

Investigação da inteligência emocional como fator de controle do *stress* em guardas municipais

Monalisa Muniz
Ricardo Primi
Fabiano Koich Miguel
Universidade São Francisco

Resumo: A inteligência emocional supostamente contribui para o controle do estresse, no entanto não há pesquisas suficientes que sustentem essa posição. O presente estudo buscou investigar as relações entre inteligência emocional e estresse. Participaram 24 guardas municipais e os instrumentos aplicados foram: Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test V2.0 (MSCEIT) e Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp (ISSL). Os resultados obtidos demonstraram que não houve correlação significativa entre estresse e o escore geral da inteligência emocional. No entanto, quando se analisaram os escores nas tarefas (Fases, Figuras, Facilitação, Sensações, Transições, Misturas, Administração de Emoções, Relações Emocionais), que compõem o instrumento da inteligência emocional, pôde-se constatar que o grupo que apresentou estresse demonstrou escores mais elevados nas tarefas Sensações e Relações Emocionais. De modo geral, parece que os indivíduos estressados são mais suscetíveis a experimentar emoções com menos interferência do raciocínio.

Palavras-chave: inteligência emocional; estresse; guarda municipal; avaliação psicológica; psicometria.

STUDY OF EMOTIONAL INTELLIGENCE AS STRESS CONTROLLER FOR CITY GUARDS

Abstract: The Emotional intelligence supposedly is a mediator variable in the stress control although there is no sufficient empirical evidence supporting this relationship. The purpose of the present research was to study the correlation between emotional intelligence and stress. The participants were 24 city guards who answered the Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Tests V2.0 (MSCEIT) and the Lipp's Inventory of Stress Symptoms for Adults (ISSL). The results showed no significant correlation between stress and the general score of emotional intelligence. However, analyzing the subtasks scores (Faces, Pictures, Facilitation, Sensations, Changes, Blends, Emotional management and Emotional relations), which compose MSCEIT general score, it was observed a significant subtask by group interaction showing that the stressed group showed higher scores in tasks Sensations and Emotional relations and lower scores in the other subtests. In general, it seems that stressed persons are more susceptible to experiencing emotions with less interference from reasoning.

Keywords: emotional intelligence; stress; city guards; psychological assessment; psychometrics.

INVESTIGACION DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO FACTOR DE CONTROL DEL STRESS EN GUARDIAS MUNICIPALES

Resumen: La inteligencia emocional contribuye, supuestamente, para el control del *stress*, pese a no haber suficientes investigaciones que den sustento a esa posición. Este estudio buscó investigar las relaciones entre inteligencia emocional y *stress*. Participaron 24 guardias municipales y los instrumentos aplicados fueron: Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test V2.0 (MSCEIT) y el Inventario de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp (ISSL). Los resultados obtenidos mostraron que no hubo correlación significativa entre el *stress* y la puntuación general de la inteligencia emocional. Pese a eso, cuando se analizaron las puntuaciones en las tareas (Rostros, Figuras, Facilitación, Sensaciones, Transiciones, Mezclas, Administración de Emociones, Relaciones Emocionales), que componen el instrumento de inteligencia emocional, se pudo constatar que el grupo que presentó *stress* mostró mayores puntuaciones en las tareas Sensaciones y Relaciones Emocionales. De forma general parece que las personas con *stress* son más susceptibles a experimentar emociones con menos interferencias del raciocinio.

Palabras clave: inteligencia emocional; *stress*; guardia municipal; evaluación psicológica; psicometría.

Introdução

O exercício da profissão de policial ou de guarda municipal leva esses indivíduos diariamente a enfrentarem contingências de muito desgaste psicológico, pois precisam estar sempre prontos a proteger a sociedade, estando atentos para perceber qualquer situação de perigo e para agir de forma preventiva sem perderem o controle da situação. Segundo Lipp (1996a), os indivíduos que se enquadram em ocupações de exposição a situações de grande perigo são chamados de grupo de risco para aquisição do *stress*. Mediante essa observação, pode-se dizer que tanto o policial quanto o guarda municipal fazem parte desse grupo de risco ao *stress*, pois desempenham uma profissão em que, a qualquer momento, pode surgir uma situação de perigo contra a própria vida.

Diante disso, verifica-se a necessidade de esses profissionais apresentarem a capacidade de perceber, compreender e controlar suas emoções, o que pode propiciar melhor manejo do *stress*, a fim de administrá-lo de maneira adaptável para si e para o meio em que vivem. O controle emocional é uma das características verificadas no processo de seleção para Academia de Polícia Militar do Barro Branco, esperando-se que o indivíduo possua nível acima da média dessa característica, definida da seguinte maneira:

Habilidade do candidato para reconhecer as próprias emoções, diante de um estímulo qualquer, antes que as mesmas interfiram em seu comportamento, controlando-as, a fim de que sejam manifestadas de maneira adequada no meio em que estiver inserido, devendo o candidato adaptar-se às exigências ambientais, mantendo intacta a capacidade de raciocínio (ACADEMIA DA POLÍCIA MILITAR DO BARRO BRANCO, 2003, p. 4).

Tais características correspondem a uma das facetas de um construto recentemente definido em psicologia chamado inteligência emocional. De maneira sucinta, a inteligência emocional consiste na capacidade de o indivíduo perceber, nomear, administrar e compreender a emoção em si e nos outros para utilizá-la de forma a favorecer sua adaptação no meio em que vive (PRIMI, 2003). Assim, o controle emocional é uma das características salientes de pessoas que possuem alta inteligência emocional. Relacionado a isso, tem-se investigado se essa inteligência contribui para que os indivíduos consigam lidar melhor com o *stress*.

Nesse âmbito, conclui-se que a avaliação psicológica traz grande contribuição ao verificar as condições psicológicas que esses profissionais apresentam para o exercício competente de sua função. O presente estudo teve como objetivo avaliar a inteligência emocional e o *stress* em guardas municipais, a fim de verificar se indivíduos com alta inteligência emocional tendem a apresentar menor nível de *stress*. Este trabalho também vem a contribuir para estudos já feitos e para os que estão sendo desenvolvidos na área da inteligência emocional, pois é um assunto relativamente recente, com muitas questões ainda a serem investigadas. Para possibilitar uma compreensão mais adequada sobre o assunto aqui desenvolvido, serão brevemente abordadas duas variáveis principais da pesquisa: inteligência emocional e *stress*.

Inteligência emocional

O termo *inteligência emocional* foi utilizado pela primeira vez pelos pesquisadores Salovey e Mayer em 1990. Suas pesquisas derivaram de estudos relacionados à inteligência social, a qual, por sua vez, se originou de estudos em psicologia sobre inteligência no final do século XIX (SALOVEY; MAYER, 1990).

Atualmente, existem duas definições mais reconhecidas sobre a inteligência emocional. A primeira é a de Goleman (1995) – popularizada por seu livro *Inteligência emocional: a teoria que redefine o que é ser inteligente* –, incluindo características positivas de personalidade geralmente já estudadas há muito tempo em teorias fatoriais. A segunda definição, proposta por Mayer e Salovey, é a original, atualmente discutida no meio científico, que caracteriza a inteligência emocional como uma capacidade cognitiva (PRIMI, 2003).

Mais especificamente, na segunda perspectiva, esse conceito definiu-se como:

a capacidade de perceber emoções; a capacidade de acessar e gerar emoções de tal forma a ajudar os processos de pensamento; a capacidade de compreender a emoção e o conhecimento emocional; e a capacidade de regular as emoções para promover o crescimento emocional e intelectual (MAYER; SALOVEY; CARUSO, 2002a, p. 17).

Esse modelo baseia-se na idéia de que as emoções contêm informações sobre relacionamentos do organismo com o meio. Nesse sentido, a inteligência emocional associa-se à capacidade de reconhecer os significados das emoções e dos relacionamentos, raciocinar sobre eles e utilizar essa informação para orientar as ações de adaptação ao meio (MAYER, 1999).

Como colocado na definição, o construto inteligência emocional é subdividido em quatro áreas ou facetas, a saber: Percepção, avaliação e expressão das emoções, Emoção como facilitadora do pensamento, Compreensão e análise das emoções e Controle reflexivo das emoções. Essas áreas são entendidas como hierárquicas, tendo como base a Percepção.

A Percepção, avaliação e expressão das emoções referem-se à precisão dos indivíduos em identificar emoções e conteúdo emocional em si próprios, em outras pessoas e em objetos. Referem-se também à capacidade de expressar sentimentos de forma acurada e de expressar as necessidades associadas a esse sentimento, bem como a sensibilidade à expressão falsa ou manipuladora dos sentimentos.

A Emoção como facilitadora do pensamento diz respeito à atuação da emoção nos processos mentais de pensamento e inteligência, auxiliando no processo intelectual. O processo emocional funciona como um sistema de alerta sobre os eventos importantes na pessoa e no ambiente. Um aspecto distintivo dessa segunda faceta é a capacidade de acessar tais informações e de integrá-las simbolicamente como elementos de informação no processo de pensamento de tal forma a ajudar na solução de problemas e de conflitos e na tomada de decisão.

A Compreensão e análise das emoções diz respeito à compreensão das mensagens e ações indicadas pelas diferentes emoções, bem como do entendimento dos significados mais complexos das combinações e cadeias de emoções, que as relações interpessoais

provocam. Essa faceta refere-se ao conjunto de conhecimentos que a pessoa possui sobre as emoções, além da capacidade de raciocinar com essas informações.

O Controle reflexivo das emoções para promover o crescimento emocional e intelectual refere-se ao controle consciente da emoção para que ocorra o desenvolvimento tanto emocional quanto intelectual. Isso implica a capacidade de tolerar os sentimentos, sejam eles positivos ou negativos, e de conhecer e empregar efetivamente estratégias de alterações desses sentimentos.

As áreas de Percepção, Compreensão e Controle envolvem raciocínio sobre emoções, enquanto a área da Emoção como facilitadora do pensamento unicamente utiliza as emoções para acentuar ou refinar o raciocínio. Vários dados também demonstram que a área Compreensão é a mais cognitiva, envolvendo maior raciocínio abstrato e possuindo uma correlação mais estreita com o QI (MAYER; SALOVEY; CARUSO; SITARENIOS, 2001).

Essas capacidades formam um conjunto de aptidões mentais e, por isso, são mais adequadamente mensuradas por meio de tarefas de desempenho. Paralelamente ao desenvolvimento do modelo teórico sobre inteligência emocional, foram desenvolvidos testes para medir esse conceito, sendo o mais atual o Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT), já na sua segunda versão. Esse teste mensura a inteligência emocional considerando-a um tipo de inteligência relacionada ao processamento de informação do tipo emocional, ou seja, é o instrumento que mede a inteligência pela *performance* (MAYER; CARUSO; SALOVEY, 2002).

Por tratar-se de um conceito recente, as pesquisas sobre inteligência emocional ainda não dispõem de uma estabilidade dentro da ciência psicológica, evocando muitas críticas em relação à sua existência. Os principais questionamentos dizem respeito a saber se realmente é um novo construto, se pode ser considerada uma inteligência e se ela se diferencia dos traços de personalidade (DAVIES; STANKOV; ROBERTS, 1998; ROBERTS; ZEIDNER; MATTHEWS, 2001). Essas questões são constantemente abordadas, no entanto os autores desse conceito e outros pesquisadores já demonstraram, e continuam apresentando por meio de dados empíricos, resultados que apóiam a inteligência emocional como um novo construto, como uma inteligência distinta da personalidade (MAYER; SALOVEY; CARUSO, 2002b; BRACKETT; MAYER, 2003). Não obstante o pouco tempo de seu surgimento, também são encontradas pesquisas a respeito de inteligência emocional e qualidade de vida nos relacionamentos interpessoais e no desempenho profissional, apesar de serem menos numerosas do que estudos sobre inteligência e personalidade (LOPES; BRACKETT; NEZLEK; SCHUTZ; SELLIN; SALOVEY, 2004; COBÊRO, 2004).

Stress

O *stress* é um desgaste geral do organismo ocasionado por alterações psicofisiológicas diante de situações que despertem emoções, tanto boas quanto más, que exijam mudanças. Essas situações constituem fontes de *stress* chamadas *estressores* e podem ter causas internas (geradas no próprio indivíduo, criadas e relacionadas ao tipo de personalidade) e externas (eventos que ocorrem na vida da pessoa, podendo ser agradáveis ou desagradáveis).

O *stress* é um processo e não uma reação única, pois, quando o sujeito depara com um estressor, instala-se um longo processo bioquímico que se manifesta comumente com o aparecimento de taquicardia, sudorese excessiva, tensão muscular, boca seca e sensação de estar alerta. Em uma fase mais adiantada do processo de *stress*, as manifestações dos sintomas, de acordo com a predisposição genética do indivíduo, são potencializadas pelo enfraquecimento adquirido durante a vida, em decorrência de acidentes ou doenças (SELYE, 1982; LIPP, 1996a).

Para Lipp (1996a), as reações do *stress*, além de desencadear sintomas psicológicos, contribuem para a etiologia de doenças graves e modificam significativamente a qualidade de vida individual e grupal. Entre essas doenças, encontram-se hipertensão arterial essencial, úlceras gastroduodenais, câncer, psoríase, vitiligo, retração de gengivas, depressão, pânico e surtos psicóticos, entre outros.

De acordo com Selye (1982), o processo de *stress* desencadeia-se em três fases: fase de alerta, fase de resistência e fase de exaustão. A fase de alerta, a primeira do processo de *stress*, inicia-se quando a pessoa se confronta, a princípio, com um estressor. A principal ação do *stress* é a quebra do equilíbrio interno do organismo, chamada homeostase, que ocorre em decorrência da ação exacerbada do sistema nervoso parassimpático em momentos de tensão. Se o estressor tem duração curta, essa fase termina algumas horas após a eliminação de adrenalina e a restauração da homeostase.

A fase de resistência ocorre quando o estressor perdura, ou se ele é de intensidade excessiva, mas não letal. O organismo, por meio de sua ação reparadora, tenta restabelecer o equilíbrio interno, entrando, então, na segunda fase do *stress*. Dois sintomas que muitas vezes passam despercebidos ao clínico e aparecem de modo bastante freqüente nessa fase são a sensação de desgaste generalizado sem causa aparente e as dificuldades com a memória. No nível fisiológico, muitas mudanças ocorrem, principalmente no que se refere ao funcionamento das glândulas supra-renais; a medula diminui a produção de adrenalina, e o córtex produz mais corticosteróides. Porém, se a pessoa permanece nessa fase por um período muito longo, o processo de *stress* desenvolve-se em direção à fase mais crítica, ou seja, a fase de exaustão, na qual o quadro agrava-se ainda mais, surgindo doenças graves e dificuldades de relacionamento interpessoal (SELYE, 1982; LIPP, 1996b).

Apesar dos efeitos nocivos, o *stress*, em certo grau, é necessário e pode ser benéfico ao organismo, pois propicia melhor desempenho das funções orgânicas e psíquicas, como o crescimento e a criatividade. Eliminar totalmente o *stress* não é possível nem desejável, pois sua ausência faria que o indivíduo não dispusesse de energia para enfrentar situações novas (LIPP, 1996b). O ambiente de trabalho pode ser uma fonte importante de *stress*, como as contingências de trabalho da polícia e da guarda municipal. Esses profissionais estão constantemente em contato com outras pessoas, enfrentando situações de grande tensão, ao mesmo tempo tendo de agir de maneira sempre cautelosa, zelando pelo bem-estar e pela ordem da sociedade. Com isso, tendem a apresentar nível elevado de *stress*, pois estão sempre expostos ao perigo, à agressão e à violência, precisando intervir em situações problemáticas de muita tensão, estando freqüentemente em contatos interpessoais intensos (ROMANO, 1996). Ressaltam-se também, como parte de toda essa contingência, as normas e regras rígidas e punitivas dessa profissão.

Tal constatação foi relatada por Romano (1996) em um estudo no qual propôs um programa de controle do *stress* para policiais militares. Antes de iniciar a intervenção,

foram detectadas as fontes de *stress* no trabalho da polícia militar e verificado o nível de tensão que os policiais atribuíam às fontes de *stress* ocupacional dessa profissão. Os resultados obtidos na avaliação das fontes de *stress* levaram à conclusão de que um programa de controle de *stress* na formação profissional do soldado da Polícia Militar é de extrema relevância, pois 75% dos eventos ou das situações dessa profissão foram classificados pelos sujeitos da amostra como estressantes ou muito estressantes. Outra pesquisa envolvendo o *stress* no contexto policial foi feita por Magalhães (1999), que realizou um estudo exploratório com uma amostra de guardas da PSP de Lisboa, para investigar quais fatores produzem maior perturbação da atividade policial. Para o levantamento dos dados, aplicou-se um questionário baseado em um instrumento intitulado Questionário de Acontecimentos Perturbadores (QAP). Os resultados obtidos indicaram que os fatores perturbadores à atividade policial referem-se ao comando, à liderança e às relações com outras instituições.

Stresse inteligência emocional

Diante de toda essa problemática exposta sobre as contingências do trabalho policial como desencadeador do *stress* elevado, conclui-se que há necessidade de mais pesquisas para direcionar a intervenção e prevenir essa situação. Essas intervenções podem buscar desenvolver aspectos da inteligência emocional. A presente pesquisa procurará colaborar nesse sentido, investigando a correlação entre a inteligência emocional e o *stress*, buscando verificar se o guarda municipal com maior inteligência emocional tende a apresentar menor nível de *stress*.

Pesquisas abordando o construto inteligência emocional e a variável *stress* são escassas tanto no Brasil quanto no exterior. Uma das primeiras referências é um capítulo de Matthews e Zeidner (2002) que objetivou explorar a inteligência emocional como um novo conceito explicativo na pesquisa do *stress*, procurando delinear e avaliar pesquisas para conceitualizar e validar o conceito da inteligência emocional nesse campo. Os autores concluíram hipoteticamente que a inteligência emocional não conseguiria resolver três aspectos críticos das reações ao *stress*. Primeiramente, as reações ao *stress* são distribuídas pelos aspectos fisiológicos e psicológicos, e, embora um aspecto possa influenciar o outro, eles são distintos. Portanto, não haveria um processo único de regulação do *stress*, dificultando também um mapeamento da inteligência emocional e de suas conseqüências no *stress*.

Segundo, as conseqüências do *stress* geralmente são mais qualitativas do que quantitativas (por exemplo, a maneira insensível de um indivíduo enfrentar um tipo de desafio emocional poderia parecer socialmente inadequado, porém, dependendo do contexto, essa atitude traria benefícios). Esse seria o caso de um executivo que, por causa de sua posição, precisasse algumas vezes de certo grau de insensibilidade aos sentimentos alheios para que sua carreira não fosse prejudicada.

Em terceiro lugar, a inteligência emocional implicaria uma adaptabilidade contínua, fazendo pouca distinção entre a normalidade e a patologia, e o conceito seria mais aplicável em pacientes clínicos com déficit em manejo emocional. Não obstante, esses mesmos autores encontraram uma correlação significativa e negativa de $r = -0,30$ entre inteligência emocional e *stress* numa pesquisa posterior (MATTHEWS; ZEIDNER; ROBERTS, 2004).

Gohm, Corser e Dalsky (2005) investigaram a personalidade como moderadora da relação entre inteligência emocional e *stress*. Os resultados demonstraram que uma inteligência emocional mais desenvolvida pode ser preditora de menos *stress* apenas para certos tipos de personalidade, nos indivíduos que possuem intensidade emocional e compreensão emocional elevadas ou nos que possuem intensidade e compreensão baixas. Nos tipos que possuem intensidade alta e compreensão baixa, ou intensidade baixa e compreensão alta, a inteligência emocional não se relacionava com o nível de *stress*.

A presente pesquisa teve como objetivo suprir a carência de estudos investigando a inteligência emocional e sua relação com o *stress*. Para o estudo, partiu-se do pressuposto teórico de que pessoas com maior inteligência emocional tenderiam a desenvolver menos *stress*.

Método

Participantes

Participaram da pesquisa 24 guardas municipais que trabalham armados nas ruas de uma cidade do interior do Estado de São Paulo e exercem as mesmas funções que se referem a proteger os civis e o patrimônio da cidade. A faixa etária da amostra varia entre 20 a 50 anos ($M = 35,7$; $DP = 8,6$); e o nível de escolaridade, do ensino básico completo ao superior incompleto, sendo 71% do sexo masculino. Do total da amostra, sete (24%) apresentaram *stress*, estando todos na fase da resistência.

Instrumentos

Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test V2.0 (MSCEIT, Mayer, Salovey, Caruso, 2002)

O MSCEIT foi criado para avaliar a inteligência emocional por meio de quatro sub-testes, a saber: Percepção de emoções, Facilitação do pensamento, Compreensão de emoções e Gerenciamento de emoções. O primeiro subteste, Percepção de emoções, contém duas tarefas que medem a percepção das emoções em Faces e em imagens de Paisagens. Nessas tarefas, a pessoa vê um rosto ou uma paisagem e deve relatar sua quantidade de conteúdo emocional, julgando, por exemplo, quanta felicidade, quanta tristeza, quanto medo, e assim por diante. Para cada emoção, o participante responde utilizando uma escala de cinco pontos.

O segundo subteste, Facilitação do pensamento, contém duas tarefas. Na tarefa Sensações, é solicitado ao participante que avalie a semelhança entre um sentimento emocional, como o amor, e outras experiências interiores, como temperaturas e sabores. Na tarefa Facilitação, a pessoa deve julgar de que forma as emoções podem ajudar certas tarefas cognitivas.

O terceiro subteste, Compreensão de emoções, inclui a tarefa Misturas, que avalia se a pessoa consegue analisar emoções complexas em seus elementos constituintes. Por exemplo, um item pode perguntar qual sentimento representa a combinação de alegria e aceitação, oferecendo como alternativas culpa, desafio, mania, amor ou desejo. Tam-

bém está incluído nesse subtteste a tarefa de Transição, em que se pergunta ao participante o que acontece quando uma emoção se intensifica ou muda.

O quarto e último subtteste é o Gerenciamento de emoções, que diz respeito à melhor maneira de regular emoções em si próprio e em outras pessoas. Cada item do grupo de itens da administração de emoções descreve uma pessoa com um objetivo de mudar ou manter um sentimento. O participante deve escolher uma alternativa que descreva uma linha de ação que possa fazê-lo se sentir melhor ou manter o estado de humor que possui. As duas tarefas dessa área chamam-se Administração de emoções e Relações emocionais.

Os escores dos subttestes Percepção e Facilitação do pensamento compõem o escore da área Experiencial, enquanto os escores dos subttestes Compreensão e Gerenciamento compõem o escore da área Estratégica. É também fornecido um escore geral de inteligência emocional.

O critério de correção é por meio do consenso, ou seja, baseado na frequência das respostas dos sujeitos que responderam ao teste, conforme sugerido no manual do teste (MAYER; SALOVEY; CARUSO, 2002a). Nesse critério, a pontuação dada a cada alternativa corresponde à porcentagem de sujeitos que escolheram aquela alternativa. Dessa maneira, se um indivíduo responder a uma alternativa que 90% de todos os participantes escolheram, ganha 0,90 nesse item. Informações sobre o histórico de tradução e estudo das propriedades psicométricas de validade e precisão da versão brasileira podem ser encontradas em Cobêro (2004), Dantas e Noronha (2005), Freitas (2004), Jesus Jr. (2004) e Nascimento (2006).

Inventário de Sintomas de Stress para adultos de Lipp (ISSL)

Esse teste é constituído de um caderno de aplicação com 53 sintomas divididos em três quadros. O primeiro quadro de sintomas refere-se à Fase 1 do *stress*, denominada alerta, e o sujeito é solicitado a assinalar todos os sintomas que tem apresentado nas últimas 24 horas. O quadro 2 é subdividido em duas partes, Fase 2 ou resistência e Fase 3 ou quase-exaustão, uma fase intermediária entre resistência e exaustão, e deve-se assinalar quais sintomas foram presentes na última semana. Finalmente, o quadro 3 abrange a última fase do *stress* que é a Fase 4 ou exaustão, assinalando-se os sintomas apresentados no último mês. Após a contagem bruta dos sintomas assinalados pelo examinando, consulta-se uma tabela de porcentagens para diagnosticar se a pessoa apresenta ou não *stress*. Caso apresente, verifica-se a fase em que ela se encontra e se os sintomas que prevalecem são mais físicos ou psicológicos (LIPP, 2000).

Procedimento

O projeto primeiramente foi submetido ao Comitê de Ética para a verificação da adequação da pesquisa com seres humanos, nesse caso com os guardas municipais. Após a aprovação pelo Comitê, sob o número do protocolo 116/04, houve contato com superiores da guarda municipal para expor a finalidade da pesquisa e solicitar o consentimento do desenvolvimento do projeto com uma amostra dos guardas municipais. Em seguida, foi marcada uma sessão coletiva para aplicação dos dois testes, mediante explicação

aos participantes sobre a finalidade da pesquisa, bem como foi entregue o termo de consentimento para que autorizassem ou não suas participações na pesquisa. As análises descritivas de dados (distribuição e frequência) e diferenças de média foram feitas por meio do pacote estatístico *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*.

Resultados e discussão

Conforme aclarado inicialmente, o objetivo deste trabalho foi verificar se a inteligência emocional apresenta relação com o *stress*. Mas antes, para uma melhor compreensão dessa relação, é importante analisar os resultados obtidos de forma separada quanto aos construtos investigados. Como já citado no método, sete (24%) indivíduos da amostra apresentaram *stress* e todos no nível da resistência. Esse dado está abaixo do encontrado na população normativa para o Estado de São Paulo, que é de 53% de pessoas situadas neste nível de *stress* (LIPP, 2000). Com isso, pode-se constatar que a presente amostra demonstrou nível menor de *stress* comparando-se com a amostra normativa. Esses resultados parecem contradizer a literatura da área, que aponta propensão a níveis mais altos de *stress* nesse tipo de população em razão do trabalho que exercem (LIPP, 1996a; ROMANO, 1996; MAGALHÃES, 1999).

Com relação aos dados do MSCEIT, na Tabela 1 podem-se observar as estatísticas descritivas dos subtestes, tarefas, áreas e escore geral do teste. Para verificar se havia diferença significativa de média entre a amostra desta pesquisa e a população geral, realizou-se o teste *t* de *Student* entre os escores desta amostra e os escores de 1.355 sujeitos que já responderam ao teste MSCEIT e inseridos em um banco de dados que visam à padronização do instrumento em âmbito nacional, pertencente ao Laboratório de Avaliação Psicológica e Educacional (LabAPE) da Universidade São Francisco. Os dados encontrados na amostra total da pesquisa não diferem significativamente das médias verificadas na população geral, mostrando que esse grupo específico de guardas municipais apresenta níveis medianos de inteligência emocional. Esse resultado sugere que esse grupo não alcança o esperado pela Academia de Polícia do Barro Branco (2003) em relação à capacidade de controle emocional, que seria de níveis acima da média.

Retomando o objetivo principal da pesquisa, que é verificar a relação entre inteligência emocional e *stress*, na Tabela 1 são apresentadas as estatísticas descritivas dos escores do MSCEIT encontradas nos grupos que apresentou *stress* ("S") e no grupo que não apresentou ("N"). A classificação em N e S foi feita considerando os critérios apresentados no manual (LIPP, 2000), e todos os sujeitos do grupo S apresentaram resultados condizentes com os critérios para classificação da fase de resistência. Observando-se o escore global, pode-se verificar que a média da amostra referente à inteligência emocional foi de 37,3, com resultados variando de um mínimo de 25,25 ao máximo de 48,02 (desvio padrão de 6,64). Também se pode observar que as médias do escore global em inteligência emocional praticamente não diferem nos grupos de estressados e não-estressados (37,1 e 37,9 respectivamente). Contudo, ao se observar o desempenho nas tarefas, é possível perceber que o grupo que não apresenta *stress* possui melhor desempenho em cinco das oito tarefas, o que sugere que essas pessoas possuem maior inteligência emocional, pelo menos no que se refere às capacidades relacionadas a essas tarefas.

Tabela 1. Estatísticas descritivas dos escores do MSCEIT emocional nos grupos que apresentaram *stress* (S) e não-*stress* (N)

	Stress	Média	N	Desvio padrão	Mínimo	Máximo
FACES	N	37,80	17	8,11	21,77	49,11
	S	35,12	7	8,56	24,02	49,09
	Total	37,01	24	8,15	21,77	49,11
FIGURAS	N	38,37	17	12,57	8,77	52,44
	S	36,12	7	13,18	13,92	50,89
	Total	37,71	24	12,50	8,77	52,44
FACILITAÇÃO	N	40,36	17	8,74	23,79	53,55
	S	42,01	7	11,14	19,84	52,03
	Total	40,84	24	9,28	19,84	53,55
SENSAÇÃO	N	32,29	17	11,55	13,56	49,35
	S	40,67	7	9,18	27,08	50,62
	Total	34,73	24	11,40	13,56	50,62
TRANSIÇÃO	N	39,20	17	8,07	24,60	52,51
	S	36,15	7	6,76	27,60	44,10
	Total	38,31	24	7,70	24,60	52,51
MISTURA	N	35,16	17	8,63	17,12	47,65
	S	32,47	7	5,88	26,91	41,18
	Total	34,38	24	7,90	17,12	47,65
ADMINISTRAÇÃO DE EMOCÕES	N	40,03	17	7,97	22,78	52,12
	S	39,03	7	6,40	32,96	49,63
	Total	39,74	24	7,42	22,78	52,12
RELAÇÕES EMOCIONAIS	N	33,79	17	9,93	15,41	48,49
	S	40,61	6	7,66	30,38	48,49
	Total	35,57	23	9,72	15,41	48,49
PERCEPÇÃO	N	38,08	17	8,59	23,79	50,17
	S	35,62	7	9,40	22,31	49,99
	Total	37,36	24	8,70	22,31	50,17
FACILITAÇÃO DO PENSAMENTO	N	36,33	17	8,98	19,73	49,66
	S	41,34	7	7,59	31,07	51,33
	Total	37,79	24	8,75	19,73	51,33
COMPREENSÃO DAS EMOCÕES	N	37,18	17	7,82	20,86	50,08
	S	34,31	7	6,20	27,63	42,52
	Total	36,34	24	7,37	20,86	50,08
GERENCIAMENTO DAS EMOCÕES	N	36,91	17	7,77	20,66	48,56
	S	40,47	7	5,89	34,59	49,63
	Total	37,95	24	7,33	20,66	49,63
EXPERIENCIAL	N	37,20	17	7,64	24,85	49,21
	S	38,48	7	7,81	28,50	49,20
	Total	37,58	24	7,54	24,85	49,21
ESTRATÉGICA	N	37,05	17	7,18	25,16	46,82
	S	37,39	7	5,56	32,19	45,91
	Total	37,15	24	6,63	25,16	46,82
IE	N	37,13	17	6,92	25,25	48,02
	S	37,89	7	6,38	30,34	47,26
	Total	37,35	24	6,64	25,25	48,02

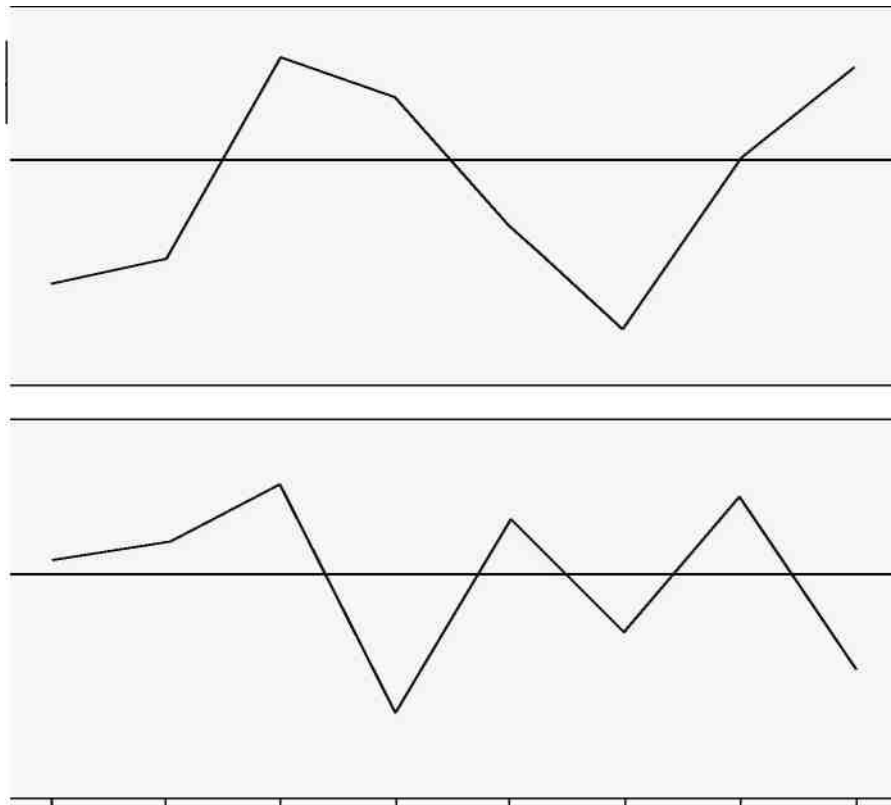
A fim de verificar se as médias de inteligência emocional entre os grupos diferiam, efetuou-se a análise de variância fatorial (ANOVA) considerando duas variáveis independentes: grupo e subteste. A primeira possui dois níveis *entre-grupos* e subdivide a amostra em pessoas com *stress* e sem *stress*. Já a segunda variável possui oito níveis, cada um associado a uma tarefa. Essa variável constitui uma medida repetida de oito níveis e, portanto, é usada para comparar as médias intra-sujeitos nas oito tarefas. A variável dependente, cujas médias foram analisadas, era a pontuação média do sujeito em cada tarefa, todos em uma escala comum de 0 a 100. Resumindo, efetuou-se uma ANOVA (2 X 8) tendo como variável dependente os escores no MSCEIT e variáveis independentes grupo (2) e MSCEIT (8). Segundo a hipótese de pesquisa, o teste mais importante a ser analisado é o que testa o efeito principal da variável grupo. Buscou-se verificar se a média de inteligência emocional era menor no grupo de guardas que apresentaram *stress*.

A Tabela 2 apresenta os resultados da ANOVA. Nota-se que essa tabela divide os efeitos em *intra-grupos* e *entre-grupos*. Isso ocorre porque o termo de erro usado para testar os efeitos difere para cada um desses tipos de fatores. Em primeiro lugar, pode-se observar que o efeito grupo não foi significativo ($F = 0,06$; $p = 0,80$), indicando que, em geral, os dois grupos não diferem significativamente no escore global de inteligência emocional. Esse resultado corrobora, em parte, a posição de Matthews e Zeidner (2002) que concluíram que a inteligência emocional não se correlacionaria com *stress* por não conseguir resolver aspectos críticos das reações ao *stress*.

Tabela 2. Resultados da ANOVA 2 (Grupos) X 8 (MSCEIT)

Fonte	Soma de quadrados	Gl	Média dos quadrados	F	p
<i>Intra-grupos</i>					
MSCEIT	619,31	7	88,47	1,76	0,10
MSCEIT*GRUPO	814,65	7	116,38	2,32	0,03
ERRO	7375,63	147			50,17
<i>Entre-grupos</i>					
GRUPO	22,34	1	22,34	0,06	0,80
ERRO	7281,78	21			346,75

A análise dos outros fatores, entretanto, apontou para um padrão interessante nos dados. O fator intra-sujeitos MSCEIT comparou as médias dos subtestes e mostrou que elas não diferiam significativamente ($F = 1,76$; $p = 0,10$), mas um dado importante foi observado em relação à interação GRUPO X MSCEIT. Esse fator testou se a configuração de médias nas tarefas diferia ao comparar as duas configurações, uma para cada grupo. O resultado do efeito da interação foi significativo, indicando que há um perfil distinto nos dois grupos ($F = 2,32$; $p = 0,03$). A Figura 1 traz uma representação gráfica das médias, mostrando mais claramente essa diferença nos dois grupos.



42

40

38

36

34

32

30

42

40

38

36

34

32

30

faces figuras facilitação sensação transição mistura administração relações de emoções emocionais

Figura 1. Médias nas tarefas do MSCEIT do grupo com *stress* (S) e sem *stress* (N).

O grupo que não apresentou *stress* obteve médias maiores e, portanto, mais habilidades nas tarefas Faces, Figuras, Transição, Mistura e Administração. As quatro primeiras tarefas correspondem às áreas Percepção de emoções e Conhecimento emocional. A última tarefa corresponde a uma parte da área Gerenciamento das emoções (MAYER, 1999; MAYER; SALOVEY; CARUSO, 2002a). No entanto, o grupo que apresentou *stress* demonstrou significativo aumento da média em relação ao grupo sem *stress* nas tarefas Sensação (da área Experiencial) e Relações emocionais (da área Estratégia). Esse resultado parece indicar que indivíduos que desenvolvem *stress* estão mais abertos às experiências, possuem maior propensão para captar os estímulos do ambiente e se envolvem de maneira mais intensa com o meio. Sendo assim, conseguem ter bom desempenho na tarefa Relações emocionais que mensura a habilidade do indivíduo para incorporar emoções e utilizá-las em decisões que envolvem outras pessoas. No entanto, são indivíduos que parecem demonstrar dificuldade em utilizar a inteligência emocional em benefício de si próprios, o que contribui para o desenvolvimento do *stress*, pois sentem, per-

cebem, decodificam os estímulos do ambiente e incorporam emoções de maneira mais intensa, mas não administram adequadamente essas informações de forma a se beneficiarem. Com isso, parece que emoções não bem gerenciadas, geradas tanto de experiências boas como de ruins, vão se intensificando e cristalizando no indivíduo. Se não forem bem administradas, podem desencadear o *stress*.

Considerações finais

De modo geral, não foi encontrada uma relação entre inteligência emocional global e *stress*. Em vez disso, parece que o *stress* está associado a uma configuração específica de habilidades altas e baixas. O alto nível de *stress* parece estar relacionado à capacidade de associar o sentido de cada emoção a outras sensações de outras modalidades sensoriais e também à sensibilidade do sentido emocional nas relações sociais.

O baixo nível de *stress*, por sua vez, está associado à capacidade de perceber emoções em faces e imagens e ao conhecimento emocional. De modo geral, parece que os indivíduos estressados são mais suscetíveis a experimentar emoções com menos interferência do raciocínio. Esse dado parece corroborar a hipótese de que a inteligência emocional não pode ser concebida como um processo geral subjacente ao controle do *stress*, como afirmaram Matthews, Zeidner e Roberts (2004) e Gohm, Corser e Dalsky (2005).

Os dados encontrados nesta pesquisa também apontam a necessidade do cuidado que o pesquisador precisa ter ao analisar os resultados obtidos por meio do instrumento MSCEIT. É essencial que se busque compreender os resultados de todos os fatores e não apenas o resultado final, pois o construto inteligência emocional é composto por várias capacidades, e, diante de um resultado sobre o desempenho de um indivíduo referente a essa inteligência, também se mostrou necessário saber quais habilidades desse construto demonstram maior e menor desempenho.

O resultado desta pesquisa também pode ter sido influenciado pelo número reduzido de sujeitos, uma vez que, para obter dados mais consistentes, seria necessária uma amostra mais ampla e diversificada da população. No caso do presente estudo, teria sido interessante trabalhar com um maior número de indivíduos realmente apresentando *stress*, pois, apesar de o Inventário de Sintomas de *Stress* para Adultos de Lipp (ISSL) ser um instrumento para detectar sintomas e categorizar o nível do *stress* que um indivíduo apresenta, não se pode afirmar com certeza que determinado indivíduo esteja ou não apresentando *stress*, uma vez que, para isso, é necessária uma avaliação mais completa.

Ressalta-se que, para uma melhor investigação da inteligência emocional e do *stress*, bem como da relação entre esses dois construtos, especificamente em relação à profissão de guarda municipal, seria necessária a exploração de outros dados como incidentes no trabalho, tempo de profissão, desempenho profissional, ambiente de trabalho e também grupo critério, ou seja, investigar os construtos inteligência emocional e *stress* em outras populações, como profissionais de diferentes áreas, e analisar se a relação entre esses dois construtos se mantém.

Referências

- ACADEMIA DE POLÍCIA MILITAR DO BARRO BRANCO. **Edital Fuvest, 2003**. São Paulo, 2003.
- BRACKETT, M. A.; MAYER, J. D. Convergent, discriminant and incremental validity of competing measures of emotional intelligence. **Personality and Social Psychology Bulletin**, California, v. 29, n. 9, p. 1147-1158, Sept. 2003.
- COBÊRO, C. **Inteligência emocional: um estudo de validade no contexto organizacional**. 2004. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade São Francisco, Ita-tiba, 2004.
- DANTAS, M. A.; NORONHA, A. P. P. Inteligência emocional: parâmetros psicométricos de um instrumento de medida. **Estudos e Pesquisas em Psicologia**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, p. 59-72, jan./jun. 2005.
- DAVIES, M.; STANKOV, L.; ROBERTS, R. D. Emotional intelligence: in search of an elusive construct. **Journal of Personality and Social Psychology**, Colorado, v. 75, n. 4, p. 989-1015, Oct. 1998.
- FREITAS, F. A. **Inteligência emocional: evidências de validade e precisão do MSCEIT no contexto educacional**. 2004. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade São Francisco, Itatiba, 2004.
- GOHM, C. L.; CORSER, G. C.; DALSKY, D. J. Emotional intelligence under stress: useful, unnecessary, or irrelevant? **Personality and Individual Differences**, Londres, v. 39, n. 6, p. 1017-1028, Oct. 2005.
- GOLEMAN, D. **Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente**. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.
- JESUS JR., A. G. **Estudo de validade do instrumento MSCEIT em avaliação da inteligência**. 2004. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade São Francisco, Itatiba, 2004.
- LIPP, M. N. **Manual do Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp (ISSL)**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2000.
- LIPP, M. N. N. O stress ocupacional e a qualidade de vida. In: **Simpósio sobre stress e suas implicações: um encontro internacional**, 1., 1996a, Campinas. *Anais...* p. 43-49.
- LIPP, M. E. N. Stress: conceitos básicos. In: LIPP, M. E. N. (Org.). **Pesquisas sobre stress no Brasil: saúde, ocupações e grupos de risco**. Campinas: Papyrus, 1996b. p. 17-31.
- LOPES, P. N.; BRACKETT, M. A.; NEZLEK, J.; SCHUTZ, I.; SELLIN, I.; SALOVEY, P. Emotional intelligence and social interaction. **Personality and Social Psychology Bulletin**, Londres, v. 30, n. 8, p. 1018-1034, Aug. 2004.
- MAGALHÃES, D. A. S. **Factores indutores da stress na actividade policial: estudo exploratório com uma amostra de guardas da PSP de Lisboa**. Tese (Licenciatura para formação de policiais) – Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, Lisboa, 1999.
- MATTHEWS, G.; ZEIDNER, M. Inteligência emocional, adaptação a situações de stress e os resultados para a saúde. In: BAR-ON, R.; PARKER, J. D. A. (Org.). **Manual de inteligência emocional: teoria, desenvolvimento, avaliação e aplicação em casa, na escola e no local de trabalho**. Porto Alegre: Artmed, 2002. p. 333-354.
- MATTHEWS, G.; ZEIDNER, M.; ROBERTS, R. D. **Emotional intelligence: science and myth**. Cambridge: MIT Press, 2004.

- MAYER, J. D. Emotional intelligence: popular or scientific psychology? **Monitor**, Washington, v. 30, n. 8, p. 50, Sept. 1999.
- MAYER, J. D.; CARUSO, D. R.; SALOVEY, P. Selecionando uma medida para a inteligência emocional: em defesa das escalas de aptidão. In: BAR-ON, R.; PARKER, J. D. A. (Org.). **Manual de inteligência emocional: teoria, desenvolvimento, avaliação e aplicação em casa, na escola e no local de trabalho**. Porto Alegre: Artmed, 2002. p. 237-251.
- MAYER, J. D.; SALOVEY, P.; CARUSO, D. R. **Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test**. Toronto: Multi-Health Systems, 2002a.
- _____. Inteligência emocional como zeitgeist, como personalidade e como aptidão mental. In: BAR-ON, R.; PARKER, J. D. A. (Org.). **Manual de inteligência emocional: teoria, desenvolvimento, avaliação e aplicação em casa, na escola e no local de trabalho**. Porto Alegre: Artmed, 2002b. p. 81-98.
- MAYER, J. D.; SALOVEY, P.; CARUSO, D. R.; SITARENIO, G. Emotional intelligence as a standard intelligence. **Emotion**, Washington, v. 1, n. 3, p. 232-242, 2001.
- NASCIMENTO, M. M. **Evidências de validade para o teste de inteligência emocional-MSCEIT**. 2006. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade São Francisco, Itatiba, 2006.
- PRIMI, R. Inteligência: avanços nos modelos teóricos e nos instrumentos de medida. **Avaliação Psicológica**, Itatiba, v. 2, n. 1, p. 67-77, jan./jun. 2003.
- ROBERTS, R. D.; ZEIDNER, M.; MATTHEWS, G. Does emotional intelligence meet traditional standards for an intelligence? Some new data and conclusions. **Emotion**, Washington, v. 3, n. 1, p. 196-231, 2001.
- ROMANO, A. P. F. Stress na polícia militar: proposta de um curso de controle do stress. In: LIPP, M. E. N. (Org.). **Pesquisas sobre stress no Brasil**. Campinas: Papyrus, 1996. p. 195-210.
- SALOVEY, P.; MAYER, J. D. Emotional intelligence. **Imagination, Cognition and Personality**, New Haven, v. 9, n. 3, p. 185-211, 1990.
- SELYE, H. History and present status of the stress concept. In: GOLDBERGER, L.; BREZ-NITZ, S. (Ed.). **Handbook of stress: theoretical and clinical aspects**. New York: Free Press, 1982. p. 7-17.

Contato:

Monalisa Muniz
LabAPE, Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu*
Rua Alexandre Rodrigues Barbosa, 45
Itatiba – SP
CEP 13251-900
e-mail: mo_nascimento@yahoo.com.br

Tramitação

Recebido em maio de 2006 Aceito em
março de 2007