

Análise do impacto das facetas da inteligência emocional (traço) e da confiança nos colegas de trabalho no desempenho de tarefa

Nuno Rodrigues¹ 
Teresa Rebelo² 

Resumo

Objetivo – Com base na relevância da inteligência emocional (IE) para prever o desempenho individual no trabalho, este estudo examina as ligações entre as facetas da IE (traço), a confiança nos colegas e o desempenho de tarefa em um trabalho de engenharia de software.

Referencial teórico – Especificamente, este trabalho se baseia no modelo de cascata de Joseph e Newman para levantar hipóteses sobre o impacto sequencial das facetas de IE (traço) no desempenho de tarefa. Ele também testa empiricamente o efeito mediador da confiança nos colegas no vínculo entre a regulação emocional e esta variável critério.

Metodologia – Ele segue um desenho de investigação preditivo com duas fases de coleta de dados. Na primeira fase, as facetas da IE e a confiança nos colegas foram respondidas pelos participantes. A segunda fase foi implementada seis meses depois para coletar as avaliações do desempenho de tarefa dos funcionários facultadas pelos supervisores diretos. Foi obtida uma amostra final de 102 funcionários que pertencem a uma única função de engenharia de software.

Resultados – Os resultados das análises de equações estruturais deram suporte ao efeito sequencial esperado entre as facetas da IE em estudo (i.e., das facetas da avaliação das emoções dos outros e da avaliação das próprias emoções na faceta de regulação emocional). Estes também demonstraram que o efeito da regulação emocional no desempenho de tarefa é inteiramente indireto por meio da variável de confiança nos colegas de trabalho.

Implicações práticas e sociais da pesquisa - Os gestores devem constituir e desenvolver uma força de trabalho com indivíduos com alta IE (traço), porque estes serão mais capazes de atingir níveis melhores de desempenho de tarefa, por meio do desenvolvimento de confiança em relação a seus colegas.

Contribuições – De acordo com o nosso conhecimento, este é o primeiro estudo que dá enfoque na interação entre as facetas da IE (traço) e a confiança nos colegas na determinação do desempenho de tarefa no trabalho.

Palavras-chave – Inteligência emocional, IE (traço), desempenho de tarefa, confiança nos colegas, mediação.

1. Universidade da Madeira, Faculdade de Artes e Humanidades, Departamento de Psicologia, Funchal, Portugal.
2. Universidade de Coimbra, Faculdade de Psicologia e Ciências Educativas, Centro de Investigação em Economia e Gestão (CeBER), Coimbra, Portugal

Como citar:

Rodrigues, N., & Rebelo, T. (2021). Análise do impacto das facetas da inteligência emocional (traço) e da confiança nos colegas no desempenho de tarefa. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 23(3), p.470-487.

Recebimento:

06/02/2020

Aprovação:

18/01/2021

Editor responsável:

Prof. Dr. Gina Santos

Processo de avaliação:

Double Blind Review

Revisores:

Carolina Feliciano Machado; Ana Luisa Veloso



Revista Brasileira de Gestão de Negócios

<https://doi.org/10.7819/rbgn.v23i3.4111>

I Introdução

O valor atribuído à inteligência emocional (IE) na gestão de pessoas e de sua efetividade no trabalho tem sido intensamente debatido ao longo do último quarto de século (Miao, Humphrey & Qian, 2020; Sackett, Lievens, Van Iddekinge & Kuncel, 2017). Recentes avaliações meta-analíticas do crescente número de estudos empíricos sobre a relação entre IE e importantes variáveis resultado em contexto de trabalho dão motivos para otimismo, mostrando que medidas de IE estão positivamente relacionadas ao desempenho no trabalho e a atitudes importantes no ambiente de trabalho (Miao et al., 2020; Miao, Humphrey & Qian, 2017a; Miao, Humphrey & Qian, 2017b; O'Boyle, Humphrey, Pollack, Hawver & Story, 2010).

Em particular, evidência das meta-análises também revelou que as medidas de autorrelato de IE, com base na definição de IE de Mayer e Salovey (1997) e compreendendo facetas relativamente similares, produzem uma contribuição significativa na previsão do desempenho global no trabalho (O'Boyle et al. 2010) e de suas dimensões, como desempenho na cidadania e comportamentos contraproducentes (Miao et al., 2017a), mesmo quando preditores bem estabelecidos, como a aptidão cognitiva e os cinco grandes fatores da personalidade, também são levados em consideração.

Apesar dos avanços dessas pesquisas, várias questões relevantes sobre o impacto da IE no desempenho no trabalho ainda estão sem resposta na literatura. Como alguns autores já destacaram, a pesquisa anterior focou predominantemente a validade relacionada ao critério da IE global, deixando inexplorado o caminho pelo qual suas facetas específicas influenciam as componentes comportamentais distintas do desempenho no trabalho (Greenidge, Devonish & Alleyne, 2014; Pekaar, van der Linden, Bakker & Born, 2017). Contudo, o mapeamento empírico dessas interrelações, ao nível das facetas, representa uma etapa necessária em direção a um esclarecimento mais refinado de seu impacto nos comportamentos de desempenho no trabalho para a IE, assim como para outros construtos das diferenças individuais, sendo uma pré-condição para sua futura incorporação a modelos preditivos integrados de desempenho no trabalho.

O presente estudo visa contribuir para esse objetivo de pesquisa por meio do exame de como as facetas específicas da IE influenciam a dimensão central do desempenho individual de tarefa. Para atingir esse objetivo, ele adota a perspectiva da IE (traço) que concebe a IE (autoeficácia emocional) como um conjunto de disposições e percepções

individuais relacionado à capacidade de um indivíduo de reconhecer, regular e canalizar emoções e conhecimento emocional para se adaptar ao ambiente e melhorar o bem-estar (Petrides, Mikolajczak, Mavroveli, Sanchez-Ruiz, Furnham, & Pérez-González, 2016). Especificamente, o estudo atual foca as facetas propostas por Davies, Stankov e Roberts (1998) no escopo de sua revisão abrangente da literatura sobre IE; essas facetas foram também estudadas por Wong, Law e colegas (e.g., Law, Wong, & Song, 2004; Wong & Law, 2002). Elas incluem a avaliação das emoções próprias (SEA), avaliação das emoções dos outros (OEA), uso das emoções (UOE) e regulação da emoção (ROE), que são consistentes com a definição de IE e com as dimensões teóricas de Mayer e Salovey (1997).

Além disso, ele se baseia no modelo de cascata de IE proposto por Joseph e Newman (2010) para conceber as facetas de IE como componentes importantes de um processo sequencial, da percepção da emoção à regulação da emoção, através do qual a IE afeta o desempenho no trabalho. Essa visão teórica também é congruente com o modelo de regulação da emoção de Gross (1998) e com o modelo de IE de Mayer e Salovey (1997), já que ela postula que a regulação da emoção depende de uma percepção e uma compreensão precisas e prévias das emoções. Enquanto Joseph e Newman (2010) testaram a adequação do modelo de cascata de IE apenas utilizando as medidas de aptidão de IE, pretendemos examinar se as facetas de IE (traço) também podem afetar o desempenho de tarefa de maneira progressiva.

Além de propor e testar a adequação desse modelo para explicar a influência das facetas da IE (traço) no desempenho de tarefa, o estudo atual pretende analisar os mecanismos psicológicos intervenientes através dos quais a IE (traço) efetivamente aprimora os comportamentos individuais de desempenho de tarefa. Esse assunto representa um tema de pesquisa relacionado, embora não desenvolvido, na literatura a respeito dos vínculos da IE e o desempenho no trabalho (Greenidge et al., 2014). Especificamente, abordamos os recentes apelos de Miao et al. (2017a) por mais pesquisa empírica para examinar se as variáveis atitudinais, como a confiança interpessoal, podem representar mediadores importantes dessa relação. De fato, a confiança interpessoal representa uma variável relevante para as organizações, sendo considerada a base dos relacionamentos interpessoais de qualidade no ambiente de trabalho, especialmente desde que os sistemas organizacionais se tornaram cada vez mais assentes em estruturas de trabalho interdependentes (De Jong, Dirks, & Gillespie, 2016; Tan & Lim, 2009).

De acordo com a definição interdisciplinar de Rousseau, Sitkin, Burt, & Camerer (1998, p. 395), a confiança interpessoal compreende “um estado psicológico que inclui a intenção de aceitar a vulnerabilidade com base em expectativas positivas das intenções ou comportamento do outro” e possui vários referentes, isto é, confiança na organização, confiança no líder, confiança nos colegas de trabalho. Este estudo se concentra na última delas, que pode ser definida como “a disposição de uma pessoa de ser vulnerável às ações dos colegas de trabalho cujo comportamento e ações tal pessoa não pode controlar” (Tan & Lim, 2009, p. 46). Embora menos explorada na pesquisa, a confiança nos colegas de trabalho é um antecedente importante de outras atitudes positivas no trabalho e de níveis superiores de desempenho (De Jong et al., 2016; Dirks & Ferrin, 2001; Jones & George, 1998)

À luz de pesquisa anterior e da teoria, propomos que funcionários com alta IE (traço) desenvolverão níveis maiores de confiança em seus colegas de trabalho e, como resultado, obterão níveis maiores de desempenho individual de tarefa. No melhor de nosso conhecimento, a pesquisa anterior não examinou ainda esse mecanismo psicológico através do qual os processos de IE (traço) se traduzem em maior desempenho de tarefa, embora seu exame tenha significado teórico e significância. De fato, de acordo com o modelo de confiança interpessoal no trabalho de Jones e George (1998), a confiança é em parte determinada pelos humores e emoções vivenciados durante as interações interpessoais. Devido a maior capacidade dos indivíduos com alta inteligência emocional de efetivamente perceber e compreender suas próprias emoções e as emoções dos outros, assim como de regular as emoções (Mayer & Salovey, 1997; Mayer, Caruso & Salovey, 2016), eles tendem a vivenciar emoções positivas e estados afetivos com maior frequência, inclusive quando estabelecem interações sociais. Postula-se que esses fatores emocionais positivos suscitam, por outro lado, percepções mais favoráveis dos outros, incluindo dos seus colegas de trabalho, “resultando em uma experiência mais elevada de confiança em outra pessoa” (Jones & George, 1998, p. 534).

Sendo assim, de acordo com o raciocínio de que a IE contribui para a gênese de confiança interpessoal, argumentamos que funcionários com alta IE (traço) consequentemente se beneficiarão da mesma, por alcançar melhores níveis de desempenho individual de tarefa. De fato, as variáveis da confiança interpessoal, incluindo a confiança nos colegas de trabalho, são concebidas como antecedentes proximais dos comportamentos de desempenho no trabalho, facilitando-os por motivar níveis mais altos de cooperação, partilha de informação e envolvimento no trabalho (Dirks

& Ferrin, 2001; Jones & George, 1998). Tais benefícios podem impactar positivamente o cumprimento individual das tarefas e os deveres técnicos do trabalho, uma vez que, conforme afirmado por LePine, Hanson, Borman e Motowidlo (2000, p. 67), “o desempenho individual de tarefa requer a cooperação entre os membros da equipe”, especialmente nas organizações modernas onde o trabalho é frequentemente concebido com base em equipes autônomas ou semiautônomas (Morgeson, Reider, & Campion, 2005).

Levando todos esses aspectos em consideração, elaboramos um modelo integrado, ao nível individual de análise, incluindo hipóteses de relações sequenciais entre facetas da IE (traço) e o desempenho na tarefa, assim como do efeito mediador proposto da confiança nos colegas de trabalho sobre o vínculo entre regulação da emoção e esta variável de desempenho, como explicado posteriormente nas próximas seções.

Conceitualizações de IE e abordagens de medida

Embora as raízes teóricas da IE tenham sido estabelecidas pelas contribuições iniciais de Thorndike (1920) no escopo do conceito de inteligência social, a introdução formal da IE na literatura é atribuída a Salovey e Mayer (1990, p. 189) como “o subconjunto de inteligência social que envolve a capacidade de monitorar os sentimentos e emoções do próprio e os dos outros, para discriminá-los e utilizar essa informação para orientar seu próprio pensamento e ações”. Posteriormente, esses autores centraram esse construto nos processos mentais associados à resolução de problemas pelos indivíduos em áreas associadas à emoção, referindo-se à IE como “a capacidade de perceber emoções, acessar e gerar emoções para auxiliar os pensamentos, para compreender as emoções e para o conhecimento emocional, e para reflexivamente regular as emoções visando promover o crescimento emocional e intelectual” (Mayer & Salovey, 1997, p. 5).

Desde então, a pesquisa relacionada evoluiu através de várias conceitualizações da IE, que se baseiam em abordagens de medição não equivalentes desse construto. Pesquisa meta-analítica recente (Miao et al., 2017a; 2017b; O’Boyle et al., 2010) foi desenvolvida em três principais correntes de investigação da IE, anteriormente identificadas por Ashkanasy e Daus (2005). A primeira corrente é normalmente conhecida como *IE-aptidão* e faz uso do modelo de quatro dimensões de Mayer e Salovey (1997), que postula que a IE é um conjunto de quatro aptidões mentais específicas e hierarquicamente organizadas ou “ramificações”

implicadas no lidar efetivamente com as emoções e com o conhecimento emocional. Especificamente, elas incluem: a) percepção da emoção em si próprio e nos outros; b) uso da emoção para facilitar o pensamento; c) compreensão da emoção; e d) gestão das próprias emoções e das emoções dos outros. A pesquisa pertencente a essa corrente se baseia em testes de desempenho máximo da IE desenvolvidos pelos autores acima mencionados e seus colegas.

As outras duas correntes (Ashkanasy & Daus, 2005), isto é, *IE-aptidão autorrelatada* (corrente 2), ou simplesmente *IE autorrelatada* e *IE-competência mista autorrelatada* (corrente 3), comumente tratada como *IE-mista*, seguem uma perspectiva traço da IE, segundo a qual se postula que a inteligência emocional é “uma constelação de disposições comportamentais e autopercepções relativas à capacidade de reconhecer, processar e utilizar informação relacionada com as emoções.” (Petrides, Frederickson, & Furnham, 2004, p. 278). Embora ambas dependam de medidas de autorrelato de IE, isto é, questionários e escalas de classificação, elas possuem alicerces conceituais que são distintos em sua abrangência. Enquanto a corrente da *IE autorrelatada* faz uso de dimensões teóricas bastante similares àquelas compreendidas no modelo de aptidão de Mayer e Salovey (1997), a *IE-mista* consiste em uma conceitualização mais ampla, compreendendo um conjunto de dimensões que cobre as autopercepções, competências, fatores motivacionais e aspectos da personalidade relacionados à emoção (Petrides & Furnham, 2000). Devido a essa multiplicidade de abordagens teóricas e de medição da IE, é importante destacar, conforme anteriormente observado, que o atual estudo adota uma perspectiva da IE (traço) pertencente mais especificamente à *IE autorrelatada* (corrente 2, Ashkanasy & Daus, 2005).

Modelo hipotético das relações entre as facetas da IE (traço), confiança nos colegas e desempenho de tarefa

O desempenho individual de tarefa constitui uma dimensão central e onipresente do desempenho no trabalho, com importância crítica nos sistemas de avaliação e gestão do desempenho nas organizações (Campbell & Wiernik, 2015). Ele compreende os comportamentos implicados na efetiva execução dos deveres técnicos do trabalho e nas atividades de planejamento e coordenação das tarefas, diretamente impactando a conquista dos objetivos da organização.

Um estudo meta-analítico conduzido por O’Boyle et al. (2010), principalmente baseado em pesquisa primária com medidas focadas no desempenho de tarefa, mostrou que a

IE está positivamente vinculada a essa variável critério. Além disso, os resultados também indicaram que, ao contrário dos testes de *IE-aptidão*, as medidas da *IE autorrelatada* possuem validade incremental para prever o desempenho na tarefa, quanto também são considerados os preditores de aptidão cognitiva e os fatores de personalidade.

No nível das facetas de IE, a literatura disponível é muito mais limitada. No entanto, nos baseamos no modelo de cascata de Joseph e Newman (2010) para propor que as facetas da IE impactam o desempenho de tarefa, de maneira sequencial. Ao aplicar essa lógica às facetas de IE (traço) neste estudo, postula-se que a percepção emocional e os processos de compreensão (OEA e SEA, isto é, avaliações das emoções dos outros e das próprias emoções, respectivamente) influenciam a eficácia dos processos posteriores de regulação emocional. Com relação à faceta do uso da emoção (UOE), seguimos o mesmo procedimento adotado por Joseph e Newman (2010) e excluímos essa faceta do modelo hipotético. Conforme justificado por esses autores, a faceta da IE do uso da emoção (UOE) não é teoricamente distinguível da faceta da regulação emocional (ROE) e conseqüentemente possui pobre validade de construto. Nas palavras destes autores, “o uso da emoção deve essencialmente envolver a indução de uma emoção, como a indução de uma emoção positiva (por ex., alegria) ou negativa (por ex., raiva), que é conceitualmente redundante com a regulação da emoção positiva ou negativa” (p. 55).

Com a exclusão da faceta do uso da emoção, nosso modelo hipotético se alinha com o raciocínio adotado em estudos anteriores focados nas facetas da IE (Greenidge et al. 2014; Joseph & Newman 2010), segundo os quais a regulação emocional (ROE) constitui um antecedente central e proximal do desempenho na tarefa, e que é influenciada por processos anteriores de avaliação das emoções dos outros (OEA) e de avaliação das próprias emoções (SEA). Ambos os processos de avaliação emocional permitem aos indivíduos construir uma base de informação emocional, respectivamente de indícios verbais e não verbais a partir do ambiente social, bem como de seus próprios estados emocionais. A precisão e a abrangência de tais informações emocionais determinará a efetividade das estratégias posteriores de regulação emocional (Gross & Thompson, 2007; Joseph & Newman 2010).

Nessa linha, Wong e Law (2002) especificaram que “como muitas de nossas respostas emocionais são estimuladas pelas emoções de outros indivíduos, nossa compreensão de nossas próprias emoções está relacionada à nossa habilidade de compreender as emoções dos outros” (p. 247). Levando esses aspectos em consideração, postulamos que a avaliação

das emoções dos outros (OEA) ocupará a primeira etapa do modelo hipotético devido ao seu potencial, como parte do ambiente emocional do indivíduo, para suscitar emoções em si próprio e interferir com a sua avaliação acerca das suas emoções (SEA). Sendo assim, nosso modelo hipotético contém um primeiro caminho direto que vai da avaliação das emoções dos outros (OEA) até a avaliação das próprias emoções (SEA) (*hipótese 1*). Conforme justificado por Wong e Law (2002), seguindo o modelo de regulação emocional de Gross (1998), uma percepção e compreensão precisas das próprias emoções individuais atua como um prerequisite para sua regulação bem-sucedida (ROE). Portanto, o modelo proposto inclui um caminho direto de SEA a ROE (*hipótese 2*).

Seguindo essa lógica, a ROE é modelada como um antecedente mais proximal do desempenho na tarefa, com um caminho direto correspondente (*hipótese 3*) em direção a esta variável critério. De fato, a regulação da emoção (ROE) é teorizada por vários autores, independentemente da perspectiva teórica de IE adotada, como uma faceta importante da IE que possibilita a influência dos processos de IE nos comportamentos de desempenho no local de trabalho (Greenidge et al., 2014; Joseph & Newman 2010; Wong & Law 2002). Seguindo o raciocínio de Joseph e Newman (2010), o impacto crítico dessa faceta nos comportamentos de desempenho ocorre através da indução e da manutenção dos estados afetivos positivos. Indivíduos com alta IE são capazes de utilizar mais efetivamente as estratégias de regulação para modular as emoções e manter estados afetivos positivos, o que de acordo com teoria (*broaden-and-build theory*) de Fredrickson (2001) aumentará seu escopo de atenção, a flexibilidade comportamental e os recursos cognitivos, por fim contribuindo para a melhoria do seu desempenho de tarefa. Similarmente, essa efetiva regulação emocional permite aos indivíduos com alta IE lidar mais efetivamente com situações adversas e estressantes do trabalho, reduzindo sua carga emocional negativa e permitindo a que eles mudem mais rapidamente de um estado de humor negativo para um positivo, o que contribui para mitigar os efeitos emocionais nocivos ao desempenho (Greenidge et al., 2014; Wong & Law, 2002). Devido à sua maior efetividade em instigar e manter esses estados afetivos positivos, os indivíduos com alta IE também tendem beneficiar de melhores processos interpessoais e motivacionais no trabalho, o que por sua vez aumenta sua disposição para cooperar e persistir com autoeficácia no cumprimento das tarefas de que são responsáveis (Law et al., 2004; Tsai, Chen, & Liu, 2007). Recente evidência meta-analítica com foco em outras dimensões importantes do desempenho, isto é, desempenho de cidadania e comportamento contraproducente no trabalho,

é consistente com esse raciocínio, ao mostrar que os estados afetivos são mecanismos significativos através dos quais a IE impacta o desempenho individual (Miao et al., 2020).

Levando todos esses aspectos em consideração, propomos que a regulação emocional (ROE) ocupa a última etapa do efeito causal em cadeia da IE (traço) no desempenho de tarefa. Além disso, o presente estudo também levanta a hipótese de que a confiança nos colegas de trabalho constitui um mecanismo através do qual a regulação emocional (ROE) pode resultar em melhor desempenho individual na tarefa. Como observado, evidência anterior suporta a relevância da confiança interpessoal no local de trabalho, ao mostrar seu efeito positivo em variáveis organizacionais importantes, em particular no desempenho no trabalho (Colquitt, Scott, & LePine, 2007; De Jong et al. 2016). Entretanto, esses achados dizem mais respeito à confiança individual nos líderes diretos (por ex., supervisores, gestores), considerando que a grande maioria da pesquisa empírica existente tem foco nesse referente da confiança (Colquitt et al., 2007). Contudo, como vários autores já apontaram, o nível de confiança individual nos colegas de trabalho, também conhecida como confiança lateral, além de ser independente do nível de confiança no líder, é crucial para a efetividade do desempenho individual no contexto dos processos de trabalho que se organizam em uma lógica de interdependência (De Jong et al., 2016; Tan & Lim, 2009). Do mesmo modo, quando os funcionários confiam em seus colegas de trabalho, eles serão mais propensos a assumir os riscos envolvidos na comunicação transparente e na cooperação (Dirks & Ferrin, 2001).

Considerando que a confiança se baseia parcialmente nos estados afetivos, emoções e vínculos entre os indivíduos (Jones & George, 1998), propomos que os funcionários com alta IE (traço) são mais propensos a confiar em seus colegas de trabalho e, portanto, coletar os benefícios inerentes desses vínculos de confiança, através da conquista de maiores níveis de desempenho de tarefa. Como acima destacado, os indivíduos com alta IE tendem a ser mais efetivos em regular suas próprias emoções e as dos outros, o que é instrumental para a manutenção de estados afetivos positivos em si próprios e em seus colegas de trabalho (Mayer & Salovey, 1997; Mayer et al., 2016).

Partindo de uma perspectiva teórica, postula-se que tais estados afetivos favoráveis geram as bases afetivas da confiança interpessoal (Jones & George, 1998; McAllister, 1995). De fato, ao demonstrar estados afetivos e de humor mais positivos através da regulação emocional (ROE), os indivíduos com alta IE são mais propensos a estabelecer relacionamentos construtivos e

vínculos emocionais mais fortes com os outros, incluindo seus colegas de trabalho, o que contribui para percebê-los de maneira mais favorável e confiável (Jones & George, 1998). Pesquisa empírica anterior dá suporte ao efeito direto da IE no afeto positivo (Kafetsios & Zampetakis, 2008; Miao et al., 2020), bem como a seu papel na promoção de interações sociais bem-sucedidas (Lopes, Grewal, Kadis, & Salovey, 2006). Portanto, levantamos a hipótese de que a regulação emocional do traço (ROE) também impactará indiretamente o desempenho individual na tarefa através da geração da confiança nos colegas de trabalho, como especificado por ambos os caminhos correspondentes à hipótese 4.

Para fins de ilustração, o modelo de caminho correspondente da hipótese é exibido na figura 1.

2 Método

2.1 Participantes e procedimentos de coleta de dados

Nossas hipóteses de pesquisa foram testadas utilizando uma amostra de engenheiros de software de uma empresa multinacional de tecnologia da informação, especializada no desenvolvimento de soluções de software inovadoras e confiáveis para clientes de todo o mundo.

Os procedimentos de coleta de dados foram implementados em duas fases diferentes, separadas por

seis meses, seguindo um desenho de investigação preditivo. Na primeira fase, 138 engenheiros de software de projeto da empresa foram convidados a participar do estudo através do preenchimento de um questionário online durante o horário de trabalho, contendo as medidas de IE (traço) e confiança nos colegas de trabalho. O questionário incluiu também informação sobre os principais objetivos do estudo e pediu aos participantes seu consentimento informado, enfatizando que todas as respostas seriam mantidas confidenciais e utilizadas apenas para fins da pesquisa. No total, foram recebidos 102 questionários online válidos, correspondendo a uma taxa de resposta de aproximadamente 74%.

Seis meses depois, a avaliação do desempenho de tarefa foi realizada pelos respectivos supervisores para todos os 102 engenheiros que completaram a primeira fase. Essas avaliações dos supervisores foram disponibilizadas pela empresa através de seu sistema formal de avaliação do desempenho. Todos os participantes pertencem a uma única função de engenharia de software de projeto, organizados em um conjunto de equipes semiautônomas, responsáveis pela implementação específica de projetos de software. Seus principais deveres para o desempenho na tarefa e atividades técnicas interdependentes da equipe incluem codificação de software, testagem, garantia da qualidade e gestão de projeto. A amostra final ($N = 102$) ficou predominantemente composta por participantes homens (93%), com idade média de 31.18 anos ($DP = 4.42$) e um tempo médio de antiguidade na organização de 3.38 anos ($DP = 2.02$).

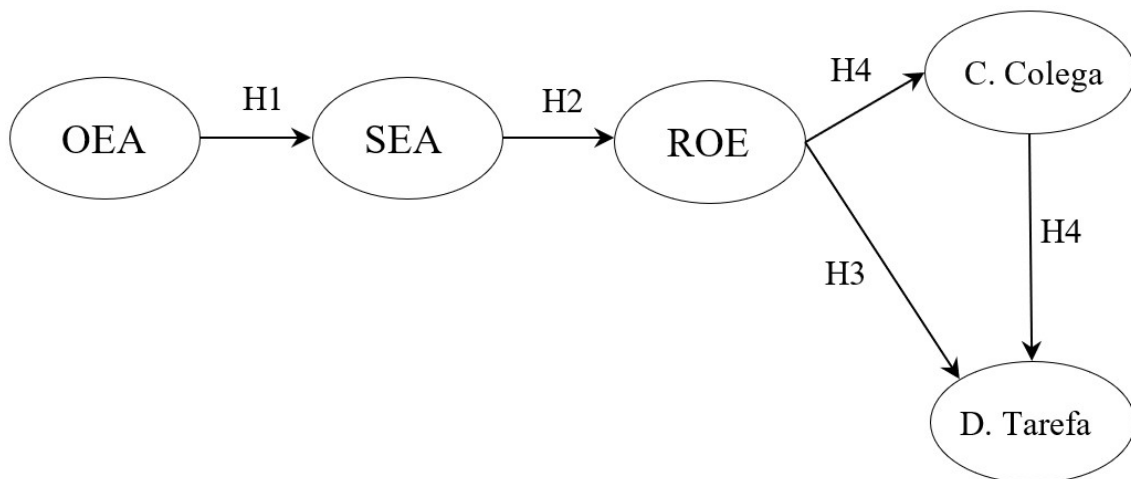


Figura 1. Modelo de hipótese para os efeitos das facetas da IE (traço) na confiança nos colegas de trabalho e no desempenho na tarefa

Nota. OEA = Avaliação das emoções dos outros; SEA = Avaliação das próprias emoções; ROE = Regulação da emoção; C.Colega = Confiança nos colegas; D.Tarefa = Desempenho de tarefa.

2.2 Medidas

A *inteligência emocional traço* foi avaliada utilizando a Escala de Inteligência Emocional de 16 itens (WLEIS) de Wong e Law (2002). Esse instrumento foi escolhido para operacionalizar a IE traço devido a seus desenvolvimentos específicos para contextos de trabalho e à luz do parecer de alguns autores de que “uma medida inteligência emocional deve colocar os participantes em um contexto no qual eles podem de fato vivenciar as emoções sobre as quais devem responder” (Ashton-James, 2003, p. 448). Além disso, O’Boyle et al. (2010) afirmaram que “os pesquisadores que utilizam o autorrelato podem melhor capturar as emoções que os funcionários estão de fato sentindo no local de trabalho” (p. 793).

A WLEIS foi originalmente concebida para avaliar as quatro dimensões correspondentes da IE identificadas pela revisão da literatura por Davies et al. (1998), isto é, *avaliação das emoções próprias (SEA)*, *avaliação das emoções dos outros (OEA)*, *uso da emoção (UOE)* e *regulação da emoção (ROE)*. Cada dimensão é avaliada com quatro itens, incluindo “Faço um bom julgamento do porquê tenho certos sentimentos na maioria das vezes” para SEA, “Tenho uma boa compreensão das emoções das pessoas ao meu redor” para OEA, “Sempre defino metas para mim e então faço o melhor para alcançá-las” para UOE e “Sou muito capaz de controlar minhas próprias emoções” para ROE (ver Apêndice B). No presente estudo, os participantes tiveram que dar suas respostas utilizando uma escala de respostas Likert com 5 pontos, variando de 1 (*discordo totalmente*) a 5 (*concordo totalmente*). Como acima observado, a faceta do uso da emoção não foi incluída no modelo hipotético por causa de sua ambiguidade e alegada redundância, em termos teóricos, com a faceta da regulação da emoção (Joseph & Newman, 2010).

Portanto, para as três facetas em estudo, as pontuações respectivas totais foram obtidas através da soma dos itens respectivos. Os alfas de Cronbach correspondentes foram .85 para SEA, .83 para OEA e .85 para ROE.

A *confiança nos colegas de trabalho* foi medida com os três itens da escala de confiança interpessoal de Cook e Wall (1980), seguindo o mesmo procedimento de Parker, Williams e Turner (2006). Um exemplo de um item é “Há muita confiança entre os membros da minha equipe”. Os participantes responderam em que medida eles concordam com esses itens, utilizando uma escala Likert de 5 pontos, variando de 1 (*discordo totalmente*) a 5 (*concordo totalmente*). As respostas dos participantes foram somadas para formar um indicador global da confiança nos colegas de trabalho. O coeficiente alfa correspondente foi .73.

O *desempenho de tarefa* foi avaliado utilizando uma versão de 5 itens da escala do comportamento na função de Williams e Anderson (1991), comumente utilizada em pesquisa anterior para medir essa dimensão do desempenho. Um exemplo de um item é “Esse funcionário conclui adequadamente as tarefas atribuídas a ele” (ver apêndice C). Os supervisores diretos classificaram o desempenho de tarefa de cada funcionário ao longo de seis meses, utilizando uma escala Likert de 5 pontos, variando de 1 (*discordo totalmente*) a 5 (*concordo totalmente*). A pontuação total do desempenho de tarefa do funcionário foi calculada através da soma das classificações obtidas dos supervisores. O coeficiente alfa da escala foi de .92.

2.3 Resultados

Para testar o modelo hipotético, foi utilizada a abordagem de duas etapas de Anderson e Gerbing (1988). De acordo com essa abordagem, o modelo de medição deve ser avaliado prévia e separadamente da avaliação do modelo estrutural para fortalecer a testagem da teoria e a avaliação da validade de construto. No entanto, o tamanho da amostra ($N=102$) foi insuficiente para utilizar a análise fatorial confirmatória visando avaliar o respectivo modelo de medição, já que isso exigiria a estimação de 50 parâmetros distintos (Kline, 2005, 2016). Consequentemente, seguimos o procedimento adotado em circunstâncias similares em pesquisa anterior relacionada (Parker et al., 2006), e nos baseamos na análise fatorial exploratória para reunir as evidências necessárias da validade convergente e discriminante de todas as medidas das variáveis incluídas no respectivo modelo de medição (isto é, facetas da IE (traço) OEA, SEA e ROE, confiança nos colegas de trabalho e desempenho de tarefa). Seguindo Pituch e Stevens (2016) e recomendações específicas da pesquisa (isto é, MacCallum, Widaman, Zhang & Hong, 1999), o tamanho da amostra foi considerado aceitável para proceder com a análise fatorial e identificar fatores confiáveis, já que foram obtidas elevadas comunalidades, bem como saturações robustas em cada fator extraído (ver Apêndice A).

Utilizando a fatoração do eixo principal e a rotação *oblimin* (isto é, levando em consideração as interrelações esperadas entre os fatores), emergiu uma solução com cinco fatores, correspondendo a três dimensões da IE (traço), além de outros dois fatores relativos à confiança nos colegas de trabalho e desempenho de tarefa. Essa solução representou 72.25% da variância total e todos os itens saturaram adequadamente no fator respectivo. As saturações obtidas variaram de .58 a .85 para OEA; .60 a .89 para SEA;

.65 a .87 para ROE, .58 a .82 para confiança nos colegas de trabalho e de .79 a .87 para desempenho de tarefa. Esses resultados apoiam a validade adequada do construto e a discriminação empírica de todos os construtos em análise, permitindo avançar para o teste do modelo hipotético.

A Tabela 1 exibe as estatísticas descritivas e os coeficientes de correlação de ordem zero de Pearson para as variáveis em estudo.

Com exceção da correlação fraca e não significativa entre ROE e desempenho de tarefa, as correlações entre as variáveis retratadas no modelo hipotético foram na direção esperada. Foi especificamente encontrado um padrão de relações bivariadas positivas e significativas conectando todos os pares possíveis das facetas de IE (traço), de OEA a ROE. Além disso, a ROE foi positiva e significativamente associada à confiança nos colegas de trabalho e essa variável atitudinal também estava positivamente relacionada ao desempenho de tarefa. Em vista desses resultados, foram considerados outros pressupostos inerentes ao teste do modelo hipotético.

Como a estrutura de dados correspondente estava parcialmente agrupada, já que alguns supervisores avaliaram o desempenho de tarefa de mais de um subordinado (55 supervisores pontuaram uma média de 1.85 indivíduos, $DP=0.99$), foi verificada a possibilidade da existência de não independência das observações. O cálculo do coeficiente intraclasses ($CIC_{(1)} = 0.22$) indicou que a variável de agrupamento por supervisor representa aproximadamente 22% da variabilidade obtida nas classificações do desempenho individual de tarefa. Entretanto, a comparação do modelo de médias incondicionais (ou modelo nulo), que não contém nenhum preditor, mas inclui um termo de variância de intercepção aleatória para os grupos (neste caso para as avaliações de cada supervisor), com

um modelo sem intercepção aleatória, não mostrou diferença estatística entre eles. O valor de probabilidade de Log -2 (-2LL) do modelo com uma intercepção aleatória (537.54) é menor que o valor -2LL do modelo sem intercepção aleatória (541.05), porém sua diferença não é estatisticamente significativa em uma distribuição de qui-quadrado com um grau de liberdade (3.51, $p = 0.06$). Esse resultado sugere, portanto, que não há variação significativa da intercepção, de modo que um modelo que permite uma variação aleatória não é superior em termos de adequação aos dados a um modelo que não permite essa variação (Bliese, 2016). Considerando esses resultados, não foi necessário utilizar análises multinível.

Sendo assim, prosseguimos com o teste do modelo hipotético utilizando o software AMOS 20. Especificamente, foi realizada uma análise de caminhos dos construtos latentes com indicadores únicos, fixando os valores dos caminhos latente-a-manifesto na raiz quadrada de suas estimativas da confiabilidade usando a consistência interna. Além disso, para ter em conta o erro de medição, o efeito do erro aleatório em cada variável foi especificado como a quantidade de 1 menos a confiabilidade, multiplicado pela variância observada da medida (Podsakoff, Williams & Todor, 1986). Devido à correlação negativa e significativa entre a idade e a confiança nos colegas de trabalho, seus efeitos foram controlados inserindo-a como uma covariável no modelo.

Foram também observados os requisitos em termos de tamanho da amostra. Devido ao tamanho da amostra, tivemos que manter o modelo em teste parcimonioso. Em nosso modelo, a taxa correspondente de tamanho da amostra/parâmetros livres é de $102/12 = 8.5$. Portanto, o rácio obtido é próximo de 10/1, menor do que o ideal de 20/1,

Tabela 1
Médias, desvios padrão e correlações das variáveis em estudo

Variável	<i>M</i>	<i>DP</i>	1	2	3	4	5	6	7	8
1. Sexo ^a	1,07	0,25	--							
2. Idade	31,18	4,42	-,14	--						
3. Tempo na organização	3,38	2,02	-,04	,18	--					
4. OEA	14,60	2,41	,13	,01	,03	--				
5. SEA	16,02	2,55	-,08	,01	,13	,36***	--			
6. ROE	14,83	2,63	-,04	-,08	-,10	,10	,22*	--		
7. Confiança no colega	12,32	1,74	-,14	-,20*	,09	,07	,16	,26**	--	
8. Desempenho nas tarefas	20,28	3,53	-,11	,01	,19	,03	,21*	,05	,27**	--

Notas. $N = 102$. ^a Homens foram codificados como 1 e mulheres como 2. OEA = Avaliação das emoções dos outros; SEA = Avaliação das próprias emoções; ROE = Regulação da emoção. * $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$.

porém ainda assim aceitável, sendo muito maior do que 5/1, sendo que este último constitui um rácio onde a precisão estatística dos resultados pode ser duvidosa (Kline, 2005).

As estatísticas de ajustamento revelaram que o modelo hipotético possui um nível de ajuste adequado aos dados ($\chi^2 [9, N = 102] = 6.454, p = 0.602$; GFI = 0.979; CFI = 1.00; RMSEA = 0.000; SRMR= 0.055), como podemos observar principalmente pelo teste qui-quadrado não significativo e, conseqüentemente, por valores muito bons dos índices complementares (Kline, 2005, 2016). Isso permite também focar a análise dos coeficientes de caminho correspondentes aos efeitos diretos e indiretos postulados pelas hipóteses em estudo. As estimativas obtidas dos parâmetros correspondentes são apresentadas na Figura 2.

Procedimentos de Bootstrap foram utilizados para testar a significância estatística de todos os efeitos (re-amostrados 5000 vezes, utilizando o método do percentil para estimar os intervalos de confiança de 95% corrigidos). Pesquisa anterior

sobre métodos de mediação mostrou que o bootstrapping é especialmente robusto em termos de controle sobre os erros de Tipos I e II, e na mitigação de problemas de potência resultantes de possíveis distribuições de amostragem não normal dos efeitos indiretos (Hayes, 2013; Williams & MacKinnon, 2008). Os principais resultados estão resumidos na Tabela 2.

Conforme mostrado, todos os caminhos hipotéticos vinculando as facetas de IE (traço) (de OEA a ROE) foram estatisticamente significativos (H1, H2), consistentemente com o efeito sequencial modelado dos processos emocionais, isto é, da avaliação da emoção à regulação emocional. No entanto, contrariamente às nossas expectativas, a faceta de regulação emocional (ROE) não afeta diretamente o desempenho de tarefa (H3). Entretanto, de acordo com a H4, há um efeito indireto positivo e significativo da ROE no desempenho de tarefa, através da confiança nos colegas de trabalho, uma vez que o intervalo de IC 95% respectivo não contém zero.

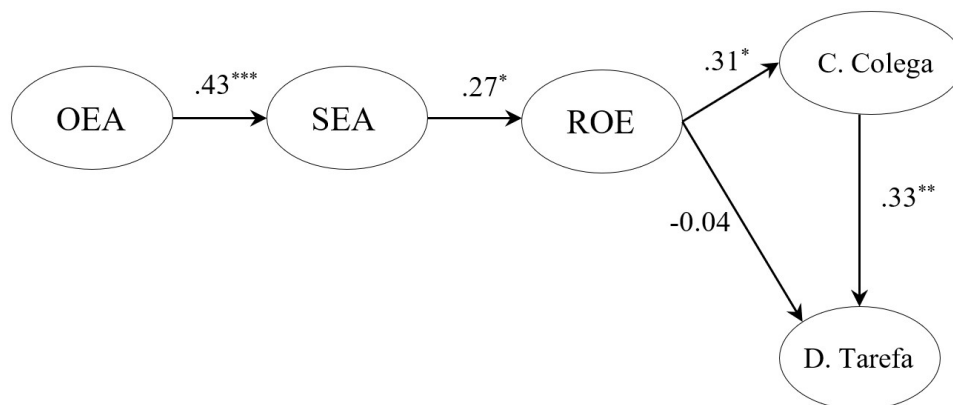


Figura 2. Estimativas dos parâmetros estandardizados do *path model*

Nota. OEA = Avaliação das emoções dos outros; SEA = Avaliação das próprias emoções; ROE = Regulação da emoção; C.Colega = Confiança nos colegas; D.Tarefa = Desempenho de tarefa. N = 102. * $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$.

Tabela 2

Efeitos hipotetizados diretos, indiretos e intervalos de confiança de 95% (IC)

Modelo hipotetizado	Efeito estimado	IC 95%	
		Limite inferior	Limite superior
Efeitos diretos			
H1:OEA → SEA	.428*	.212	.602
H2:SEA → ROE	.268*	.037	.470
H3:ROE → TAREFA	-.041	-.285	.202
Efeito indireto			
H4:ROE→ CONFIANÇA→TAREFA	.104*	.016	.265

Notas. *IC 95% não inclui zero. OEA = Avaliação das emoções dos outros; SEA = Avaliação das próprias emoções; ROE = Regulação da emoção; C.Colega = Confiança nos colegas; D.Tarefa = Desempenho de tarefa.



3 Discussão

Este estudo teve como principal objetivo contribuir para aumentar o conhecimento acerca da influência conjunta das facetas da IE (traço) e da confiança nos colegas de trabalho no desempenho individual de tarefa. Consistente com o modelo de cascata de IE proposto e testado por Joseph e Newman (2010) com as facetas da IE de aptidão, nossos resultados sugerem a ocorrência de um efeito sequencial similar para as facetas da IE (traço) da avaliação emocional inicial à posterior regulação emocional. Todavia, os resultados obtidos não dão apoio à um efeito direto da regulação emocional (ROE) como componente final da cadeia emocional e antecedente mais proximal do desempenho dos funcionários nas tarefas. Uma razão que pode explicar esse resultado está relacionada às características específicas e às demandas do trabalho de engenharia de software em estudo, especialmente em relação ao seu nível de trabalho emocional. Como relatado por Joseph e Newman (2010), ao testar o modelo de cascata, o vínculo direto entre essa faceta e o desempenho global é fortemente moderado pelo nível de *emotional labour*, de tal modo que a regulação emocional parece apenas tornar-se diretamente benéfica para o desempenho em trabalhos com elevado trabalho emocional.

Portanto, o nível de *emotional labour*, isto é, a medida na qual os funcionários precisam regular suas emoções e “alterar suas expressões emocionais para atender as regras da organização” (O’Boyle et al., 2010, p 793), parece atuar como uma condicionante para possibilitar mais benefícios diretos da regulação emocional no desempenho de tarefa. Embora o trabalho específico de engenharia de software amostrado neste estudo demande o estabelecimento de interações com os colegas de trabalho para a realização de atividades em equipe, ele não se qualifica como um trabalho tipicamente elevado em termos de *emotional labour* por causa de sua infrequente interação com os clientes, o que pode explicar a ausência de um impacto direto da regulação emocional (ROE) no desempenho de tarefa.

No entanto, nossos achados ampliam o conhecimento atual sobre o papel da regulação emocional (ROE) no desempenho no trabalho, particularmente da sua componente de tarefa. Ao mostrar que essa faceta impacta indiretamente o desempenho individual de tarefa através da confiança nos colegas de trabalho, os resultados dão crédito à proposição avançada de que a IE (traço) pode ter um papel importante na construção da confiança dos indivíduos em relação a seus colegas de trabalho. Isso, por sua vez, melhora o desempenho dos funcionários nas tarefas, através de sua maior

probabilidade em cooperar, comunicar-se abertamente com os membros da organização e mostrar maior envolvimento em trabalho, especialmente em contextos de trabalho de equipes interdependentes (De Jong et al., 2016; Dirks & Ferrin, 2001; Tan & Lim, 2009). Devido à maior capacidade percebida para criar e manter tais estados afetivos positivos em si próprios e nos outros, funcionários com alta IE (traço) tenderão a ter percepções mais favoráveis de suas contrapartes, bem como a se beneficiar de interações sociais de alta qualidade com as mesmas, finalmente contribuindo para gerar confiança em seus colegas de trabalho (Jones & George, 1998). Portanto, nossos resultados estão em linha com esses aspectos e atribuem um papel relevante da regulação emocional (ROE) na geração de confiança. Entretanto, ao apoiar o efeito sequencial das facetas de IE, nossos resultados também implicam que a efetividade da regulação emocional percebida é, por si só, dependente da autoavaliação da eficácia dos processos precedentes de avaliação emocional.

3.1 Principais contribuições, limitações e sugestões para a pesquisa futura

Partindo de uma perspectiva teórica, nossos achados atribuem crédito empírico ao modelo de cascata de IE de Joseph e Newman (2010), que foi inicialmente construído para explicar as relações entre as facetas de IE (de aptidão) e o individual no trabalho, como uma conceitualização igualmente relevante para o estudo da influência entre as facetas de IE (traço) e o desempenho individual de tarefa. Assim, ao focar a análise em nível das facetas de IE, nossos achados são consistentes com essa visão que alega que a IE (traço) remete para um conjunto sequencial de percepções com relação a processos emocionais importantes, começando com a avaliação individual das emoções no ambiente social e interpessoal (isto é, aquelas expressas pelos outros), evocando e influenciando a avaliação das emoções do próprio indivíduo, e, por fim, determinando a eficácia das suas estratégias de regulação emocional (Gross & Thompson, 2007; Wong & Law 2002). A regulação emocional ocupa o último estágio dessa cadeia e parece atuar como um fator principal na melhoria do desempenho individual (Greenidge et al. 2014; Mayer et al. 2016). Embora tenham revelado a ausência de um impacto direto da regulação emocional no desempenho de tarefa, os nossos achados ampliam o conhecimento sobre esta relação ao mostrar que o efeito dessa faceta é totalmente indireto através da confiança nos colegas de trabalho. Portanto, os resultados obtidos são congruentes com pesquisa anterior que sugere que a regulação emocional pode não impactar diretamente o

desempenho no trabalho, quando este requer um nível reduzido de *emotional labour*. Sendo assim, a medida em que o grau de trabalho emocional pode suprimir ou melhorar os benefícios da regulação emocional no desempenho em diferentes funções constitui uma questão interessante para pesquisa futura, com importantes implicações para clarificar a relevância da IE para diferentes funções e contextos de trabalho.

Ainda assim, nossos achados contribuem para ampliar o conhecimento sobre o impacto da regulação emocional (tipo traço) no desempenho individual ao sugerir que esta pode facilitar indiretamente os comportamentos de desempenho de tarefa através do desenvolvimento de atitudes positivas no trabalho. Desde uma perspectiva teórica, esses aspectos implicam que a IE (traço), através de seu efeito sequencial que finaliza com a regulação emocional, parece desempenhar um papel crucial em moldar positivamente as respostas atitudinais dos indivíduos no trabalho, o que por sua vez melhorará os comportamentos de desempenho associados. Esse é um interessante indício para pesquisa futura, considerando recente evidência meta-analítica que apoia o efeito positivo significativo da IE em atitudes importantes no trabalho independentemente da antiguidade na organização e do nível da função em apreço (Miao et al., 2017b). Em particular, considerando os pressupostos teóricos e a evidência empírica que apoiam que a confiança interpessoal é especialmente importante para o desempenho em situações de trabalho interdependentes (De Jong et al., 2016; Dirks & Ferrin, 2001), a pesquisa futura deveria continuar a examinar se o nível de interdependência no trabalho pode atuar como uma condição moderadora importante para desbloquear os benefícios da confiança interpessoal no desempenho. A pesquisa futura também poderia relacionar esses aspectos com o exame de referentes múltiplos de confiança, como a confiança no líder e na organização, para permitir uma compreensão mais abrangente sobre o papel mediador de diferentes referentes da confiança nas relações entre a IE e os resultados no desempenho.

Além disso, como a confiança interpessoal é um indicador da medida na qual os indivíduos aceitam a vulnerabilidade e o risco, pode revelar-se particularmente importante na tradução do efeito da IE em outras dimensões do desempenho que são possivelmente mais desafiadoras e arriscadas para os funcionários, como o desempenho de inovação. De fato, a pesquisa anterior, embora tenha sido pouco desenvolvida, forneceu evidência inicial que apoia o impacto positivo da confiança e das variáveis relacionadas ao risco associado aos comportamentos inovadores no trabalho (Anderson, Potočnik & Zhou, 2014; Yuan & Woodman,

2010). Considerando que a IE (traço) parece desempenhar um papel importante na construção da confiança individual nos colegas de trabalho, ela pode potencialmente também afetar o desempenho inovador através desse mecanismo.

Além dessas contribuições teóricas e indícios associados para pesquisa futura, nossos achados também têm algumas implicações práticas. Especificamente, eles sugerem que a construção e o desenvolvimento de uma força de trabalho com níveis maiores de IE (traço) podem trazer benefícios para as organizações que contam com sistemas de trabalho interdependentes, em termos de níveis melhores de confiança nos colegas de trabalho, o que por sua vez se traduz em melhor desempenho individual de tarefa. Os resultados também apoiam a adequação da WLEIS em avaliar a IE (traço) para tal fim, além de suas vantagens ao dar aos funcionários a possibilidade de conduzir uma breve autoavaliação de suas facetas de IE (traço). Devido à sua rápida administração, essa escala também pode constituir uma ferramenta de avaliação útil através da qual os funcionários podem receber feedback sobre seu IE (traço) de importantes atores organizacionais (por ex., os colegas e supervisores), no contexto da gestão de desempenho e desenvolvimento de competências. No entanto, recomenda-se cautela ao utilizar a WLEIS e outras medidas de autorrelato de IE em situações de avaliações conducentes à tomada de decisões, como no caso do recrutamento e seleção de pessoal, dada à sua vulnerabilidade para a autodistorção motivada.

Apesar de suas contribuições, o presente estudo possui algumas limitações. Uma dessas limitações deriva das características de nossa amostra, incluindo seu pequeno tamanho e sua composição predominantemente masculina, além do fato de que todos os participantes pertencem a um trabalho específico de engenharia de software de projeto, de uma única empresa multinacional de tecnologia da informação. Apesar de reduzir a probabilidade de nossos achados serem afetados por variáveis contextuais da complexidade do trabalho e tipo de indústria, esses aspectos inevitavelmente restringem a generalização de nossos achados e demandam replicação em estudos futuros antes que possam ser tiradas conclusões mais definitivas. Além disso, embora os dados de desempenho de tarefa tenham sido coletados de uma fonte de dados diferente (isto é, supervisor direto) seguindo as recomendações de Joseph e Newman (2010) para evitar autoavaliações e outros representantes de desempenho, todas as facetas da IE (traço) foram medidas utilizando as autoavaliações dos funcionários. Apesar da plausibilidade de nossos achados, não está claro se e em que medida as relações obtidas entre as facetas de IE (traço) em análise estão inflacionadas pelo facto de se recorrer

a uma fonte comum. Na pesquisa futura, recomenda-se o uso de avaliações de observadores (por ex., avaliações dos pares ou colegas) com relação à IE (traço) dos funcionários. Adicionalmente, a adoção de um desenho longitudinal para coletar as medidas das facetas da IE (traço) em funções distintas e principalmente em pontos separados no tempo (isto é, durante as etapas de desenvolvimento dos projetos ou missões de trabalho) permitirá um teste mais rigoroso da sua influência sequencial e dos efeitos das condições contextuais inerentes (ver pesquisa relacionada, Pekaar, van der Linden, Bakker, & Born, 2017; Tett & Guterman, 2000). Essa abordagem seria particularmente relevante para ajudar a explicar o impacto potencialmente diferente de facetas específicas da IE ao longo do desenvolvimento de missões de trabalho e demandas contextuais distintas; por exemplo a faceta de regulação emocional pode revelar-se especialmente importante durante estágios mais complexos, fatigantes e estressantes ou interdependentes, como aqueles que antecedem os prazos finais ou deadlines.

4 Conclusão

Em conclusão, o estudo atual apoia que a IE (traço), como um conjunto de percepções específicas da avaliação emocional à regulação da emoção, impacta a efetividade com a qual os indivíduos desempenham tarefas centrais e atividades técnicas no trabalho através da construção de confiança nos seus colegas de trabalho. Portanto, as organizações devem construir e desenvolver uma força de trabalho com níveis maiores de IE (traço) para promover melhores níveis de confiança nos colegas de trabalho, o que se traduz em níveis mais elevados de desempenho individual de tarefa.

Referências

- ANDERSON, J. C., & GERBING, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*, *103*(3), 411–423. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.103.3.411>
- ANDERSON, N., POTOČNIK, K., & ZHOU, J. (2014). Innovation and creativity in organizations: A state-of-the-science review, prospective commentary, and guiding framework. *Journal of Management*, *40*(5), 1297–1333. <https://doi.org/10.1177/0149206314527128>
- ASHKANASY, N. M., & DAUS, C. S. (2005). Rumors of the death of emotional intelligence in organizational behavior are vastly exaggerated. *Journal of Organizational Behavior*, *26*(4), 441–452. <https://doi.org/10.1002/job.320>
- ASHTON-JAMES, C. E. (2003). *Is emotional intelligence a viable construct?* MS, University of Queensland Business School, Brisbane, Australia.
- BLIESE, P. (2016). *Multilevel modelling in R (2.6). A brief introduction to R, the multilevel package and the nlme package* [Online manual]. Retrieved from http://cran.r-project.org/doc/contrib/Bliese_Multilevel.pdf
- CAMPBELL, J. P., & WIERNIK, B. M. (2015). The modeling and assessment of work performance. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, *2*, 47–74. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111427>
- COLQUITT, J. A., SCOTT, B. A., & LEPINE, J. A. (2007). Trust, trustworthiness and trust propensity: A meta-analytic test of their unique relationships with risk taking and job performance. *Journal of Applied Psychology*, *92*(4), 909–927. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.4.909>
- COOK, J. & WALL, T. (1980). New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal nonfulfillment. *Journal of Occupational Psychology*, *53*(1), 39–52. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1980.tb00005.x>
- DAVIES, M., STANKOV, L., & ROBERTS, R. D. (1998). Emotional intelligence: In search of an elusive construct. *Journal of Personality and Social Psychology*, *75*(4), 989–1015. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.75.4.989>
- DE JONG, B. A., DIRKS, K. T., & GILLESPIE, N. (2016). Trust and team performance: A meta-analysis of main effects, moderators, and covariates. *Journal of Applied Psychology*, *101*(8), 1134–50. <https://doi.org/10.1037/apl0000110>
- DIRKS, K. T., & FERRIN, D. L. (2001). The role of trust in organizational settings. *Organizational Science*, *12*(4), 450–467. <https://doi.org/10.1287/orsc.12.4.450.10640>
- FREDRICKSON, B. L. (2001). The role of positive emotions in positive psychology: The broaden-and-build theory of positive emotions. *American Psychologist*, *56*(3), 218–226. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.56.3.218>
- GREENIDGE, D., DEVONISH, D., & ALLEYNE, P. (2014). The relationship between ability-based emotional intelligence and contextual performance and counterproductive

work behaviours: A test of the mediating effects of job satisfaction. *Human Performance*, 27(3), 225-242. <https://doi.org/10.1080/08959285.2014.913591>

GROSS, J. J. (1998). The emerging field of emotion regulation: An integrative review. *Review of General Psychology*, 2, 271-299. <https://doi.org/10.1037/1089-2680.2.3.271>

GROSS, J. J., & THOMPSON, R. A. (2007). Emotion regulation: Conceptual foundations. In J. J. Gross (Ed.), *Handbook of emotion regulation* (pp. 3-24). New York, NY: Guilford Press.

HAYES, A. F. (2013). *Introduction to mediation, moderation and conditional process analysis*. New York, New York: Guilford Press.

JONES, G. R., & GEORGE, J. M. (1998). The experience and evolution of trust: Implications for cooperation and teamwork. *Academy of Management Review*, 23(3), 531-546. <https://doi.org/10.2307/259293>

JOSEPH, D. L., & NEWMAN, D. A. (2010). Emotional intelligence: An integrative meta-analysis and cascading model. *Journal of Applied Psychology*, 95(1), 54-78. <https://doi.org/10.1037/a0017286>

KAFETSIOS, K., & ZAMPETAKIS, L. A. (2008). Emotional intelligence and job satisfaction: Testing the mediatory role of positive and negative affect at work. *Personality and Individual Differences*, 44(3), 712-722. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2007.10.004>

KLINE, R. B. (2005). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling* (2nd ed.). New York: The Guilford Press.

KLINE, R. B. (2016). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling* (4th Ed.). New York: The Guilford Press.

LAW, K. S., WONG, C.-S., & SONG, L. J. (2004). The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies. *Journal of Applied Psychology*, 89(3), 483-496. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.89.3.483>

LEPINE, J. A., HANSON, M. A., BORMAN, W. C., MOTOWIDLO, S. J. (2000). Contextual performance and teamwork: Implications for staffing. In G. R. Ferris (Ed.), *Research in personnel and human resources management* (Vol. 19, pp. 53-90). Amsterdam: Elsevier.

LOPES, P. N., GREWAL, D., KADIS, J., GALL, M., & SALOVEY, P. (2006). Evidence that emotional intelligence is related to job performance and affect and attitudes at work. *Psicothema*, 18(Suppl), 132-138.

MACCALLUM, R. C., WIDAMAN, K. F., ZHANG, S., & HONG, S. (1999). Sample size in factor analysis. *Psychological Methods*, 4(1), 84-99. <https://doi.org/10.1037/1082-989X.4.1.84>

MAYER, J. D., & SALOVEY, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. J. Sluyter (Eds.), *Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications* (pp. 3-34). New York, NY: Basic Books, Inc.

MAYER, J. D., CARUSO, D. R., & SALOVEY, P. (2016). The ability model of emotional intelligence: Principles and updates. *Emotion Review*, 8, 1-11. <https://doi.org/10.1177/1754073916639667>

MCALLISTER, D. J. (1995). Affect- and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. *Academy of Management Journal*, 38(1), 24-59. <https://doi.org/10.5465/256727>

MIAO, C., HUMPHREY, R. H., & QIAN, S. (2017a). Are the emotionally intelligent good citizens or counterproductive? A meta-analysis of emotional intelligence and its relationships with organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior. *Personality and Individual Differences*, 116, 144-156. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2017.04.015>

MIAO, C., HUMPHREY, R. H., & QIAN, S. (2017b). A meta-analysis of emotional intelligence effects on job satisfaction mediated by job resources, and a test of moderators. *Personality and Individual Differences*, 116, 281-288. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2017.04.031>

MIAO, C., HUMPHREY, R. H., & QIAN, S. (2020). The cross-cultural moderators of the influence of emotional intelligence on organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior. *Human Resource Development Quarterly*, 1-21. <https://doi.org/10.1002/hrdq.21385>

MORGESON, F. P., REIDER, M. H., & CAMPION, M. A. (2005). Selecting individuals in team settings: The importance of social skills, personality characteristics, and teamwork knowledge. *Personnel Psychology*, 58(3), 583-611. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2005.655.x>

- O'BOYLE, E. H., Jr., HUMPHREY, R. H., POLLACK, J. M., HAWVER, T. H., & STORY, P. A. (2010). The relation between emotional intelligence and job performance: A meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 32(5), 788-818. <https://doi.org/10.1002/job.714>
- PARKER, S. K., WILLIAMS, H. M., & TURNER, N. (2006). Modeling the antecedents of proactive behavior at work. *Journal of Applied Psychology*, 91(3), 636-652. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.3.636>
- PEKAAR, K. A., VAN DER LINDEN, D., BAKKER, A. B., & BORN, M. P. (2017). Emotional intelligence and job performance: The role of enactment and focus on others' emotions. *Human Performance*, 30(2-3), 135-153. <https://doi.org/10.1080/08959285.2017.1332630>
- PETRIDES, K. V., & FURNHAM, A. (2000). On the dimensional structure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 29(2), 313-320. [https://doi.org/10.1016/S0191-8869\(99\)00195-6](https://doi.org/10.1016/S0191-8869(99)00195-6)
- PETRIDES, K. V., FREDERICKSON, N., & FURNHAM, A. (2004). The role of trait emotional intelligence in academic performance and deviant behavior at school. *Personality and Individual Differences*, 36, 277-293. [https://doi.org/10.1016/S0191-8869\(03\)00084-9](https://doi.org/10.1016/S0191-8869(03)00084-9)
- PETRIDES, K. V., MIKOLAJCZAK, M., MAVROVELI, S., SANCHEZ-RUIZ, M.-J., FURNHAM, A., & PÉREZ-GONZÁLEZ, J.-C. (2016). Developments in trait emotional intelligence research. *Emotion Review*, 8(4), 335-341. <https://doi.org/10.1177/1754073916650493>
- PITUCH, K.A., & STEVENS, J. P. (2016). *Applied multivariate statistics for the social sciences: Analyses with SAS and IBM's SPSS*. New York: Routledge.
- PODSAKOFF, P.M., WILLIAMS, L. J., & TODOR, W. D. (1986). Effects of organizational formalization on alienation among professionals and nonprofessionals. *Academy of Management Journal*, 29(4), 820-831. <https://doi.org/10.2307/255948>
- ROUSSEAU, D. M., SITKIN, S. B., BURT, R. S., & CAMERER, C. (1998). Not so different after all: A cross-discipline view of trust. *Academy of Management Review*, 23(3), 393-404. <https://doi.org/10.5465/AMR.1998.926617>
- SACKETT, P. R., LIEVENS, F., VAN IDEKINGE, C. H., & KUNCEL, N. R. (2017). Individual differences and their measurement: A review of 100 years of research. *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 254-273. <https://doi.org/10.1037/apl0000151>
- SALOVEY, P., & MAYER, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>
- TAN, H. H., & LIM, A. K. (2009). Trust in coworkers and trust in organizations. *Journal of Psychology*, 143(1), 45-66. <https://doi.org/10.3200/JRLP.143.1.45-6>
- TETT, R. P., & GUTERMAN, H. A. (2000). Situation trait relevance, trait expression, and cross-situational consistency: Testing a principle of trait activation. *Journal of Research in Personality*, 34(4), 397-423. <https://doi.org/10.1006/jrpe.2000.2292>
- THORNDIKE, E. L. (1920). Intelligence and its uses. *Harper's Magazine*, 140, 227-235.
- TSAI, W.-C., CHEN, C.-C., & LIU, H.-L. (2007). Test of a model linking employee positive moods and task performance. *Journal of Applied Psychology*, 92(6), 1570-1583. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.6.1570>
- WILLIAMS, J. & MACKINNON, D. P. (2008). Resampling and distribution of the product methods for testing indirect effects in complex models. *Structural Equation Modeling*, 15(1), 23-51. <https://doi.org/10.1080/10705510701758166>
- WILLIAMS, L. J., & ANDERSON, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviours. *Journal of Management*, 17(3), 601-617. <https://doi.org/10.1177/014920639101700305>
- WONG, C. S., & LAW, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *Leadership Quarterly*, 13(3), 243-274. [https://doi.org/10.1016/S1048-9843\(02\)00099-1](https://doi.org/10.1016/S1048-9843(02)00099-1)
- YUAN, F., & WOODMAN, R. W. (2010). Innovative behavior in the workplace: The role of performance and image outcome expectations. *Academy of Management Journal*, 53(2), 323-342. <https://doi.org/10.5465/AMJ.2010.49388995>

Apêndice A

Saturações fatoriais obtidas através da análise fatorial exploratória das variáveis em estudo, utilizando a rotação Oblimin

Escala e itens	F1	F2	F3	F4	F5
Avaliação das próprias emoções (SEA)					
2. Tenho uma boa compreensão sobre minhas próprias emoções.	.894	.003	.040	-.044	.000
1. Tenho uma boa noção do porquê tenho certos sentimentos na maioria das vezes.	.765	-.080	.125	-.023	-.057
3. Compreendo realmente o que sinto.	.730	-.029	-.060	.187	-.016
4. Sempre sei se estou feliz ou não.	.597	.004	.018	.088	.122
Desempenho de tarefa					
1. Conclui adequadamente os deveres atribuídos.	-.070	-.869	.055	-.018	.061
5. Conclui os aspectos obrigatórios do trabalho.	.090	-.860	-.069	-.036	-.098
4. Cumpre as exigências formais de desempenho do trabalho.	.125	-.831	.043	.026	-.070
3. Realiza as tarefas que são esperadas.	-.022	-.816	.029	.010	.035
2. Cumpre as responsabilidades especificadas na descrição do trabalho	-.054	-.790	-.039	.012	.180
Regulação da emoção (ROE)					
16. Tenho um bom controle das minhas próprias emoções.	.082	.021	.872	-.039	.050
14. Sou bastante capaz de controlar minhas próprias emoções.	.056	.056	.832	.009	.023
13. Sou capaz de controlar meu temperamento para conseguir lidar com as dificuldades racionalmente.	.176	.073	.726	-.057	.072
15. Eu consigo me acalmar rapidamente quando estou muito bravo.	-.110	-.120	.654	.057	-.051
Avaliação das Emoções dos Outros (OEA)					
6. Eu sou um bom observador das emoções alheias.	-.047	-.047	-.025	.850	.014
8. Eu tenho uma boa compreensão das emoções das pessoas ao meu redor.	-.014	-.024	.056	.809	-.046
5. Eu sempre sei quais são as emoções dos meus amigos a partir de seu comportamento.	.104	-.007	-.109	.728	.044
7. Eu sou sensível às emoções e sentimentos dos outros.	.052	.077	.055	.580	-.008
Confiança nos colegas de trabalho					
2. Se estou com dificuldades no trabalho, sei que os outros membros da minha equipe tentarão me ajudar.	-.010	-.093	-.019	.017	.820
3. Confio plenamente nas habilidades técnicas das outras pessoas da minha equipe.	-.140	.041	.215	.074	.669
1. Há muita confiança entre os membros da minha equipe.	.145	-.039	-.079	-.061	.581
Valor de Eigen value	4.93	3.45	2.77	1.76	1.53
Variância explicada	24.68	17.24	13.84	8.82	7.67

Nota. Os valores da matriz padrão são mostrados.

Apêndice B - (Escala do funcionário)

Escala da inteligência emocional de Wong e Law (WLEIS)

Avaliação das próprias emoções (SEA)

1. Tenho uma boa noção do porquê tenho certos sentimentos na maioria das vezes.
2. Tenho uma boa compreensão sobre minhas próprias emoções.
3. Compreendo realmente o que sinto.
4. Sempre sei se estou feliz ou não.

Avaliação das emoções dos outros (OEA)

5. Sempre sei quais são as emoções dos meus amigos a partir de seu comportamento.
6. Sou um bom observador das emoções alheias.
7. Sou sensível às emoções e sentimentos dos outros.
8. Tenho uma boa compreensão das emoções das pessoas ao meu redor.

Uso da emoção (UOE)

9. Sempre defino metas para mim mesmo e faço o meu melhor para alcançá-las.
10. Sempre digo a mim mesmo que sou uma pessoa competente.
11. Sou uma pessoa automotivadora.
12. Sempre me encorajo a dar o melhor de mim.

Regulação da emoção (ROE)

13. Sou capaz de controlar meu temperamento para conseguir lidar com as dificuldades racionalmente.
14. Sou bastante capaz de controlar minhas próprias emoções.
15. Consigo me acalmar rapidamente quando estou muito bravo.
16. Tenho um bom controle das minhas próprias emoções.

Subescala de confiança nos colegas de trabalho de Cook e Wall (1980)

1. Há muita confiança entre os membros da minha equipe.
2. Se estou com dificuldades no trabalho, sei que os outros membros da minha equipe tentarão me ajudar.
3. Confio plenamente nas habilidades técnicas das outras pessoas da minha equipe.

Apêndice C - (Escala do supervisor)

Escala de desempenho de tarefa de Williams e Anderson

1. Conclui adequadamente os deveres atribuídos.
2. Cumpre as responsabilidades especificadas na descrição do trabalho
3. Realiza as tarefas que são esperadas.
4. Cumpre as exigências formais de desempenho do trabalho.
5. Conclui os aspectos obrigatórios do trabalho.

Agência de fomento:

Este trabalho foi financiado por uma Bolsa de PhD (SFRH/47004) para o primeiro autor da Fundação Portuguesa para a Ciência e a Tecnologia (FCT) e parcialmente financiado por recursos nacionais através da FCT - Fundação para a Ciência e a Tecnologia, I.P., Projeto UIDB/05037/2020

Conflito de interesse:

Os autores declaram não possuir conflitos de interesse.

Copyright:

A RBGN detém os direitos autorais deste conteúdo publicado.

Análise de plágio:

A RBGN realiza análise de plágio em todos os seus artigos no momento da submissão e após a aprovação do manuscrito, por meio da ferramenta iThenticate.

Autores:

1. Nuno Rodrigues, PhD, Universidade da Madeira, Funchal, Portugal. nuno.rodrigues@staff.uma.pt
2. Teresa Rebelo, PhD, Universidade de Coimbra, Coimbra, Portugal. terebelo@fpce.uc.pt

Contribuições dos autores:

1º autor: Definição do problema de pesquisa; Desenvolvimento das hipóteses ou questões da pesquisa (estudos empíricos); Desenvolvimento das proposições teóricas (trabalho teórico); Definição dos procedimentos metodológicos; Coleta de dados; Revisão da literatura; Análise estatística; Análise e interpretação dos dados; Revisão crítica do manuscrito; Redação do manuscrito.

2º autor: Desenvolvimento das hipóteses ou questões da pesquisa (estudos empíricos); Desenvolvimento das proposições teóricas (trabalho teórico); Definição dos procedimentos metodológicos; Revisão da literatura; Análise estatística; Análise e interpretação dos dados; Revisão crítica do manuscrito; Redação do manuscrito.