em que o grupo se insere, em que apreende a cultura e o porquê das tomadas de decisão na organização; (2) consciência intergrupala, em que os grupos emocionalmente inteligentes reconhecem expectativas e necessidades de outros grupos na organização. Quanto à dimensão competências sociais do grupo, está subjacente a norma de criação de relações externas, o que significa a prestação de apoio a outras equipas, a criação de contactos positivos com agentes externos, e a obtenção de apoio externo e garantia de recursos.

Tendo isto em mente Druskat e Wolff (2001b, cit. in Hamme, 2003), definem que um grupo emocionalmente inteligente tem a capacidade de "desenvolver um conjunto de normas que gerem processos emocionais, de modo a cultivar a confiança, a identidade do grupo, e a eficácia do grupo " (pp. 133).

Capítulo II - Objetivos, Questões de Investigação e Metodologia

O capítulo que se segue tem como principal objetivo descrever a investigação que orienta este estudo. Assim, apresentamos em primeiro os objetivos do estudo, o tipo de estudo e aquilo que o caracteriza e as questões de investigação que o fundamentam. Em seguida, descrevemos e caracterizamos a amostra do estudo, a descrição e identificação da metodologia utilizada e os devidos procedimentos de recolha e de análise estatística.

2.1. Objetivos, Questões de Investigação e Metodologia

O estudo que aqui se apresenta caracteriza-se por ser um estudo de natureza exploratória. Como refere Gil (1999), as pesquisas exploratórias têm como principal objetivo “desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, com vista em formular hipóteses para investigações posteriores”, o que permite “proporcionar uma visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato” (p.43). Normalmente são estudos realizados quando o tema que se pretende estudar é pouco explorado, tornando-se difícil a formulação e operacionalização de hipóteses. Igualmente Raupp e Beuren (2003) referem que este tipo de estudo pretende conhecer com mais profundidade determinado assunto, que se caracteriza por ser uma temática pouca abordada e com pouco conhecimento teórico, mencionam ainda que uma característica essencial deste tipo de estudo consiste no “aprofundar conceitos preliminares sobre determinada temática não contemplada de modo satisfatória” (p.80), o que permite o esclarecer de questões superficiais abordadas sobre o assunto.

Assim pretendemos, investigar fenómenos que não são facilmente encontrados, mencionados e compreendidos na literatura e prever hipóteses para futuras pesquisa, neste caso, com o presente estudo procuramos sobretudo refletir e encontrar pistas para refletir, se o tempo de pertença a um grupo se reflete em maiores níveis de inteligência emocional, se o tempo de vida de um grupo reflete maiores níveis de inteligência emocional e se diferentes atividade do grupo reflete diferentes níveis de inteligência emocional.

Desta forma temos como objetivo da presente investigação, explorar e conhecer especificamente a variável tempo de pertença ao grupo de trabalho, assim como o seu efeito na inteligência emocional grupal percebida pelos seus elementos. Assim sendo, procuraremos também saber se o tipo de atividade realizada se reflete na inteligência emocional grupal. Por último se a variável tempo de vida do grupo de trabalho, tem influência na percepção dos elementos do grupo relativamente à inteligência emocional grupal.

De seguida, apresentamos as questões de investigação, que consistem na formulação de problemas específicos de investigação e, serão orientadores preciosos na interpretação das análises estatísticas a realizar. Foram assim formuladas as seguintes questões:

Q₁: Qual o efeito do tempo de pertença a um grupo de trabalho na perceção dos seus elementos em relação à inteligência emocional grupal?

Q₂: Como se reflete a atividade do grupo na perceção dos seus elementos em relação à inteligência emocional grupal?

Q₃: Como é que o tempo de vida de grupo de trabalho a que pertencem os seus elementos influencia a sua perceção em relação à inteligência emocional grupal?

Partindo dos objetivos delineados, a recolha de dados realizou-se através de um questionário autoadministrado, em que todas as variáveis foram avaliadas num único momento. Como refere Quivy e Campenhoudt (2005) devido “ao número elevado de pessoas geralmente interrogadas e o tratamento quantitativo das informações que se deverá seguir, as respostas à maior parte das perguntas são normalmente pré-codificadas, de forma que os entrevistados devem obrigatoriamente escolher as suas respostas entre as que lhes são formalmente propostas” (p.188). Assim e conforme esses autores o questionário tem a vantagem de “quantificar uma multiplicidade de dados e de proceder, por conseguinte, a numerosas análises de correlação”

É de denotar que apesar de nos encontrarmos a avaliar variáveis relativas a perceção do que acontece no grupo de trabalho, as respostas foram dadas a um nível individual, em que cada sujeito respondeu com base na sua perceção relativa ao seu grupo de trabalho.

2.2. Metodologia

2.2.1. Procedimentos de amostragem e de recolha de dados

Para obtenção da amostra do presente estudo foram sondadas várias organizações, que definimos no intervalo dos serviços na área da saúde e comércio. Desta forma, obtivemos uma amostra por conveniência visto que fomos nós que selecionamos as organizações que pretendíamos inquirir. Para além das organizações terem de pertencer à área da saúde e comercial foi também imposto que fossem somente inquiridos grupos⁴ com três ou mais elementos, pois, e como já referido os grupos, conforme Cunha et al. (2007) definem-se como um conjunto de três ou mais indivíduos que: (1) interagem entre si; (2) estão psicologicamente conscientes uns dos outros; (3) têm a perceção de constituir um grupo.

⁴ Adota-se o conceito de grupo e/ou equipa como não sendo conceitos distintos.

Numa primeira fase, foram selecionadas organizações no concelho da Covilhã, no distrito da Guarda e Castelo Branco, de forma a solicitarmos as respetivas autorizações para a aplicação e recolha dos respetivos questionários. Foi então provida uma carta de apresentação (Anexo 1) pessoalmente nessas organizações, na qual constava os principais objetivos e componentes a serem avaliados aos grupos pertencentes a essa organização, bem como uma cópia da medida a aplicar na avaliação da inteligência emocional e o respetivo questionário sociodemográfico (Anexo 2). Além disso, foi sempre salientado a confidencialidade e o anonimato dos dados que iriam ser obtidos. Feito este primeiro contacto obtivemos uma resposta positiva por parte de catorze organizações, pertencentes a área da saúde e a área comercial. O seguinte passo seria no sentido de deslocarmo-nos as instalações de cada organização, informar sobre as regras de preenchimento dos respetivos questionários, posto isto, seria dado um prazo de sete a quinze dias de preenchimento. No entanto, em algumas organizações esse prazo alongou-se, o que fez com que o período de aplicação e recolha dos questionários fosse de dezembro de dois mil e doze até finais de maio do presente ano.

É importante referir que os questionários distribuídos foram, essencialmente preenchidos fora do horário laboral. E, com a preocupação de esclarecer os participantes de que esta colaboração seria para fins de investigação e não avaliativos da própria organização. Não sentimos a necessidade de recorrer a um pré-teste visto ser um questionário adaptado e validado a população portuguesa,

No final da recolha deste processo, obtivemos globalmente uma amostra total de 100 participantes, que fazem parte de 21 grupos de trabalho, pertencentes a 14 organizações. Na área da saúde, destacam-se 9 equipas. Na área do comércio, obtivemos 12 equipas. As equipas são constituídas por 3 a 8 elementos. De salientar, o facto de todos os questionários recolhidos estarem devidamente preenchidos.

2.2.2. Caracterização da Amostra

Na presente dissertação recolhemos um total de 100 questionários. Em nenhum dos questionários tivemos não respostas (*missing values*), ou seja, os 100 questionários recolhidos foram todos validados e utilizados para o propósito da investigação, o que perfaz uma amostra de 100 sujeitos. O Quadro 1 apresenta uma síntese da caracterização da amostra recolhida em termos da sua caracterização sociodemográfica:

Tabela 1 - Características sociodemográficas da amostra (N=100)

	N	%
Sexo		
Feminino	63	63.0
Masculino	37	37.0
Idade		
20 - 30 anos	16	16.0
31 - 40 anos	33	33.0
41 - 50 anos	23	23.0
51 - 60 anos	25	25.0
>60 anos	3	3.0
Escolaridade		
4º ano	3	3.0
5º - 8º ano	3	3.0
9º ano	12	12.0
10º - 11º ano	6	6.0
12º ano	35	35.0
Frequência do Ensino Superior		
Licenciatura (3 anos) ou Bacharelato	4	4.0
Licenciatura de 4 a 5 anos	19	19.0
Mestrado 2º Ciclo de Bolonha	5	5.0
Mestrado Pré-Bolonha	4	4.0
Doutoramento	1	1.0
Tipo de Organização		
Serviços - Comercial	58	37.0
Serviços - Saúde	42	63.0
Tempo de Existência da Equipa		
1 - 5 anos	61	61.0
6 - 10 anos	8	8.0
11 -15 anos	4	4.0
16 - 20 anos	11	11.0
21 - 25 anos	5	5.0
26 - 30 anos	0	0.0
31- 35 anos	0	0.0
36 - 40 anos	5	5.0
41 - 45 anos	0	0.0
>45 anos	6	6.0
Tempo de Pertença à Equipa		
1 - 5 anos	74	74.0
6 - 10 anos	13	13.0
11 -15 anos	3	3.0
16 - 20 anos	4	4.0
21 - 25 anos	3	3.0
26 - 30 anos	0	0.0
31- 35 anos	0	0.0
36 - 40 anos	1	1.0
41 - 45 anos	1	1.0
>45 anos	1	1.0
Líder da Equipa		
Sim	16	16.0
Não	84	84.0

A amostra final, da presente investigação, possui um total de 100 participante (N=100), em que 63 (63%) são do sexo feminino e 37 (37%) do sexo masculino. Ao nível dos grupos de trabalho obtivemos um mínimo de 3 elementos e um máximo de 8 elementos, o que perfaz uma média de 5,1 elementos por grupo de trabalho (M=5,10; DP= 1,41).

Relativamente, as idades dos inquiridos, detemos uma amostra que varia entre os 20 e os 60 anos, sendo que a maior parte dos inquiridos, 33% situam-se entre os 31 e os 40 anos. No que concerne a escolaridade, uma parte significativa dos inquiridos (35%) possuem o 12ºano de escolaridade, sendo importante referir que possuímos 24% dos inquiridos não têm a escolaridade mínima obrigatória, enquanto 41% dos inquiridos encontra-se acima da escolaridade mínima obrigatória.

Temos 58 pessoas que o seu ramo de atividade está relacionado com a área comercial e burocrática, ou seja, pequenas e médias empresas, lojas, gabinete de contabilidade e serviços de recursos humanos, ou seja, mercados de trabalho que o foco principal é comercialização de produtos, oferecer serviços tanto comerciais, de prevenção no trabalho como também serviços na área de recursos humanos. Enquanto 42 pessoas que o seu ramo de atividade está relacionada com a área da saúde, ou seja, áreas da farmácia, dentaria e centros comunitários, ou seja instituições que tem um caráter muito próximo com as pessoas.

A maior parte dos grupos de trabalho encontra-se no intervalo de 1 - 5 anos de existência, o que equivale a 61% dos inquiridos. Quanto ao tempo de permanência no grupo de trabalho a maioria dos inquiridos encontra-se igualmente no intervalo de 1 - 5 anos, perfazendo 74% dos inquiridos. Por último, ao nível dos líderes presentes nos grupos de trabalho temos 16 inquiridos que são líderes.

2.2.3. Medidas

De forma a cumprir com os objetivos propostos a desenvolver do presente estudo optou-se pela realização de um questionário, composto por um Questionário Sociodemográfico e um Questionário de Inteligência Emocional Grupal, segundo a adaptação de Correia (2010). A escolha deste questionário prende-se com o objetivo de avaliar a perceção do indivíduo emocionalmente inteligente quanto ao grupo de trabalho que pertence. No caso do Questionário de Inteligência Emocional Grupal foi concedida a autorização para sua aplicação pela Doutora Ana Cármen Silva Correia (Anexo 3), autora da adaptação da mesma para contexto português. Em seguida, apresentamos a medida em questão.

Questionário de Inteligência Emocional Grupal

O Questionário de Inteligência Emocional Grupal (QIEG) foi adaptado e desenvolvido por Correia (2010) a partir do *Group Emotional Intelligence Questionnaire* (GEIQ) de Hamme (2003). Correia (2010) optou pela validação e adaptação do GEIQ para contexto português,

por (1) ser o único questionário validado para avaliar a inteligência emocional ao nível grupal, (2) porque esse tem por base as dimensões teóricas do Modelo de Inteligência Emocional Grupal, e (3) foi concebido para ser utilizado em diferentes contextos organizacionais. A autora do instrumento de medida GEIQ, com base na revisão de literatura que realizou, delimitou as suas dimensões da Inteligência Emocional Grupal a somente cinco dimensões⁵, tendo por base o Modelo não-publicado de Inteligência de Emocional Grupal desenvolvido por Druskat e Wolff (2000, cit. in Correia, 2010), contudo o modelo publicado (Druskat & Wolff, 2001a, 2001b, cit. in Correia, 2010) supracitado é constituído por onze normas associadas às seis dimensões, mas Hamme (2003, cit. in Correia, 2010) inclui no seu estudo as treze normas que foram propostas no modelo não-publicado.

O instrumento GEIQ desenvolvido por Hamme (2003) é constituído por 78 itens pertencentes a cinco dimensões, e os respondentes devem indicar o grau em cada afirmação reflete o comportamento da equipa numa escala *Lickert* que varia entre 1 e 7 pontos (respetivamente: 1 - Concordo Totalmente, 2 - Concordo Bastante, 3 - Concordo Ligeiramente, 4 - Neutro, 5 - Discordo Ligeiramente, 6 - Discordo Bastante, 7 - Discordo Totalmente). Esta escala foi adaptada por Correia (2010) para a população portuguesa, e na sua versão final do questionário este integra 29 itens pertencentes as cinco dimensões (conforme a revisão de literatura de Hamme, 2003). A escala é igualmente do tipo *Lickert*, que varia entre 1 e 7 pontos, contudo inverteu a escala original, representando o valor 1 a opção Discordo Totalmente, 2 a opção Discordo Bastante, 3 a opção Discordo Ligeiramente, 4 a opção Não Concordo, Nem Discordo, 5 a opção Concordo Ligeiramente, 6 a opção Concordo Bastante, 7 a opção Concordo Totalmente, e os respondentes devem indicar o grau em cada afirmação reflete o comportamento da sua equipa, assim nesta adaptação definiu-se uma nova compreensão dos resultados, ou seja, resultados elevados na escala correspondem a atitudes mais favoráveis face ao objeto.

No que diz respeito a dimensão Regulação dos Membros sobre o Grupo, contém 4 itens, que mensuram nesta dimensão, o item 1 “Quando algum membro se comporta de forma inapropriada, comentamos entre nós o seu comportamento” que especificamente mensura a norma Confronto dos Membros, o item 6 “Apenas a opinião de alguns membros tem peso nas decisões tomadas pelo grupo/equipa” que especificamente mensura a norma Tomada de Perspetiva, o item 7 “ Alguns membros do nosso grupo/equipa tratam outros membros de forma pouca correta” e, o item 13 “Existe falta de respeito na forma como alguns membros do grupo/equipa tratam outros membros” que mensuram especificamente a norma relativa ao Comportamento Atencioso. No geral, esta dimensão avalia o modo como o grupo se relaciona e regula o comportamento dos membros. Quanto à dimensão Autoconsciência do Grupo, temos 6 itens, que mensuram esta dimensão, o item 8 “ Conhecer a forma como os outros

⁵ Dimensões propostas por Hamme (2003, cit. in Correia, 2010): Regulação dos Membros sobre o Grupo, Autoconsciência do Grupo, Autorregulação do Grupo, Consciência Social do Grupo e Competências Sociais do Grupo

(indivíduos/grupos) avaliam o desempenho do grupo/equipa é uma prioridade”, o item 14 “ O grupo/equipa é capaz de mudar em função do feedback que recebe de outros (indivíduos/grupos), o item 22 “Os membros do grupo/equipa recebem feedback dos outros membros sobre o desempenho” que mensuram especificamente a norma Procura de Feedback, o item 16 “Avaliamos o nosso grupo/equipa e o seu desempenho”, o item 20 “Comparamo-nos frequentemente com outros grupos/equipas para termos uma ideia do nosso desempenho”, o item 21 “Dedicamos tempo a avaliar o nosso próprio desempenho” que mensuram especificamente a norma Autoavaliação da Equipa. Relativamente, à dimensão Autorregulação do Grupo, temos 5 itens, que mensuram nesta dimensão, o item 2 “Nas nossas reuniões, tentamos reservar algum tempo para falara das emoções sentidas pelos membros do grupo/equipa (por exemplo: frustração, contentamento”, o item 9 “Os membros têm cuidado de não deixar que os seus sentimentos interfiram nas discussões do grupo/equipa”, o item 17 “No nosso grupo/equipa, reservamos tempo para discutirem as suas emoções (por exemplo: frustração, contentamento) ”, o item 23 “Se alguém do nosso grupo/equipa está triste, perguntamos-lhe o que se passa”, o item 29 “Se alguém do nosso grupo/equipa parece triste, respeitamos a sua privacidade e não perguntamos o que se passa”, que mensuram especificamente a norma Criação de Recursos para a Emoção. Quanto à dimensão Consciência Social do Grupo, temos 7 itens, que mensuram esta dimensão, o item 3 “Os membros do nosso grupo/equipa podem facilmente explicar como são tomadas as decisões nesta organização”, o item 10 “O nosso grupo/equipa encaixa-se bem no sistema organizacional”, o item 18 “Para o nosso grupo/equipa, são claras as razões pelas quais se tomam grande parte das decisões nas organizações”, o item 28 “No nosso grupo/equipa, compreendemos a forma como as nossas tarefas se enquadram no funcionamento global da organização”, o item 24 “É clara a forma como o nosso trabalho tem impacto nos resultados da organização” que mensuram especificamente a norma Compreensão Organizacional, o item 4 “Temos muita informação sobre outros grupos/equipas da nossa organização” e o item 26 “Os membros do nosso grupo/equipa conseguem descrever as necessidades que os restantes grupos/equipas da organização têm”, esses mensuram especificamente a Consciência Intergrupala. Por último, a dimensão Competências Sociais do Grupo, temos 7 itens, que mensuram essa dimensão, o item 5 “Se outro grupo/equipa da organização precisa da nossa ajuda, tentamos ajudar”, o item 11 “Ajudar outros grupos/equipas atrasa frequentemente o nosso ritmo de trabalho, pelo que tentamos não nos envolver nos seus problemas”, item 12 “Os membros do nosso grupo/equipa procuram junto de outros grupos obter apoio para o nosso trabalho”, o item 15 “Consideramos uma prioridade que o nosso grupo/equipa tenha boas relações com outros grupos/equipas da organização”, o item 19 “Costumamos utilizar como recurso a informação proveniente de outros grupos/equipas da organização”, o item 27 “Os outros grupos/equipas sabem que estamos disponíveis para os ajudar e aconselhar”, o item 25 “Normalmente, temos tempo para ajudar outros grupos/equipas” estes mensuram especificamente a norma Criação de Relações Externas (Correia, 2010).

O processo de adaptação da escala foi constituído por quatro passos sequenciados. O primeiro refere-se a tradução e retroversão independente do questionário, em que houve uma tradução direta da versão inglesa do questionário para a língua portuguesa (concretizada por dois peritos na área da psicologia e com competências no domínio da metodologia da investigação científica em psicologia e capacidades linguísticas em inglês), em seguida e averiguada a concordância das traduções efetuadas, o texto foi entregue para retroversão a uma tradutora com formação base em tradução especializada no inglês. Posto isto, verificou-se que as versões eram semelhantes ocorrendo somente algumas disparidades, como por exemplo troca por sinónimos. Assim, foi possível passar ao segundo passo: reunião com cinco peritos, com funções na área da investigação da Psicologia do Trabalho e das Organizações, tanto com competências e proficiências metodológicas como também linguísticas. Esta reunião teve como propósito assegurar a qualidade da versão que resultou na etapa anterior. De uma forma geral, os itens encontravam-se claros e adequados aos seu objetivo, contudo foi necessário alterar elementos inerentes à estrutura e conteúdo do questionário. Após essa reunião de peritos em que se procedeu a validação do conteúdo, o questionário ficou com um total de 28 itens correspondentes a cinco grandes fatores⁶, já mencionados anteriormente. Posteriormente, o último passo consistiu na aplicação do questionário a um grupo-piloto, e concluíram que todos os itens foram compreendidos, assim a versão definitiva do questionário é composta pelos 28 itens resultantes da reunião de peritos (Correia, 2010).

Enquanto Hamme (2003, cit. in Correia, 2010) tinha como objetivo com o GEIQ compreender as dinâmicas grupais e compreender melhor o impacto das emoções no desempenho do grupo /equipa, como também investigar as características que estariam associadas a um maior ou menor nível de inteligência emocional nos grupos. Correia (2010) pretendeu identificar a estrutura dimensional da versão portuguesa do GEI, concebido noutra contexto organizacional, assim procedeu a um estudo com 333 participantes, membros de 74 equipas de trabalho, e optou por uma análise fatorial exploratória de forma a explorar a dimensionalidade dos dados obtidos. Neste caso a “ (...) técnica de análise fatorial, cujo objetivo geral consiste em sumarizar a informação contida nas variáveis (e.g., itens) num novo conjunto mais reduzido (e.g., fatores), com uma perda mínima de informação (...)” (p). Contudo, os 28 itens da escala inicial, após terem sido submetidos a uma análise fatorial exploratória com rotação ortogonal *varimax*, e extração livre de fatores e ter chegado a conclusões pouco satisfatórias quer em termos estatísticos como em termos de interpretabilidade, levaram Correia (2010) a fazer uma nova análise forçada a cinco fatores, mas como só quatro fatores se mostraram realmente interpretáveis, forçou-se a uma nova análise fatorial exploratória forçada a quatro fatores. A autora explica que isso aconteceu devido a junção dos itens da dimensão Consciência Social do Grupo com os itens da dimensão

⁶ Assim, o item 29 “ Se alguém no nosso grupo/equipa parece triste, respeitamos a sua privacidade e não perguntamos o que se passa” correspondente a dimensão Autorregulação do Grupo foi retirado devido a presença da conjunção “e” que pode condicionar a validade das respostas (Correia, 2010).

Competências Sociais do Grupo. Contudo, a consistência interna dos fatores do QIEG, calculada através do *alfa de Cronbach*, indicam que todos os coeficientes de fidelidade se encontram bastante próximos de 0,80, o que permite afirmar que o processo de adaptação da medida em questão se reveste de êxito.

Fiabilidade e Validade do Constructo QIEG

A adaptação da escala QIEG foi desenvolvida por Correia (2010), para contexto português com o objetivo central de realizar um estudo exploratório. Perante as qualidades psicométricas das análises exploratórias realizadas por Correia (2010) revelaram, no geral, medidas com bons níveis de validade e fiabilidade. Posto isto, e tendo por base o estudo desenvolvido por Correia (2010) decidimos avançar para a confirmação da estrutura multidimensional do QIEG.

- **Análise Fatorial Exploratória (AFE)**

Considerando a opção tomada da medida a ser utilizado na recolha de dados, o Questionário de Inteligência Emocional Grupal foi submetida a um processo de análise fatorial exploratória realizada no *Software SPSS v.20*. Apesar de Correia (2010) já ter validado o QIEG para contexto português recorrendo a esse processo, foi de nosso interesse submeter este a uma nova análise fatorial exploratória, pelas seguintes razões: 1) os resultados que Correia (2010) obteve, concluem a existência de somente quatro fatores; 2) a estrutura que resultou de uma análise exploratória deve ser testado, com o mesmo procedimento numa outra amostra, isto conforme Brown (2006) e Marôco (2010) citados por Alves (2012).

A análise fatorial exploratória define-se como um conjunto de varias técnicas que têm por objetivo encontrar a estrutura implícita a uma matriz de dados e determinar o número de fatores que melhor representam um conjunto de variáveis observadas. Essas variáveis observadas “pertencem” a um determinado fator quando, e se, partilharem uma variância comum, ou seja, quando são influenciadas pelo constructo subjacente (Brown, 2006). Para se iniciar uma análise fatorial exploratória, primeiramente utilizou-se o teste de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) e de Esfericidade de Bartlett. O teste de KMO indicia qual o grau de confiança que se pode esperar dos dados e a sua adequabilidade para a realização da análise fatorial exploratória (Hair, Black, Babin & Anderson, 1998). No nosso caso, o valor obtido no teste de KMO foi de 0,786 o que representa o nível médio, isto indica que a amostra seria indicada para a realização da análise fatorial exploratória, pois quanto mais o valor se aproxima de 1,0 melhor se adequa o método de análise fatorial para o tratamento dos dados (Pereira, 2001). O teste de Esfericidade de Bartlett [$\chi^2 (378) = 1278,594, p < 0,001$] confirma os resultados obtidos pelo KMO, pois à semelhança do KMO permite aferir a adequação da técnica de análise fatorial (Pestana & Gageiro, 2008).

Precedentemente de iniciarmos os estudos fatoriais, procurámos compreender a percepção com que os respondentes observaram o questionário, assim avaliou-se a distribuição das

respostas em cada um dos itens através da análise das respectivas estatísticas descritivas (i.e. média, desvio-padrão, mínimo, máximo). Como apresentamos na seguinte tabela:

Tabela 2 - Itens do Questionário de Inteligência Emocional Grupal Frequências descritivas (N=100)

Itens	Mínimo	Máximo	Média (M)	Desvio Padrão (DP)
Item 1	1	7	3,59	1,88
Item 2	1	7	4,70	1,57
Item 3	1	7	4,73	1,46
Item 4	1	7	4,15	1,55
Item 5	3	7	5,66	1,05
Item 6	1	7	3,89	1,74
Item 7	1	7	3,64	1,93
Item 8	1	7	4,24	1,58
Item 9	1	7	4,63	1,36
Item 10	1	7	5,33	1,37
Item 11	1	7	3,30	1,57
Item 12	1	7	4,47	1,64
Item 13	1	7	2,96	1,92
Item 14	1	7	4,63	1,36
Item 15	3	7	5,59	1,14
Item 16	1	7	5,09	1,43
Item 17	1	7	4,09	1,72
Item 18	1	7	4,77	1,44
Item 19	1	7	4,28	1,57
Item 20	1	7	4,22	1,43
Item 21	1	7	4,70	1,54
Item 22	1	7	4,55	1,43
Item 23	1	7	5,64	1,32
Item 24	3	7	5,95	1,03
Item 25	1	7	4,89	1,37
Item 26	1	7	4,42	1,36
Item 27	2	7	5,15	1,20
Item 28	1	7	5,63	1,21

É de ressaltar que a maioria das respostas dos sujeitos se distribui pelas sete opções de resposta, contudo no item 5, 15, 24 se distribuem unicamente por cinco opções de resposta, enquanto o item 7 por seis opções de resposta. As médias variam entre 2,96 e 5,95, assim no conjunto dos 28 itens, não há médias com valores próximos aos extremos das escalas. O desvio-padrão varia entre 1,03 e 1,93.

Seguidamente, os 28 itens que compõem o QIEG foram submetidos a uma análise fatorial exploratória com rotação ortogonal *varimax*, e extração livre de fatores. O *Scree Plot* (Anexo 4) sugeriu o agrupamento dos itens em quatro fatores, o que indicia a multidimensionalidade do QIEG. Posto isto, e também pelo fato de no estudo de Correia (2010) só quatro fatores se mostraram realmente interpretáveis à luz do Modelo de Druskat e Wolff, optamos por realizar uma análise fatorial exploratória forçada a quatro fatores. E tivemos ainda em consideração a pequena amostra que sustenta este estudo.

Portanto realizamos novamente uma análise fatorial exploratória através do método dos fatores comuns (máxima verosimilhança) com rotação *varimax*, forçando a uma solução de quatro fatores. O QIEG apresenta a seguinte estrutura fatorial:

Tabela 3 - Estrutura Fatorial Forçada a Quatro Fatores

Item	Fator 1	Fator 2	Fator 3	Fator 4
Item 25	,836	-,075	-,018	,005
Item 27	,677	,000	,172	,145
Item 15	,486	-,065	,270	,199
Item 5	,473	,071	,186	,195
Item 28	,442	-,057	,263	,264
Item 13	-,025	,879	-,027	-,124
Item 7	-,022	,720	-,116	-,105
Item 1	,024	,501	-,282	-,113
Item 22	,197	-,142	,814	,154
Item 20	,165	-,104	,588	,169
Item 17	,305	-,332	,538	,124
Item 3	,280	-,185	,166	,927
Item 18	,336	-,284	,313	,532
Item 4	,170	-,339	,356	,440
% da variância	15,675	13,785	13,212	11,503
Total de % da variância	54,176			
Alfa de Cronbach (Consistência Interna)	0,76	0,76	0,75	0,81
Alfa de Cronbach Total (Consistência Interna)	0,67			

Para obtermos este quadro representativo da estrutura fatorial a quatro fatores do QIEG, procedemos a eliminação do item 23 “Se alguém do nosso grupo/equipa está triste, perguntamos-lhe o que se passa”, item 8 “Conhecer a forma como os outros (indivíduos/grupos) avaliam o desempenho do grupo/equipa é uma prioridade”, item 11 “Ajudar outros grupos/equipas atrasa frequentemente o nosso ritmo de trabalho, pelo que tentamos não nos envolver nos seus problemas”, item 12 “Os membros do nosso grupo/equipa procuram junto de outros grupos obter apoio para o nosso trabalho”, item 9 “Os membros têm o cuidado de não deixar que os seus sentimentos interfiram nas discussões do

grupo/equipa”, item 14 “O grupo/equipa é capaz de mudar em função do feedback que recebe de outros (indivíduos/grupos) ”, item 6 “Apenas a opinião de alguns membros tem peso nas decisões tomadas pelo grupo/equipa”, item 16 “Avaliamos o nosso grupo/equipa e o seu desempenho”, item 24 “É clara a forma como o nosso trabalho tem impacto nos resultados da organização”, item 2 “Nas nossas reuniões, tentamos reservar algum tempo para falar das emoções sentidas pelos membros do grupo/equipa (por exemplo: frustração, contentamento) ” e item 10 “O nosso grupo/equipa encaixa-se bem no sistema organizacional”, por se encontrarem abaixo do valor de saturação mínimo (.40) sugerido por Stevens (1986). Estes itens foram eliminados um a um por ordem decrescente.

De ressaltar, que o item 19 “Costumamos utilizar como recurso a informação proveniente de outro grupos/equipas da organização”, item 21 “Dedicamos tempo a avaliar o nosso próprio desempenho” e item 26 “Os membros do nosso grupo/equipa conseguem descrever as necessidades que os restantes grupos/equipas da organização têm”, foram excluídos, porque saturavam em mais do que um fator e com valores baixos e próximos, e também porque não saturam ao fator original que corresponde no do QIEG de Correia (2010).

Posto isto, o QIEG passou de 28 itens a 14 itens. O primeiro fator integrava um item da dimensão Consciência Social do Grupo (corresponde o item 28), e da dimensão Competência Sociais do Grupo (corresponde o item 5, 15, 25 e 27) que explica 15,675% da variância total. Assim a este fator foi atribuída a designação de Consciência/Competências Sociais do Grupo. O segundo fator integrava itens da dimensão Regulação dos Membros sobre o Grupo (corresponde o item 1,7,13) que explica 13,785% da variância total, e assim designamos este fator como Regulação dos Membros sobre o Grupo. O terceiro fator integrava itens da dimensão Autoconsciência do Grupo (corresponde o item 20 e 22) e da dimensão Autorregulação do Grupo (corresponde o item 17), que explica 13,212% da variância total. A este fator foi atribuída a designação de Autoconsciência/Autorregulação do Grupo. O quarto e último fator integram itens da dimensão Consciência Social do Grupo (corresponde o item 3,4 e 18) que explica 11,503% da variância total. A este fator foi atribuída a designação de Consciência Social do Grupo.

Após a análise da tabela relativa a análise fatorial exploratória forçada a quatro fatores concluímos que todos os itens têm saturações superiores a 0,40. Pestana e Gageiro (2008) consideram que um valor de *alfa de Cronbach* com um valor entre 0,7 e 0,8 é considerada uma consistência interna razoável, entre 0,8 e 0,9 é considerado boa, e a partir de 0,90 é considerada muita boa. No nosso estudo os resultados são favoráveis nas quatro dimensões: a dimensão Consciência/Competências Sociais do Grupo obteve uma consistência interna de 0,76, enquanto a dimensão Regulação dos Membros sobre o Grupo obteve uma consistência interna razoável com o valor de 0,76, a dimensão Autoconsciência/Autorregulação do Grupo obteve uma consistência interna razoável com o valor de 0,75 e, a dimensão Consciência Social do Grupo obteve uma consistência interna boa com o valor de 0,81. Numa forma global

apresentamos um *alfa de Cronbach* de 0,67, que indicia uma consistência interna fraca ao nível dos 14 itens, contudo nas dimensões apresentamos valores de consistência razoáveis.

Realizada a análise fatorial exploratória apresentamos na Tabela 4, a matriz de correlações entre as dimensões, ou seja, quais as relações que se estabelecem entre as quatro dimensões.

Tabela 4 - Matriz de Correlações entre as dimensões do QIEG (Correlações de *Pearson*)

	Consciência/Competências Sociais do Grupo	Regulação dos Membros sobre o Grupo	Autoconsciência/Autorregulação do Grupo	Consciência Social do Grupo
Consciência/Competências Sociais do Grupo	--			
Regulação dos Membros sobre o Grupo	-.120**	--		
Autoconsciência/Autorregulação do Grupo	.235*		--	
Consciência Social do Grupo	.450**	-.367**		
	.000*	.000*		
	.492**	-.404**	.568**	
	.000*	.000*	.000*	--

* $p < 0,05$ ***Pearson* (r)

Podemos observar pela tabela que a relação entre a dimensão Regulação dos Membros sobre o Grupo e a dimensão Consciência/Competências Sociais do Grupo é considerada uma correlação negativa muito baixa e não é estatisticamente significativa ($r = -0,120$, $p > 0,235$). Relativamente à dimensão Autoconsciência/Autorregulação do Grupo e a dimensão Consciência/Competências Sociais do Grupo é considerada uma correlação positiva moderada e estatisticamente significativa ($r = 0,450$, $p < 0,05$). Quanto à relação entre dimensão Autoconsciência/Autorregulação do Grupo e a dimensão Regulação dos Membros sobre o grupo essa é considerada uma correlação negativa baixa e estatisticamente significativa ($r = -0,367$, $p < 0,05$). Quanto à relação entre a dimensão Consciência Social do Grupo e a dimensão Consciência/Competências Sociais do Grupo essa é uma correlação positiva moderada e estatisticamente significativa ($r = 0,492$, $p < 0,05$). A relação que a dimensão Consciência Social do Grupo estabelece com a dimensão Regulação sobre os Membros é considerada uma correlação negativa moderada e estatisticamente significativa ($r = -0,404$, $p < 0,05$). Por último, a relação entre a dimensão Consciência Social do Grupo estabelece com a dimensão

Autoconsciência/Autorregulação do Grupo é considerada uma correlação positiva moderada e estatisticamente significativa ($r=0,568$, $p<0,05$).

Capítulo III - Resultados e Discussão de resultados

Neste capítulo serão expostos os resultados dos testes de estatística inferencial que permitem testar as questões levantadas no presente estudo. Os testes realizados são testes paramétricos: Teste T para amostras independentes e Correlação de Pearson.

3. Resultados

Em primeiro lugar descrevemos as médias e o desvio padrão obtidos na medida da inteligência emocional grupal e nas respectivas dimensões que resultaram da análise fatorial exploratória. Assim, na seguinte tabela encontram-se os seguintes valores:

Tabela 5 - Análise descritiva dos resultados obtidos na medida QIEG (N=100)

	N	Média (M)	Desvio		
			Padrão (DP)	Mínimo	Máximo
Inteligência Emocional Grupal	100	4,54	0,65	2,64	6,43
Consciência/Competências Sociais do Grupo	100	5,38	0,86	3,20	7
Regulação dos Membros sobre o Grupo	100	3,39	1,57	1	7
Autoconsciência/Autorregulação do Grupo	100	4,28	1,25	1	7
Consciência Social do Grupo	100	4,55	1,25	1	7

Numa análise global a tabela sobre os resultados obtidos no QIEG, notamos que ao nível inteligência emocional grupal como um todo obteve-se um valor médio de 4,54, um desvio padrão de 0,65, e varia entre 2,64 e 6,43. Ao nível das suas dimensões: obtivemos na dimensão Consciência/Competências Sociais do Grupo um valor médio de 5,38, um desvio padrão de 0,86, e varia entre 3,20 e 7. A dimensão Regulação dos Membros sobre o Grupo apresenta uma média de 3,39, um desvio padrão de 1,57, e varia entre 1 e 7. A dimensão Autoconsciência/Autorregulação do Grupo apresenta um valor médio de 4,28, um desvio padrão de 1,25, e varia entre 1 e 7. A última dimensão Consciência Social do Grupo apresenta um valor médio de 4,55 e um desvio padrão de 1,25 e varia entre 1 e 7.

Realizada a análise descritiva da medida de inteligência emocional grupal e suas dimensões passamos, assim, a testar as questões levantadas no presente estudo.

Assim, para a primeira questão: “Qual o efeito do tempo de pertença a um grupo de trabalho na percepção dos seus elementos em relação à inteligência emocional grupal?”, optamos pela realização de uma análise correlacional com o teste de *Pearson* para verificar a significância das correlações.

A Correlação de *Pearson* é um teste de associação cujo objetivo é avaliar se duas (ou mais) variáveis têm alguma relação entre si, isto permite observar se a variação de uma variável está associada à variação de outra (s). Essa correlação examina se duas (ou mais) variáveis intervalares estão associadas. E quando existe a presença de uma associação significativa entre as variáveis, isso vai permitir avaliar a direção (positiva ou negativa) e magnitude (varia entre +1 e -1) dessa mesma associação. Quando há uma correlação de +1 isso significa que há uma correlação positiva perfeita entre duas variáveis, em contraste, uma correlação de -1 significa que há uma correlação negativa perfeita entre duas variáveis, se pelo contrário existe uma correlação de zero (0), ou próxima de zero isso representa ausência de relação entre as variáveis (Martins, 2011). No nosso caso o nível de significância escolhido é de 5%, dessa forma, resultados são estatisticamente significativos quando o valor de *p* (probabilidade de significância) é inferior a 0,05.

Assim, e conforme a tabela (6), notamos que não há nenhuma correlação estatisticamente significativa entre inteligência emocional grupal e o tempo de pertença a um grupo de trabalho ($r=-0,025$ $p=0,806$). Através da interpretação dessa tabela também, concluímos que nenhuma das dimensões apresenta uma correlação positiva/negativa estatisticamente significativa com o tempo de pertença a um grupo de trabalho, entre a dimensão consciência/competências sociais do grupo e tempo de pertença a um grupo de trabalho ($r=-0,088$ $p=0,386$), na dimensão regulação dos membros sobre o grupo e tempo de pertença a um grupo de trabalho ($r=0,016$ $p=0,873$), na dimensão autoconsciência/autorregulação do grupo e tempo de pertença a um grupo de trabalho ($r=0,035$ $p=0,726$) e, na dimensão consciência social do grupo e o tempo de pertença a um grupo de trabalho ($r=-0,016$ $p=0,877$). Quando o valor da correlação de *Pearson* é próximo de 0 isso indica uma ausência de relação entre as variáveis, e se o nível de significância é superior ao estabelecido ($p < 0,05$) não há relações estatisticamente significativas.

Tabela 6 - Correlação de *Pearson* entre o tempo de pertença a um grupo de trabalho e a inteligência emocional grupal

	<i>Tempo de Pertença a um Grupo de Trabalho</i>	
Inteligência Emocional Grupal	<i>Pearson Correlation</i>	-,025
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,806
	<i>N</i>	100
Consciência/Competências Sociais do Grupo	<i>Pearson Correlation</i>	-,088
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,386
	<i>N</i>	100
Regulação dos Membros sobre o Grupo	<i>Pearson Correlation</i>	,016
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,873
	<i>N</i>	100
Autoconsciência/Autorregulação do Grupo	<i>Pearson Correlation</i>	,035
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,726
	<i>N</i>	100
Consciência Social do Grupo	<i>Pearson Correlation</i>	-,016
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,877
	<i>N</i>	100

Relativamente à segunda questão “Como se reflete a atividade do grupo na percepção dos seus elementos em relação à inteligência emocional grupal?”, optamos pela realização de um *t-test* para amostras independentes.

Optamos pela realização do *t-test* para amostra independentes pois, conforme Pestana e Gageiro (2008) esse aplica-se sempre que se pretende comparar as médias de uma variável quantitativa em dois grupos diferentes de sujeitos e se desconhecem as respetivas variâncias populacionais. Assim, avalia com base na probabilidade associada ao resultado do teste, se a diferença nas médias se deva ao acaso, ou seja, o resultado é não significativo, ou se existe diferenças na amostra de onde foram retirados os dois grupos que estão a ser comparados (Martins, 2011). O *t-test* de amostras independentes foi conduzido para comparar médias entre indivíduos que exercem atividades na área comercial (N=58), que corresponde ao grupo 1, e indivíduos que exercem atividades na área da saúde (N=42), que corresponde ao grupo 2, e observar se existiam diferenças significativamente estatísticas na inteligência emocional grupal e nas suas dimensões. Na tabela 7 verificamos as médias:

Tabela / - Médias obtidas no área comercial e na área da saúde relativamente a inteligência emocional grupal e suas dimensões

	Área	N	Média	Desvio Padrão (DP)
Inteligência Emocional Grupal	Comercial (1)	58	4,54	0,589
	Saúde (2)	42	4,54	0,748
Consciência/Competências Sociais do Grupo	Comercial (1)	58	5,42	0,819
	Saúde (2)	42	5,32	0,934
Regulação dos Membros sobre o Grupo	Comercial (1)	58	3,32	1,594
	Saúde (2)	42	3,50	1,569
Autoconsciência/Autorregulação do Grupo	Comercial (1)	58	4,31	1,32
	Saúde (2)	42	4,25	1,17
Consciência Social do Grupo	Comercial (1)	58	4,52	1,36
	Saúde (2)	42	4,57	1,13

Quanto à interpretação da tabela 7 denota-se que as médias obtidas de indivíduos que exercem a sua atividade na área do comercial, de indivíduos que exercem a sua atividade na área da saúde não são díspares, relativamente a percepção de inteligência emocional grupal e suas dimensões.

Pallant (2001) refere que o valor que devemos utilizar para interpretar se há diferenças ou não estatisticamente significativa encontra-se no *Sig 2 (tailed)* no *T-test for equality of means*, e só há diferenças estatisticamente significativas se $p < 0,05$ ou $p = 0,05$, isso indica que existem diferenças significativas na pontuação na variável dependente para cada grupo, contudo se o resultado for $p > 0,05$, assim não há diferenças entre os dois grupos quanto a variável dependente.

Os valores do *t-test* que a tabela (8) apresenta denotam que não existem diferenças estatisticamente significativas ($t = .001$, $p = .999$) de inteligência emocional grupal entre indivíduos que exercem atividade na área comercial (Grupo 1) e indivíduos que exercem atividades na área da saúde (Grupo 2). Quanto às dimensões da inteligência emocional grupal também não se denotam diferenças nos indivíduos que exercem atividade no grupo 1 e no grupo 2, pois na dimensão consciência/competências sociais do grupo ($t = 0,589$ e $p = 0,557$), na dimensão regulação dos membros sobre o grupo ($t = -0,555$ $p = .580$), na dimensão

autoconsciência/autorregulação do grupo ($t=0,220$ e $p=0,826$) e na dimensão consciência social do grupo ($t=-0,196$ $p=0,845$). Essas diferenças estatisticamente significativas existiam se $p<0,05$ ou $p=0,05$, isso indicava que existiam diferenças significativas na pontuação na variável dependente (inteligência emocional grupal e dimensões) para os grupo 1 e 2, contudo, nos nosso resultados o $p>0,05$, por isso não há diferenças entre os dois grupos quanto a variável dependente.

Tabela 8 - Análise dos resultados obtidos na inteligência emocional grupal e respectivas dimensões (*t-test*)

	<i>t-test for Equality of Means</i>		
	<i>T</i>	<i>Df</i>	<i>Sig. (2-tailed)</i>
Inteligência Emocional Grupal	0,001	98	0,999
Dimensão Consciência/Competências Sociais do Grupo	0,589	98	0,557
Dimensão Regulação dos Membros sobre o Grupo	0,555	98	0,580
Dimensão Autoconsciência/Autorregulação do Grupo	0,220	98	0,826
Dimensão Consciência Social do Grupo	-0,196	98	0,845

Por fim, e para a última questão de investigação: “Como é que o tempo de vida de grupo de trabalho a que pertencem os seus elementos influencia a sua perceção em relação à inteligência emocional grupal?”, realizou-se novamente uma Correlação de *Pearson* para verificar a significância das correlações.

Assim, e conforme a tabela (9), notamos que há uma associação linear muito baixa mas que não é estatisticamente significativa entre inteligência emocional grupal e o tempo de vida de um grupo de trabalho ($r=-0,114$ $p=0,259$). Na dimensão consciência/competências sociais do grupo não existe uma correlação estaticamente significativa ($r=-0,095$ $p=0,346$) entre essa e o tempo de vida de um grupo de trabalho, na dimensão regulação dos membros sobre o grupo não existe uma correlação estatisticamente significativa ($r=-0,045$ $p=0,659$) entre essa e o tempo de vida de um grupo de trabalho; na dimensão autoconsciência/autorregulação do grupo existe uma associação linear muito baixa, mas que não é estatisticamente significativa ($r=-0,107$ $p=0,291$) entre essa e o tempo de vida de um grupo de trabalho, na dimensão consciência social do grupo não existe uma correlação estatisticamente significativa ($r=-0,006$ $p=0,955$) entre essa e o tempo de vida de um grupo de trabalho. Quando o valor da correlação de *Pearson* é próximo de 0 isso indica uma ausência de relação entre as variáveis, e se o nível de significância é superior ao estabelecido ($p<0,05$) não há diferenças estatisticamente significativas.

Tabela 9 - Correlação de Pearson entre o tempo de vida de um grupo de trabalho e a inteligência emocional grupal

	Tempo de Vida de um Grupo de Trabalho	
Inteligência Emocional Grupal	<i>Pearson Correlation</i>	-0,114
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0,259
	<i>N</i>	100
Consciência/Competências Sociais do Grupo	<i>Pearson Correlation</i>	-0,095
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0,346
	<i>N</i>	100
Regulação dos Membros sobre o Grupo	<i>Pearson Correlation</i>	-,0045
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0,659
	<i>N</i>	100
Autoconsciência/Autorregulação do Grupo	<i>Pearson Correlation</i>	-0,107
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0,291
	<i>N</i>	100
Consciência Social do Grupo	<i>Pearson Correlation</i>	-0,006
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0,955
	<i>N</i>	100

3.1. Discussão de Resultados

A presente secção tem como objetivo a realização de uma reflexão sobre os resultados que obtivemos. E refletir se o presente estudo exploratório cumpriu os objetivos delineados. A apresentação investigação tinha como objetivo investigar se o tipo de atividade que um individuo exerce, se a variável tempo de pertença a um grupo de trabalho e variável tempo de vida de um grupo de trabalho se reflete nos níveis de inteligência emocional. Subdividimos a discussão de resultados sobre dois importantes aspetos, os resultados da análise fatorial exploratória, e sob os resultados obtidos nas estatísticas inferências para responder as questões de investigação que formulamos.

O questionário de inteligência emocional grupal de Correia (2010) é uma adaptação do *Group Emotional Intelligence Questionnaire* de Hamme (2003) que têm por base o Modelo de Druskat e Wolff (2001b, cit in Correia, 2010). Hamme (2003, cit. in Correia, 2010) ao rever o Modelo de Druskat e Wolff sobre a inteligência emocional grupal, agrupa os vinte e nove itens do seu questionário em cinco grandes dimensões: (1) Regulação dos Membros sobre o Grupo (Item 1, 6, 7 e 13), (2) Autoconsciência do Grupo (Item 8, 14, 16, 20 21 e 22), (3) Autorregulação do Grupo (Item 2, 9, 17 e 23), (4) Consciência Social do grupo Item 3, 4, 10, 26, 18, 28 e 24), e (5) Competências Socias do Grupo (Item 5, 11, 12, 15, 19, 27 e 25). A realização da nossa análise fatorial exploratória deveria ser ancorada nas dimensões

propostas por Hamme (2003, cit. Correia, 2010). Contudo, optamos por uma análise fatorial exploratória forçada a quatro fatores, que vai de encontro ao estudo de Correia (2010), que adotou a escala por nós utilizado, e pela interpretação do *Scree Plot* inicial que também permitiu essa análise a quatro fatores. O resultado da nossa análise fatorial exploratória permitiu extrair catorze itens dos vinte e oito propostos por Correia (2010), distribuídos por quatro fatores. O primeiro fator agrupou itens da dimensão Consciência Social do Grupo (Item 28) e da dimensão Competências Sociais do Grupo (Item 5, 15, 25 e 27) que designamos por Consciência /Competências sociais do grupo, o segundo fator apresenta somente itens da dimensão Regulação dos Membros sobre o Grupo (Item 1, 7 e 13) por isso designado por Regulação dos Membros sobre o Grupo, o terceiro fator agrupa itens da dimensão Autoconsciência do Grupo (Item 20 e 22) e Autorregulação do Grupo (Item 17) por isso denominado Autoconsciência/Autorregulação do Grupo e o quarto fator que designamos Consciência Social do Grupo, pois somente possui itens relativos a dimensão Consciência Social do Grupo (Item 3, 4 e 18). Como observamos os itens que pertenciam a diferentes dimensões, a que conceptualmente foram associados, no nosso caso saturaram substancialmente num só fator. E todos os fatores que tiveram essa associação de itens de diferentes dimensões apresentaram valores de *alfa de Cronbach* de 0,76 (Fator Consciência/Competências Sociais do Grupo) e 0,81 (Autoconsciência/Autorregulação do Grupo), considerados bons.

Todavia, ao analisarmos e interpretarmos com atenção a descrição do Modelo Conceptual de Druskat e Wolff (2001b, cit in. Correia, 2010), em que se baseia o nosso questionário, relativo às dimensões compreendemos que os fatores que agruparam itens de diferentes dimensões têm um ponto em comum: o nível de análise. O fator que agrupou itens da dimensão Autoconsciência/Autorregulação do Grupo tem como nível de análise o grupo, e são itens interdependentes, ou seja, um avalia a procura de *feedback* de outros membros do grupo, de forma a conseguirem se autoavaliar como grupo para terem uma ideia do seu desempenho, e ao mesmo tempo criam recursos para lidar com emoções, pois existe um tempo reservado para se discutirem sobre as suas emoções. Enquanto o fator que agrupo itens da dimensão Consciência Social do Grupo e da dimensão Competências Sociais do Grupo partilha, também, tem em comum o mesmo nível de análise: o nível organizacional/externo, em que um item avalia a compreensão organizacional, ou seja, se o grupo compreende como a sua tarefa se enquadra no funcionamento geral da organização, e dessa maneira criar relações externas de ajuda para com outros grupos, por isso há quatro itens que avaliam essa relação. O resultado da nossa análise fatorial, também se diferencia do estudo original de Hamme (2003, cit. in. Correia, 2010) ao nível dos itens por dimensão que avalia, no fator dois designado por Regulação dos Membros sobre o Grupo avalia quatro itens na dimensão proposta por Hamme (2003, cit. in. Correia, 2010), na nossa análise, esse fator contempla somente três itens, isso também acontece no fator quatro designado por Consciência Social do Grupo, pois dos sete

itens propostos por Hamme (2003, cit. in Correia, 2010) para avaliar esta dimensão, na nossa análise somente extraímos três itens para analisar esta dimensão.

Relativamente à segunda parte da presente discussão, em primeiro referir que formulamos três questões de investigação: (1) Qual o efeito do tempo de pertença a um grupo de trabalho na percepção dos seus elementos em relação à inteligência emocional grupal?; (2) Como se reflete a atividade do grupo na percepção dos seus elementos em relação à inteligência emocional grupal?; (3) Como é que o tempo de vida de grupo de trabalho a que pertencem os seus elementos influencia a sua percepção em relação à inteligência emocional grupal?. E realizamos testes estáticos que nos permitissem responder a estas questões. Para a questão um e três, recorremos a uma Correlação de *Pearson* que permitiu concluir que não existem valores estatisticamente significativos que correlacionem a variável tempo de pertença a um grupo e a variável tempo de vida de um grupo com os níveis de inteligência emocional grupal e suas dimensões, ou seja, tendencialmente parece que o tempo que os indivíduos pertencem a grupo de trabalho, parece não ter qualquer tipo de efeito na sua percepção em relação aos níveis de inteligência emocional grupal e nas suas dimensões. Como o facto dos anos que o grupo de trabalho tendencialmente não apresenta qualquer tipo de influência na percepção que os elementos, que nele atuam, têm em relação a inteligência emocional grupal e suas dimensões. Relativamente à questão dois recorremos a um *t-test* e pelas comparações das médias e os níveis de significância entre dois grupos diferentes, neste caso o primeiro grupo caracterizado por indivíduos que exercem atividades na área comercial, o segundo grupo caracterizado por indivíduos que exercem atividades na área da saúde, observamos que não existem diferenças extremas nas médias entre os dois grupos, como também não há diferenças estatisticamente significativas, ou seja, tendencialmente parece que a atividade do grupo não se reflete na percepção dos elementos do grupo em relação à inteligência emocional grupal e suas dimensões.

Concluimos assim que apesar da inteligência emocional grupal ser um fator importante nas organizações, e como refere Ghuman (2011), essa permite ao grupo utilizar os seus processos sinérgicos de forma a se tornarem um coletivo o mais emocionalmente inteligente. No nosso estudo, os resultados que nós apresentamos são simplesmente resultados que iriam explorar possíveis relações, pouco investigadas na literatura sobre o tema, entre variáveis e assim gerar hipóteses futuras, formulamos questões que ao serem submetidas a testes estatísticos permitiram perceber que nem o tipo de atividade que os grupos exercem, nem o tempo de pertença a um grupo, nem o tempo de vida de determinado grupo exerce qualquer tipo de efeito ou influência ao nível da inteligência emocional grupal, nem nas dimensões dessa permitem observar diferenças.

Capítulo IV - Contributos e Limitações

A presente investigação pretendia contribuir para preencher uma lacuna que existe na literatura sobre o tema, e explorar assim possíveis efeitos e influência de variáveis grupais como o tempo de vida de um grupo, a atividade que esse exerce e o tempo de pertença, quanto aos níveis de inteligência emocional grupal. Apesar dos resultados não permitirem corroborar essas relações, destacamos como um contributo a análise fatorial exploratória realizada do nosso estudo, pois os fatores extraídos apresentaram níveis bons de validade e fiabilidade, quanto as dimensões da inteligência emocional grupal, e os fatores que emergiram na nossa análise vai ao encontro dos quatro fatores que emergiram no estudo de Correia (2010), que adotou e traduziu questionário de inteligência emocional grupal.

Quanto as limitações do nosso estudo destacamos como grande limitação o tipo de estudo realizado, o estudo exploratório, pois optamos por um estudo que não tinha bases teóricas em que se fundamentar, assim não construímos hipóteses, e somente testamos questões de investigação que foram sempre rejeitas e não permitiram explorar possíveis hipóteses para estudos futuros. Uma segunda limitação relaciona-se com a amostra do estudo, pois somente permitiu a sua divisão em dois grupos gerais da área comercial e da área da saúde, e possivelmente um maior número de pessoas que cumprissem os critérios de pertencer a um grupo, com um mínimo de três pessoas, em que interagissem podia permitir especificar mais os grupos de trabalho e talvez obter outro tipo de resultados. Uma terceira limitação prende-se com o facto de o instrumento ser aplicado ao nível individual (perceção individual do sujeito ao nível do que ocorre no seu grupo de trabalho), quando se pretende avaliar a inteligência emocional grupal. Assim estudamos somente a perceção de cada elemento do grupo. Uma quarta limitação, prende-se com os testes utilizados, pois recorreremos a procedimentos estatísticos simples e deveria ser realizada uma análise fatorial confirmatória, de forma a confirmarmos a estrutura do estudo original de Correia (2010).

Para futuras investigações sobre o tema deixamos a sugestão da possibilidade do desenvolvimento do estudo da inteligência emocional grupal procurando-se estudar a perceção da equipa, e não cada elemento individualmente, com um nível elevado de grupos de trabalho, em que se consiga especificar mais atividade realizada e assim obter um maior número de grupos. O desenvolvimento do estudo a nível estatístico.

Referências Bibliográficas

- Alves, M. P. (2012). Interdependência, desenvolvimento e eficácia nos grupos de trabalho: contributos para o estudo do papel da interdependência socioafetiva. (Tese de Doutoramento não publicada). Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra, Coimbra, Portugal.
- Anbarasan, V. & Mehta, N. K. (2010). Importance of emotional intelligence for enhancing employee's perception on quality of working life. *Synergy*, 2 (8), 24 - 42.
- Ashkanasy, N.M. (2003). Emotions in organizations: a multi-level perspective. multi-level issues in organizational behavior and strategy. *Research in Multilevel Issues*, 2, 9-54.
- Braidfoot, R. & Swanson, A. (2013). Emotional intelligence of financial planners in mediation. *Global Conference on Business and Finance Proceedings*, 1 (8), 378 - 385.
- Brown, T. A. (2006). *Confirmatory factor analysis for applied research*. New York: The Guilford Press.
- Chun, J. U, Litzky, B. E., Sosik, J. J. Bechtold, D. C. & Godshalk, V. M. (2010). Emotional intelligence and trust in formal mentoring programs. *Group and Organization Magement*, 35 (4), 421 - 455.
- Clarke, N. (2009). Emotional intelligence abilities and their relationships with team processes. *Team Performance Management*, 1/2 (16), 6 - 32.
- Cook, G. L., Bay, D., Visser, B., Myburgh, J. E. & Njoroge, J. (2011). Emotional Intelligence: the role of accounting education and work experience. *Issues in Accounting Education*, 2 (26), 267 - 286.
- Correia, A. C. S. (2010). Se o coração pensasse, pararia? Desenvolvimento de um instrumento de medida da inteligência emocional grupal. (Tese de mestrado não-publicada). Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra, Coimbra, Portugal.
- Côté, S. & Hideg, I. (2011). The ability to influence others via emotions displays: A new dimension of emotional intelligence. *Organizational Psychology Review*, 1 (1), 53 - 71.

- Crowne, K. A. (2009). The relationships among social intelligence, emotional intelligence and cultural intelligence. *Organization Management Journal*, 6, 148 - 163.
- Cunha, M. P., Rego, A., Cunha, R. C., & Cardoso, C. C. (2007). *Manual de comportamento organizacional e gestão (6ªEd.)*. Lisboa: RH Editora.
- Daus, D. C. (2006). The case for an ability-based model of emotional intelligence. In Murphy, K. R. *A Critique of Emotional Intelligence: What are the problems and how can they be fixed?* (pp. 301 -324). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Dimas, I. D., Lourenço, P. R., & Miguez, J. (2007). (Re)pensar os conflitos intragrupais: desempenho e níveis de desenvolvimento. *Psicologia*, 21 (2).
- Druskat, V. U. & Wolff, S. B. (2001). Building the emotional intelligence of groups. *Harvard Business Review*, 79 (3), 81 - 90.
- Fiori Journal of Management & Organization, 4, M. (2009). A new look at emotional intelligence: A dual-process framework. *Personality and Social Psychology Review*, 13, 21-44.
- Fiori, M. & Antonakis, J. (2012). Selective attention to emotional stimuli: What IQ and openness do, and emotional intelligence does not. *Intelligence*, 40, 245 - 254.
- Gil, A. C. (1999). *Métodos e técnicas de pesquisa social (5ªEd.)*. São Paulo: Atlas
- Ghuman, U. (2011). Building a model of group emotional intelligence. *Team Performance Management*, 7/8 (17), 418 - 439.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence 17ªEd.)* Maia: Círculo de Leitores.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B.J. & Anderson, R. E. (1998). *Multivariate data analysis (5ªEd.)*. New jersey: Prentice Hall.
- Hamme, C. (2003). Group emotional intelligence: the research and development of an assessment instrument. *Dissertation Abstracts International*, 64, 09B, 4663.
- Hughes, M. Terrel, J. B. (2008). *A inteligência emocional de uma equipa: compreendendo e desenvolvendo os comportamentos de sucesso (1ªEd.)*. Montijo:Smartbook.

- Jordan, P.J. & Troth, A.C. (2004). Managing emotions during team problem solving: emotional intelligence and conflict resolution. *Human Performance*, 2 (17), 195-218.
- Jordan, P. J. & Lawrence, S. A. (2009). Emotional intelligence in teams: Development and initial validation of the hort version of the workgroup emotional intelligence profile (WEIP-S). (15), 452 - 469.
- Kangasharju, H. & Nikko, T. (2009). Emotions in organizations: Joint laughter in workplace meetings. *Journal of Business Communication*, 1 (46), 100 - 119.
- Lourenço, P. R. & Dimas, I.D. (2011). O grupo revisitado: considerações em torno da dinâmica e dos processos grupais. In Gomes, D. (2011) *Psicologia das organizações do trabalho e dos recursos humanos* (pp.135-199). Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra.
- Quivy, R. & Campenhoudt, L.V. (2005). *Manual de investigação em ciências sociais (4ªEd.)* Lisboa: Gradiva.
- Quoidbach, J. & Hansenne, M. (2009). The impact of trait emotional intelligence on nursing team performance and cohesiveness. *Journal of Professional Nursing*, 1 (25), 23 - 29.
- Martins, C. (2011). *Manual de análise de dados quantitativos com recurso ao IBM 'SPSS: saber, decidir, fazer, interpreta e redigir*. Braga: Psiquilibrios Edições.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Educational applications* (pp. 3-31). New York, NY: Basic Books.
- Pallant, J. (2001). *SPSS Survival manual: A step by step guide to data analysis using SPSS (1ªEd.)*. Buckingham, Open University Press
- Pereira, J. C. R (2001). *Análise de Dados Qualitativos: Estratégias Metodológicas para as Ciências da Saúde, Humanas e Sociais*. São Paulo: EDUSP, 2001.
- Pestana, M. H., Gageiro, J. N. (2008). *Análise de dados para ciências sociais: a complementaridade do SPSS (5ªEd.)*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Raupp, F. M.; Beuren, I. M. (2003). Metodologia da pesquisa aplicável às ciências sociais. In: Beuren, I. M. (2003). *Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática* (pp. 76-97). São Paulo: Atlas.

- Silva, M. J. M. R. (2010). A inteligência emocional como factor determinante nas relações interpessoais. (Tese de mestrado não-publicada). Universidade Aberta, Lisboa, Portugal.
- Stevens, J. (1986). *Applied multivariate statistics for the social sciences* (5th ed.). New York: Routledge.
- Tsaousis, I. & Kazi, S. (2012). Factorial invariance and latent mean differences of scores on trait emotional intelligence across gender and age. *Personality and Individual Differences*, 2 (54), 169 - 173.