



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR
Ciências Sociais e Humanas

Relação entre a regulação emocional dos indivíduos e a satisfação com a equipa de trabalho

(Versão final após defesa)

Helena Raquel Ermeiro Baptista

Dissertação para obtenção do Grau de Mestre em
Psicologia Clínica e da Saúde
(2º ciclo de estudos)

Orientador: Prof. Doutora Marta Pereira Alves

Covilhã, dezembro de 2019

Agradecimentos

Em primeiro lugar, agradecer aos meus pais, por serem os principais responsáveis pela oportunidade de eu estar à porta de concretizar mais um sonho, pelo vosso apoio, e por terem estado sempre ao meu lado nesta caminhada. Obrigada por tudo.

À Christelle, por seres a amiga que és e pela força que me transmites. Obrigada por nunca teres deixado que a distância geográfica que constantemente se coloca entre nós tenha sido uma barreira na nossa amizade, muito obrigada. (E era esta a fase em que deveria agradecer ao teu computador por não me ter falhado também não era? Fica registado então).

Agradecer à minha família de Coimbra, Filipa e Frederica, que foram o melhor que a minha experiência académica acrescentou à minha vida. É por trazer pessoas como vocês que a vida académica valeu tanto a pena.

Agradecer também à Cátia, pelo apoio e incentivo, e por teres sido a minha companhia em tantas horas de trabalho, sem obrigação nenhuma. Tens um coração muito bom amiga. Agora já podemos ir dançar o “rebola” numas férias nas Maldivas, ou talvez ainda não, quem sabe.

Ao Pedro, por ser o melhor que esta passagem pela UBI trouxe à minha vida. Obrigada por teres estado sempre comigo, e por continuares a estar mesmo à distância. Apesar de agora as nossas vidas terem vergado por caminhos diferentes, vou estar sempre contigo.

Agradecer aos meus amigos do outro lado do mundo, que embora longe estiveram sempre presentes, e em especial a ti, Hafid. Vocês são sem dúvida uma das forças que mais me move. Encontramo-nos brevemente, em algum lugar bonito.

À Mafalda, por ter sido uma grande surpresa desta fase final, obrigada pelo teu apoio e pela partilha de “dores”, mas também de muitos sorrisos neste período que não foi de todo fácil.

À minha Paulinha, pela força, preocupação e carinho que me foi dando ao longo desta etapa. Por mesmo longe nunca ter deixado de estar presente.

À Adriana, pela presença, apoio e por ter sempre confiado em mim, até quando eu tinha dificuldades em fazê-lo. Obrigada por seres uma ouvinte tão boa e tão paciente.

Por fim, agradecer também à Professora Doutora Marta Pereira Alves, pela ajuda e orientação prestada ao longo do trabalho nesta dissertação.

Enfim, um grande obrigada à Vida... *“porque há um momento em que vês o que ficou para trás. e não lamentas. agradeces. muito”*

Resumo

Na atualidade, as organizações têm aumentado o uso de equipas de trabalho para organizar as suas atividades, tendo vindo a crescer a preocupação com a vertente emocional dos membros dessas equipas para o aumento dos níveis de bem-estar individual, por estes facilitarem o alcance dos objetivos da organização. A presente investigação teve como objetivo perceber o possível efeito preditor das estratégias de regulação emocional na satisfação individual dos membros com a equipa à qual pertencem. Para tal, foi realizado um estudo quantitativo, de natureza transversal, com recurso a uma amostra constituída por 277 membros de equipas, pertencentes a organizações portuguesas de diversos setores de atividade. A recolha de dados foi feita através do método de inquérito por questionário, tendo estes sido analisados posteriormente a nível individual, através do cálculo de um modelo de regressão linear. Os resultados revelaram um efeito preditor positivo e estatisticamente significativo da reavaliação cognitiva na satisfação com a equipa, e um efeito preditor negativo e estatisticamente significativo da supressão expressiva na satisfação com a equipa. Estes resultados vêm corroborar estudos anteriores que demonstram a relação entre variáveis emocionais e estados de bem-estar e satisfação.

Palavras-chave

Regulação emocional; Reavaliação cognitiva; Supressão expressiva; Satisfação com a equipa.

Abstract

Nowadays, organisations have increased the use of work teams to organise their activities, and there has been a growing concern with the emotional aspect of the members of these teams to increase individual well-being levels, which facilitate the achievement of the organisation's objectives. This study aimed to understand the possible predictive effect of emotional regulation strategies on the individual satisfaction of members with the team to which they belong. To this end, a quantitative cross-sectional study was conducted using a sample of 277 team members from Portuguese organisations from different activity sectors. Data were collected using the questionnaire-based survey method, which was subsequently analysed at the individual level, through the calculation of a linear regression model. The results revealed a positive and statistically significant predictor effect of the cognitive reappraisal on work team satisfaction, and a negative and statistically significant predictor effect of the expressive suppression on work team satisfaction. These results corroborate previous studies that demonstrate the relationship between emotional variables and states of well-being and satisfaction.

Keywords

Emotional regulation; Cognitive reappraisal; Expressive suppression; Work team satisfaction.

Índice

Introdução.....	1
Capítulo 1. Enquadramento teórico	3
1.1. Regulação emocional	3
1.1.1. Conceptualização do conceito	3
1.1.2. Estratégias de regulação emocional.....	4
1.1.3. Regulação emocional no contexto organizacional	6
1.1.4. A regulação emocional em equipas de trabalho	8
1.2. Regulação emocional e satisfação com a equipa	11
Capítulo 2. Método	17
2.1. Natureza do estudo, objetivos e hipóteses	17
2.2. Participantes	18
2.3. Medidas de avaliação	20
2.3.1. Questionário de Regulação Emocional (<i>Emotion Regulation Questionnaire</i> , Gross & John, 2003).....	20
2.3.2. Escala de Satisfação com a Equipa de Trabalho (ESAGT)	21
2.4. Procedimentos	22
2.4.1. Procedimentos de investigação	22
2.4.2. Procedimentos estatísticos.....	23
Capítulo 3. Resultados	25
3.1. Análise fatorial exploratória do Questionário de Regulação Emocional	25
3.2. Análise descritiva de itens ERQ	27
3.3. Análise descritiva de itens ESAGT	28
3.4. Relação entre a regulação emocional e a satisfação com a equipa de trabalho	29
3.4.1. Modelo de regressão linear com a regulação emocional como preditor da satisfação com a equipa	31
Capítulo 4. Discussão.....	33
Capítulo 5. Considerações finais	37
Bibliografia.....	39
ANEXOS	51

Lista de Tabelas

Tabela 1 - Caracterização sociodemográfica da amostra

Tabela 2 - Itens do Questionário de Regulação Emocional (ERQ): Pontuações fatoriais e comunalidades dos itens - Análise fatorial de máxima verosimilhança com rotação *oblimin*

Tabela 3 - Estatísticas descritivas para o Questionário de Regulação Emocional (ERQ)

Tabela 4 - Estatísticas descritivas para a Escala de Satisfação com a Equipa de Trabalho (ESAGT)

Tabela 5 - Matriz de correlações entre as variáveis

Tabela 6 - Modelo de regressão linear múltiplo

Lista de Acrónimos

ERQ - Questionário de Regulação Emocional

ESAGT - Escala de Satisfação com a Equipa de Trabalho

AFE - Análise Fatorial Exploratória

Introdução

A investigação desenvolvida nesta dissertação debruça-se sobre a temática das emoções nas equipas de trabalho. O presente estudo foi realizado junto de pessoas que trabalham em organizações de diferentes setores de atividade e, especificamente, que fazem parte de equipas de trabalho dentro dessas mesmas organizações. A finalidade deste estudo centra-se na compreensão da influência do uso de diferentes estratégias de regulação emocional pelos indivíduos na sua satisfação com a equipa da qual fazem parte.

Atualmente, é amplamente reconhecido o papel importante das emoções no contexto de trabalho, o que se manifesta, por exemplo, no significativo aumento de investigações relacionadas com as emoções e os afetos no ambiente de trabalho (Bersade & Gibson, 2007). Segundo Lam e Kirby (2002), não são as emoções, por si só, que influenciam o desempenho no trabalho, mas sim o modo como cada pessoa as interpreta, regula e gere. Desta forma, torna-se importante um esforço progressivo para a conceção de novas abordagens no estudo das emoções (Thompson, 1994), para que estas possam ser devidamente compreendidas. É partindo da importância de compreender as emoções e o seu papel, que surge a área de estudo da regulação emocional, que se relaciona com a forma como os indivíduos regulam as suas emoções e os processos que utilizam para influenciar as emoções que têm, quando as têm, e como as experienciam e expressam (Gross, 1998).

A regulação emocional pode realizar-se com recurso a diversas estratégias que se subdividem, segundo Gross (1998), em estratégias focadas nos antecedentes e estratégias focadas nos consequentes, que pelas suas especificidades, podem apresentar consequências para os indivíduos, em variáveis como o bem-estar (Nelis, Quoidbach, Hansenne & Mikolajczak, 2011). Devido à falta de estudos, no contexto organizacional, sobre o impacto específico que as diferentes estratégias de regulação emocional podem ter na satisfação sentida relativamente à equipa de trabalho, consideramos pertinente contribuir para a investigação neste âmbito, analisando, numa amostra de trabalhadores portugueses, o impacto das estratégias de regulação emocional utilizadas, na satisfação com a equipa de trabalho.

Tendo por base este objetivo, esta dissertação está organizada em duas grandes partes. Na primeira consta a revisão de literatura realizada, onde será apresentada uma contextualização da principal variável em estudo, a regulação emocional, que de forma progressiva vamos integrando no contexto específico do nosso estudo, que são as equipas de trabalho. Mais ainda, faremos uma revisão de literatura no âmbito da relação entre a regulação emocional e a satisfação com a equipa de trabalho, de modo a melhor compreender os indicadores desta possível relação.

Na segunda parte desta dissertação, partindo da investigação que suporta o nosso estudo, desenvolveremos a sua componente empírica, onde serão apresentadas as análises estatísticas efetuadas e os respetivos resultados encontrados, sobre os quais, faremos posteriormente uma discussão para uma melhor compreensão dos mesmos, e enunciaremos, por fim, algumas orientações para investigações futuras.

Capítulo 1. Enquadramento teórico

1.1. Regulação emocional

Neste primeiro capítulo pretendemos fazer uma contextualização do conceito de regulação emocional. Desta forma, o capítulo encontra-se dividido em cinco partes. Na primeira faremos uma definição do conceito de emoção e regulação emocional, no geral. Na segunda parte faremos uma descrição das estratégias de regulação emocional segundo a perspetiva de dois autores diferentes, que serão importantes para a análise que se pretende com este estudo. Nas terceira e quarta partes, procuramos situar o conceito no contexto organizacional e posteriormente em contexto grupal, mais especificamente. E por último, na quinta parte, será realizada uma apresentação, de como a variável da regulação poderá estar relacionada com a satisfação com a equipa, segundo a literatura.

1.1.1. Conceptualização do conceito

As emoções afetam diferentes processos como, a otimização do processamento cognitivo, a tomada de decisão, ou como a motivação, ao direcionar a ação (Salovey, Detweiler-Bedell & Mayer, 2008), e desempenham, também, uma função adaptativa, com impacto na sobrevivência do indivíduo ao meio (Thompson, 1994; Frijda, 2008). Devido às novas exigências dos tempos modernos (e.g., provenientes de alterações tecnológicas, sociais, entre outras), as respostas emocionais, consideradas anteriormente como eficazes, podem agora tornar-se disfuncionais perante novas situações e contextos que os indivíduos enfrentam no seu quotidiano (Nelis et al., 2011). Esta disfuncionalidade das emoções sobre as quais nos referimos podem assim ocorrer ao nível do tipo, intensidade e do momento em que são desencadeadas determinadas emoções, havendo assim a necessidade de cada indivíduo de as gerir e regular (Gross & Thompson, 2007).

Importa desde já referir que será utilizado ao longo desta dissertação um outro construto, o afeto, que embora conceptualmente associado com a emoção e utilizados de forma indistinta na maioria das vezes (Gross, 1998), é por outros definido como referente à parte experimental (Buck, 1993 *cit in*. Gross, 1998) ou comportamental (American Psychiatric Association, 1994 *cit in*. Gross, 1998) da emoção. Ainda assim, ao longo deste trabalho estes dois construtos serão utilizados sem distinção.

Gross e Thompson (2007) acreditam que as emoções se manifestam quando o indivíduo está perante uma situação e a vê como relevante para os seus objetivos. Estes autores consideram as emoções como um fenómeno multifacetado e dão ênfase ao significado que o indivíduo atribui às situações, podendo haver mudanças nas emoções de acordo com as mudanças de significado atribuídas. É apresentado, por estes autores, um modelo processual da emoção, que inicia com “Situação” (relevante psicologicamente, externa ou interna) → “Atenção” →

“Avaliação” → “Resposta” (resposta emocional, que envolve mudanças nos sistemas de resposta experienciais, comportamentais e neurobiológicos), em que se salienta o aspecto reversível de todo o processo. Desta forma, acentuam a maleabilidade das emoções e acreditam ser este aspecto que possibilita a regulação emocional.

A regulação emocional refere-se aos processos pelos quais influenciemos as emoções que sentimos, quando as sentimos e como as experienciamos e expressamos (Gross, 1998) e inclui todos os esforços para aumentar, manter ou diminuir um ou mais componentes de uma emoção (Gross, 1999). Segundo Gross e Thompson (2007), as emoções podem ser reguladas a vários níveis, como na sua intensidade, duração e magnitude, existindo principalmente dois tipos de processos de regulação: 1) de diminuição/supressão de emoções negativas e 2) de aumento de emoções positivas (Koole, 2009; Nelis et al., 2011).

A regulação emocional está associada a competências como a capacidade de perceber e compreender as emoções, que influenciam o desempenho social, pois ajudam os indivíduos não só na interpretação de pistas internas e externas, como a autorregular as emoções e o seu comportamento em situações de interação social, tornando-se este construto dependente das determinantes contextuais e relacionais (Lopes, Salovey, Beers, Côté & Petty, 2005). Assim, é um processo que pode ocorrer em vários contextos do quotidiano, por estar presente nas mais diversas situações de interação social, em que é exigido que cada indivíduo consiga regular o modo como exprime e experiencia a emoção (Fisher, Manstead, Evers, Timmers & Valk, 2004; Gross & Thompson, 2007). É desta forma que se inclui o contexto de trabalho, onde a interação com os outros é essencial, e, por consequência, se torna fundamental regular as emoções (Beal & Trougakos, 2013). No local de trabalho, regular as emoções revela-se necessário quando existem, por exemplo, problemas não relacionados com a função ou o trabalho em si, como problemas de origem familiar e/ou pessoais, que podem influenciar de forma negativa a execução de tarefas, ou quando surgem problemas com origem em contexto laboral, como sobre ou subcarga de trabalho (Diefendorff, Richard & Yang, 2008; Mikolajczak, Tran, Brotheridge & Gross, 2009). Mais ainda, regular emoções também pode ser útil para permitir o estabelecimento de relações positivas com colegas e superiores e, a nível da tarefa, para manter níveis de desempenho adequados (Mikolajczak, Tran, Brotheridge & Gross, 2009).

1.1.2. Estratégias de regulação emocional

Existe alguma variabilidade na forma como cada indivíduo procede à regulação emocional (Webb, Miles & Sheeran, 2012). Nesta perspetiva, Gross (1998, 2008) propõe um modelo onde divide os tipos de regulação emocional em cinco estratégias que têm como objetivo regular cada etapa do processo da emoção. Assim, divide a emoção em antecedentes (situação, atenção e avaliação) e consequentes (a resposta), apresentando desta forma um modelo processual de regulação emocional dividido em cinco categorias de estratégias divididas nas

seguintes duas categorias: a) com foco nos antecedentes: seleção da situação; modificação da situação; reorientação do foco de atenção; reavaliação cognitiva; b) e com foco nos consequentes: modulação de resposta (Gross, 1998b, 1999, 2002; Gross & Thompson, 2007).

A seleção da situação envolve a escolha de abordar ou evitar determinados estímulos (como pessoas, lugares ou objetos) como forma de regular emoções sentidas. Uma vez que o indivíduo se encontra na situação, pode optar pela modificação da situação, que envolve modificar o evento de forma a alterar o impacto emocional que este tem no próprio. (Diefendorff et al., 2008). A reorientação do foco de atenção e a reavaliação cognitiva são utilizadas após a ocorrência de um evento, mas antes de uma reação emocional (Gross, 1998). A reorientação do foco de atenção envolve focar a atenção para um estímulo que não aquele que provoca a emoção evitada, através da utilização de técnicas de distração (como mudar a atenção para longe da situação evitada), de concentração (envolver-se numa outra situação) ou de focar em algo positivo (como fazer algo de que se gosta). As estratégias de reavaliação cognitiva centram-se na reavaliação ou reinterpretção da situação de modo a modificar o seu significado subjetivo, alterando desta forma o impacto emocional da situação no indivíduo. Estas estratégias podem incluir a tomada de perspectiva (e.g. ter em consideração a forma como a outra pessoa se sente), o reenquadramento cognitivo (e.g. pensar como a situação poderia ser pior) e a reavaliação (i.e., interpretar a situação de uma forma diferente) (Diefendorff et al., 2008).

Após os indivíduos experienciarem uma determinada emoção, pode haver uma tentativa de mudança das suas manifestações emocionais, utilizando a modulação de resposta, que é composta por duas estratégias distintas, mas relacionadas: fingir emoções que não estão realmente a ser experienciadas ou ocultar as emoções (Grandey & Brauburger, 2002), sendo esta última também denominada de supressão expressiva, centrando-se na inibição de um comportamento emocionalmente expressivo (Gross, 1998, 2001, 2002; Gross & John, 2003; Gross & Levenson, 1993; John & Gross, 2004). As estratégias focadas nos antecedentes e nos consequentes apresentam funções diferentes, sendo que as primeiras têm como objetivo a modificação de respostas emocionais futuras e as segundas procuram fazer a gestão das emoções geradas (Gross, Richards & John, 2006).

Num outro modelo, Nelis et al. (2011) defendem que a regulação ocorre essencialmente por necessidade de diminuir as emoções negativas (*down-regulation*) e aumentar as emoções positivas (*up-regulation*), a primeira por ser mais frequente e a segunda pelos efeitos positivos que promove na saúde, bem-estar, produtividade, relações interpessoais, entre outros. Assim, estes autores fazem uma distinção entre estratégias de regulação para emoções positivas e negativas, e também estratégias funcionais e disfuncionais, propondo assim 16 estratégias de regulação emocional, que se centram na emoção propriamente dita, isto é, nas estratégias utilizadas para regular uma emoção como um todo, ao contrário de

Gross (1998) que estipula estratégias que regulam uma determinada fase do processo da emoção.

Embora o modelo apresentado por Nelis et al. (2011) seja um modelo bastante completo e vasto quanto às estratégias de regulação emocional apresentadas, iremos focar-nos, ao longo desta dissertação, nas estratégias propostas por Gross (1998), essencialmente nas estratégias de reavaliação cognitiva (estratégia focada no antecedentes) e de supressão expressiva (focada nos consequentes).

1.1.3. Regulação emocional no contexto organizacional

Tendo em conta a crescente importância que tem sido dada às emoções nas organizações, faremos de seguida uma contextualização do papel das emoções e processos de regulação emocional no contexto organizacional, de forma a compreender as diferentes razões pelas quais regular as emoções no trabalho se torna tão importante. Posteriormente, faremos uma abordagem mais específica do mesmo, a nível grupal, em equipas de trabalho.

O interesse dos investigadores pela área das emoções no ambiente de trabalho teve início no final dos anos 80 e inícios dos anos 90, pois até então, as emoções em contexto de trabalho eram pouco estudadas dentro do comportamento organizacional, devido à relevância dada à racionalidade (Fineman, 1993; Ashkanasy, Hartel & Daus, 2002). No contexto de trabalho, a regulação emocional torna-se especialmente importante pela comunicação e quantidade de interações humanas que ocorrem dentro deste contexto (Beal & Trougakos, 2013). Desta forma, os trabalhadores procuram regular as suas emoções no trabalho não só como forma de alcançarem os seus objetivos pessoais e resultados organizacionalmente desejáveis (Côté, Van Kleef & Sy, 2013), como também para facilitar a concretização de tarefas (Koole, 2009). Contudo, é importante referir que a regulação emocional não tem como objetivo eliminar emoções que são habitualmente vistas como desadaptativas (como a tristeza ou a raiva) e substituí-las por emoções positivas (como a alegria), mas sim alterar a forma como a emoção é sentida pelo indivíduo para que este possa reagir de forma mais adaptativa (Aldão, 2013).

Segundo Newman, Guy e Mastracci (2007), para se regular as emoções no espaço organizacional e também na relação com o outro, a realização do trabalho emocional requer: a) detetar o estado emocional da pessoa com quem interagimos e utilizar a informação obtida para criar possíveis alternativas de resposta para os estados emocionais observáveis; b) analisar o estado emocional pessoal e confrontá-lo com o da outra pessoa; c) avaliar como as possíveis alternativas de resposta podem afetar a outra pessoa e posteriormente selecionar a alternativa adequada; d) comportar-se de maneira a exprimir ou suprimir determinadas emoções de forma a provocar na outra pessoa a resposta adequada. É neste último ponto que centraremos agora a nossa atenção, com a introdução do conceito de trabalho emocional.

O termo trabalho emocional, desenvolvido inicialmente por Hochschild (1979) como *emotional labor*, apareceu ligado especificamente ao campo organizacional e ao trabalho. O trabalho emocional trata-se de um processo de expressão de emoções apropriadas a uma dada situação/contexto ou evento, estipuladas pelas regras de manifestação de emoções (*display rules*¹) de uma organização, de forma a garantir a expressão adequada, quer facial, quer corporal da emoção, ou de comportamentos (Ashforth & Humphrey, 1993; Hochschild, 1979, 1983). Brotheridge e Grandey (2002) definiram o trabalho emocional como sendo um construto composto pelas seguintes duas grandes dimensões: o trabalho emocional focado no trabalho (*job-focused emotional labor*) e o trabalho emocional focado no trabalhador (*employee-focused emotional labor*). Nesta perspetiva, o trabalho emocional focado no trabalho refere-se ao nível de exigência emocional que uma ocupação ou profissão exige, sendo, por conseguinte, inerente a qualquer ocupação profissional (Brotheridge & Grandey, 2002). Segundo vários autores, como Brotheridge e Grandey (2002), e Morris e Feldman (1996), esta dimensão engloba a frequência ou quantidade de interações que se estabelecem com outras pessoas, a duração das interações, o nível de intensidade e a variedade de expressões emocionais e estão ainda associadas às *display rules*. Por sua vez, o trabalho emocional focado no trabalhador refere-se ao modo como os trabalhadores processam e experienciam a gestão de emoções e expressões resultantes das exigências do trabalho (Brotheridge & Grandey, 2002). Esta conceitualização avalia o trabalho emocional tendo em vista os processos de regulação emocional dos indivíduos quando tentam modificar as suas expressões devido às exigências emocionais do trabalho (Grandey, 2000; Hochschild, 1983; Morris & Feldman, 1997; Pugliesi, 1999). Inerentes ao trabalho emocional focado no empregado estão as estratégias de regulação emocional apelidadas de atuação superficial (fingir emoções) e de atuação profunda (modificar e controlar os sentimentos e pensamentos de forma a que aquilo que verdadeiramente sentimos corresponda ao que é exibido) (Brotheridge & Grandey, 2002; Brotheridge & Lee, 2002; Montgomery, Panagopolou, Wildt & Meenks, 2006).

Embora para autores como Gross (2013), o trabalho emocional seja apenas uma forma de regulação emocional em contexto organizacional, outros estudos, como o de Grandey, Diefendorff e Rupp (2013), defendem que estes fenómenos são distintos, pois a regulação emocional é um processo mais abrangente, que envolve um maior número de características. Segundo estes autores, ao contrário do trabalho emocional, a regulação emocional pode ser desenvolvida em vários contextos para além do organizacional, não tendo de estar associada ao desempenho e a uma recompensa (e.g., o salário), bem como pode ser realizada com qualquer pessoa da organização (e.g., colegas, supervisores e clientes). Ainda assim, a maior diferença está relacionada com o facto de o trabalho emocional ser estudado como parte

¹ As *display rules* são regras ou normas organizacionais implícitas ou explícitas que indicam que emoções devem ser expressas durante as interações sociais, bem como, qual a intensidade, a diversidade e a duração que lhes devem estar associadas (Ashforth & Humphrey, 1993; Hochschild, 1983).

integrante de uma função (essencialmente em funções de prestação de serviços), com a finalidade de maximizar o desempenho de um colaborador e de otimizar a relação com o cliente (Ashforth & Humphrey, 1993; Grandey, 2000; Hochschild, 1979, 1983; Morris & Feldman, 1996). Além disso, a maioria das investigações defende que o trabalho emocional pode ter consequências negativas na satisfação com o trabalho e no bem-estar (Morris & Feldman, 1996). Em contraste, a regulação emocional, com a utilização de estratégias adaptativas, está relacionada com o bem-estar (Nelis et al., 2011). Por outro lado, autores como Ashforth e Humphrey (1993) que utilizam o termo *display rules* reconhecem que, para a exibição de emoções apropriadas, os trabalhadores têm também de regular os seus estados emocionais internos.

A introdução deste conceito torna-se importante pelo facto de já existirem estudos, como o de Grandey (2000) que, partindo da premissa de que realizar o trabalho emocional implica regular emoções (Totterdell & Holman, 2003), utiliza a perspetiva de Gross (1998) sobre a regulação emocional como base para interpretar a forma como os indivíduos realizam o trabalho emocional.

1.1.4. A regulação emocional em equipas de trabalho

Embora intrínsecas à natureza humana, as emoções foram ao longo de muito tempo uma espécie de “parente pobre” da atividade organizacional e das investigações que foram realizadas nesse contexto (Cunha, Rego, Cunha & Cardoso, 2003). Por um lado, porque durante décadas, a visão racional das organizações impediu o reconhecimento das emoções como parte integrante da vida organizacional, em geral (De Dreu, West, Fisher & MacCurtain, 2001), e do trabalho em grupo, em particular (Kelly & Barsade, 2001). Por outro lado, os estados emocionais foram tendencialmente considerados fenómenos individuais e como tal não acessíveis nem geríveis do ponto de vista da organização (Correia, Dimas & Lourenço, 2011). Com o passar do tempo, a regulação emocional começou a ser vista como um processo que pode incluir o recurso à cognição e a estratégias variadas, que podem ser centradas no próprio sujeito, nos outros e/ou nas relações (Garber, Braafladt & Weiss, 1995 *cit in*. Melo, 2005).

Tendo em conta que no contexto organizacional os indivíduos não trabalham de forma isolada, é importante ter em conta a existência de relações emocionais que se estabelecem entre os membros e que fazem assim parte da dinâmica da organização. A existência do grupo está diretamente relacionada com as relações que os membros estabelecem entre si para o alcance dos objetivos, sendo que a sua dinâmica, desenvolvimento e processos grupais envolvem emoções (Lopez, Lourenço, Dimas & Figueiredo, 2012). A emoção grupal não apresenta uma definição consensual (Kelly & Barsade, 2001) No entanto, a maioria das abordagens conceptualiza as emoções grupais como emergindo ao nível da dinâmica de grupo, mas sendo percebidas a nível individual por cada elemento (Lopez, Lourenço, Dimas &

Figueiredo, 2012). Este tipo de abordagem é designado de “*top-down*” (ou grupo-como-um-todo) (Barsade & Gibson, 1998; Rafaeli & Sutton, 1987, 1989), pois procuram evidenciar o grupo como um todo, influenciando assim as emoções e comportamentos dos elementos (Barsade & Gibson, 1998). Mais tarde, houve a necessidade de estas abordagens serem complementadas com abordagens “*bottom-up*”, salientando-se que a experiência emocional grupal emerge através da contribuição emocional de cada elemento (Barsade & Gibson, 1998, 2007; Kelly & Barsade, 2001). As emoções detêm funções sociais importantes no trabalho em equipa, e a expressão de emoções, tanto positivas como negativas, e vividas/expressas com maior ou menor intensidade, não só nos informa sobre o funcionamento da equipa como, ao mesmo tempo, afeta os processos que decorrem no seu seio. Para além disto, as emoções também desencadeiam e guiam processos críticos na organização, tais como a gestão de conflitos e o desenvolvimento de ideias úteis e criativas, podendo potenciar a eficácia do trabalho coletivo (De Dreu, West, Fischer & MacCurtain, 2001). Como referem Druskat e Wolff (2001a, 2001b), para compreender e prever comportamentos é importante saber a forma como as emoções afetam o comportamento nos/dos grupos, da mesma forma que a medição das competências para gerir as emoções é central para compreender os fenómenos a este nível.

No sentido destas abordagens, de forma a clarificar a forma como a regulação emocional individual tem impacto no grupo, torna-se importante introduzir outros conceitos diretamente relacionados com este, que nos permitem compreender de uma forma mais clara as interações a nível emocional que ocorrem no seio das equipas de trabalho.

Antes de mais, importa definir o conceito de grupo/equipa que será utilizado ao longo deste trabalho. Assim iremos considerar a definição de Cohen e Bailey (1997), que referem que para que um conjunto de pessoas seja denominado de grupo ou equipa, é necessário que esta seja constituída por no mínimo três elementos, que estes se percebam e sejam percebidos como equipa, e que interajam de forma interdependente, para o alcance de um objetivo comum. Segundo George (2011), em situações de interação, as emoções fornecem informação acerca da pessoa que as manifesta, como a forma como é percebido o contexto e as características das relações interpessoais mantidas com quem se interage, influenciando, por sua vez, os comportamentos, sentimentos e pensamentos de quem observa. É desta forma que a expressão das próprias emoções se torna tão importante, pois esta capacidade nos membros de uma equipa permite a troca efetiva de informações sobre as suas necessidades e outras informações emocionais, aumentando o sentido de cooperação, e facilitando desta forma o alcance dos objetivos do grupo (Newcombe & Ashkanasy, 2002).

É nesta linha de pensamento que introduzimos o conceito de interdependência, pois esta é uma característica importante quando abordamos a temática das equipas de trabalho, pois existe interdependência entre um conjunto de pessoas quando, de alguma forma, os indivíduos afetam e/ou são afetados uns pelos outros por pertencerem a um mesmo grupo

(Dimas, Alves, Lourenço & Rebelo, 2016). Segundo Alves (2012), a interdependência nos grupos/equipas pode caracterizar-se em relação a dois subsistemas: a interdependência de realização do trabalho em equipa (relacionada com a partilha de recursos, resultados e funções na realização do trabalho) e a interdependência socioafetiva (relacionada com as relações de proximidade, comunicação e influência socioemocional entre os elementos da equipa). Tendo em conta o carácter emocional da nossa investigação, é no conceito de interdependência socioafetiva que centraremos a nossa atenção. Assim, este conceito foi definido por Alves, Lourenço e Miguez (2013) como sendo as relações sociais e emocionais que se estabelecem no grupo, isto é, pelo tipo de interação e envolvimento afetivos entre os membros de um grupo. Estas relações de natureza emocional que se estabelecem entre os membros são determinantes quanto aos seus efeitos, quer de natureza social, quer relacionados com a tarefa, devendo por isso, ser valorizadas e integradas nos modelos de eficácia grupal (Dimas et al., 2016). São assim, distinguidas por Alves, Lourenço e Miguez (2013) três dimensões de interdependência socioafetiva: a proximidade emocional (existência de laços afetivos entre os membros), a emocionalidade no trabalho (a forma como o estado emocional de cada elemento influencia os outros colegas e o modo como o trabalho é realizado) e a expressão aberta (expressão livre de emoções, opiniões e comportamentos na presença dos colegas).

Esta ideia de interdependência socioafetiva nas equipas de trabalho aparece relacionada com a nossa temática, pois existe influência mútua entre os indivíduos e o seu grupo (Moreland & Levine, 2006) e por isso, o ambiente grupal é influenciado pelo modo como os elementos do grupo manifestam e partilham as suas experiências emocionais individuais (Kelly & Barsade, 2001). Neste sentido, estudos como o de Totterdell, Kellet, Teuchmann e Briner (1998), demonstraram a existência de processos de influência emocional, em que os estímulos são as emoções manifestadas pelos colegas de trabalho.

Esta capacidade para influenciar os outros através da manifestação de emoções foi conceptualizada por Côté e Hideg (2011) como uma dimensão da inteligência emocional. O conceito de inteligência emocional foi definido por Goleman (1998) como “a capacidade de reconhecer os nossos sentimentos e os dos outros, de nos motivarmos e de gerirmos bem as emoções em nós e nas nossas relações”, acrescentando que a inteligência emocional é, para além de um conjunto de competências que visam reconhecer, gerir e influenciar as nossas emoções e dos outros, a capacidade de utilizar essa informação para nos motivarmos e como uma forma de alcançar os objetivos pessoais. Embora inicialmente definida como uma competência individual, tem-lhe sido atribuído um sentido a nível dos grupos, e em particular, das equipas de trabalho, surgindo assim o conceito de inteligência emocional grupal, que está relacionado com a capacidade de os elementos de uma equipa conseguirem identificar e regular as suas emoções e as dos seus colegas, influenciando assim os sentimentos, atitudes e comportamentos dos colegas com quem interagem e do próprio

processo de interação (Dimas et al., 2016). Embora com origem nos membros do grupo, de forma individual, a inteligência emocional pode apresentar-se como uma característica do coletivo, porque apesar de esta variar de indivíduo para indivíduo, com o decorrer do tempo, podem promover qualidades caracterizadoras do grupo como um todo (Correia, Dimas & Lourenço, 2011). Segundo Jones, Abbey e Cumberland (1998), o conceito de inteligência emocional deve ser aplicado para compreender as interações sociais no ambiente de trabalho, uma vez que este construto envolve tanto o controle individual das emoções, como o uso das emoções para lidar com o outro.

Resumindo, a introdução de conceitos como a interdependência socioafetiva e inteligência emocional em equipas de trabalho torna-se fulcral quando abordamos a temática da regulação emocional, pois permite-nos perceber como é importante que cada membro de uma equipa tenha a capacidade de gerir as suas emoções e a forma como as exprime, pois estas terão influencia nos colegas e no ambiente grupal, ambiente este que terá depois consequências a nível individual nos seus membros, no entanto esta temática das consequências a nível individual será abordada de forma mais aprofundada no capítulo seguinte.

1.2. Regulação emocional e satisfação com a equipa

Alguns estudos já realizados sugerem que algumas formas de regulação emocional se revelam mais eficazes no que toca às suas consequências afetivas e de bem-estar (e.g., Gross, 1998b; John & Gross, 2004). Por esta razão, procuramos neste estudo perceber a possível relação entre variáveis emocionais dos membros de equipas de trabalho (como a regulação emocional) e variáveis relacionadas com o bem-estar a nível individual (como a satisfação com a equipa). Desta forma, será apresentado, de seguida, o enquadramento da temática da satisfação no trabalho e, mais especificamente, acerca da satisfação com a equipa. Posteriormente, abordaremos de que forma a regulação emocional pode ser uma variável preditora da satisfação, através de estudos e teorias já desenvolvidos.

A satisfação no trabalho é um construto que tem apresentado um papel fundamental na pesquisa e na teoria dos fenómenos organizacionais (Spector, 1997). Vários investigadores e profissionais indicaram diferentes definições relativamente a este construto, sendo, no entanto, a definição mais utilizada de satisfação no trabalho aquela que foi apresentada por Locke (1969). Este autor descreveu a satisfação no trabalho como sendo um estado emocional positivo de bem-estar que surge a partir da avaliação que o indivíduo faz acerca do seu trabalho, que resulta da sua perceção sobre como este satisfaz ou permite a satisfação dos valores que considera importantes no trabalho. Na mesma linha, Meier e Spector (2015) definem a satisfação com o trabalho como a avaliação geral do indivíduo em relação ao seu trabalho, podendo esta ser favorável ou desfavorável. Neste sentido, a satisfação implica uma

atitude em relação ao trabalho, isto é, um conjunto de respostas com componentes afetivas, cognitivas e comportamentais (Hulin & Judge, 2003; Meier & Spector, 2015).

No que concerne às causas da satisfação, esta pode, por um lado, ser influenciada por diferenças individuais na personalidade (Judge, Heller & Mount, 2002), e por outro, por percepções sobre as características do trabalho, dos supervisores e dos colegas (Russell, Spitzmuller, Lin, Stanton, Smith & Ironson, 2004). Desta forma, tendo em conta a diversidade de teorias sobre as causas da satisfação, Judge e Klinger (2007) propõem três abordagens sobre os possíveis antecedentes deste construto: a abordagem situacional, abordagem disposicional e abordagem interacional.

Na abordagem situacional, as teorias assumem que a satisfação no trabalho é uma consequência da natureza do próprio trabalho ou de outros aspetos relacionados com o ambiente (Judge & Klinger, 2007). Assim, características e condições do trabalho, como a variedade de competências requeridas, a identidade e importância da tarefa, o feedback recebido, os níveis de autonomia percebidos e os conflitos interpessoais, são fatores que afetam a satisfação (Meier & Spector, 2015).

Por sua vez, as abordagens disposicionais propõem que a satisfação no trabalho está intimamente enraizada na estrutura pessoal do indivíduo, estando relacionada com a sua personalidade, com as suas percepções individuais (Judge & Klinger, 2007). Partindo desta ideia, a variação na satisfação com o trabalho pode ser consequência de diferenças individuais na afetividade positiva e negativa, diferenças de autoeficácia, autoestima e locus de controlo, assim como fatores genéticos e influência de dimensões da personalidade, como o neuroticismo, extroversão e conscienciosidade (Judge, Heller & Mount, 2002; Meier & Spector, 2015).

Por último, a abordagem interacional refere que a satisfação é resultado da interação entre fatores situacionais e disposicionais. Segundo esta teoria, nem todos os indivíduos são afetados da mesma forma pelas condições do trabalho, pois a personalidade de cada um irá ter influência na percepção que possuem das características e condições do trabalho e das tarefas e, por isso, a satisfação será mais elevada quando existir uma correspondência entre características disposicionais da pessoa e do trabalho (Judge & Klinger, 2007).

A satisfação com o grupo de trabalho é o construto de nível grupal equivalente ao construto de nível individual da satisfação com o trabalho (Gaspar, 2016), podendo ser definido como uma resposta afetiva dos membros em relação ao grupo, às suas características e funcionamento (Witteman, 1991), isto é, o grau de satisfação dos membros relativamente a diferentes aspetos da sua equipa de trabalho (Dimas, 2007). De entre os aspetos com os quais os membros podem estar mais ou menos satisfeitos, podem estar os processos de tomada de decisão grupal, a comunicação dentro da equipa, o clima mantido entre os membros e/ou

questões relacionadas com a liderança e características das tarefas (Witteman, 1991). Assim, a satisfação dos membros com a equipa de trabalho está relacionada quer com aspetos inseridos na dimensão tarefa de grupo (e.g., realização do trabalho), quer com aspetos relacionados com a dimensão afetiva (e.g., clima de trabalho na equipa) (Dimas et al., 2016). Embora a satisfação envolva diferentes dimensões, estes podem ser agrupados num construto grupal, que permite operacionalizar a satisfação como um construto unidimensional (Brief, 1998; Dimas, Lourenço & Rebelo, 2018), podendo incluir-se nesta abordagem o nível grupal, ou seja, a medição da satisfação dos membros com o grupo de trabalho (Dimas et al., 2018).

Ainda que a satisfação com a equipa tenha sido diversas vezes estudada como *input*, isto é, como um antecedente de vários resultados importantes para a organização e/ou para as equipas, relacionados, por exemplo, com a produtividade e bem-estar dos funcionários (Meier & Spector, 2015), também é estudada como um *output*, ou seja, como resultado de processos e estados emergentes das equipas (e.g., Kozlowski & Ilgen, 2006). E será esta última possibilidade a opção tomada na presente investigação. Alguns autores, como LePine, Piccolo, Jackson, Mathieu e Saul (2008) referiram que enquanto variável *output*, a satisfação com a equipa, poderia ser influenciada indiretamente pelas características dos membros, através dos processos/estados emergentes das equipas. Neste sentido, a satisfação com a equipa pode ser igualmente influenciada, direta ou indiretamente, pela comunicação (Witteman, 1991) e relações pessoais (Li, Li & Wang, 2009) entre outros fatores externos ou internos à equipa de trabalho.

Na linha dos autores anteriores, que referem a satisfação como um output de outras variáveis das equipas, também Weiss e Cropanzano (1996) apresentaram a Teoria dos Acontecimentos Afetivos (TAA), na qual os autores defendem que os acontecimentos afetivos que ocorrem em contexto organizacional levam a reações emocionais, as quais influenciam diretamente as atitudes e comportamentos dos indivíduos. A TAA é uma teoria sobre a experiência afetiva dos indivíduos nas organizações, que defende que acontecimentos vividos no local de trabalho são as causas mais próximas das reações emocionais dos indivíduos na organização. Estas reações emocionais aos eventos podem diferir em termos da sua qualidade hedónica (acontecimentos avaliados como sendo agradáveis ou desagradáveis) e em termos do seu nível de ativação, isto é, da sua intensidade, influenciando assim as atitudes e comportamentos dos indivíduos (Silva & Caetano, 2013). As consequências das experiências afetivas são tanto atitudinais (e.g. satisfação com o trabalho, confiança organizacional e comprometimento) como comportamentais (e.g. absentismo, atrasos, rotatividade e produtividade) (Weiss & Cropanzano, 1996).

Nesta teoria, os autores postulam que as condições ambientais, internas e externas à organização determinam a ocorrência de eventos afetivos que levam a respostas afetivas (como humor, sentimentos e emoções), que por sua vez influenciam as atitudes e comportamentos no local de trabalho. Estes autores referem que os eventos que

desencadeiam respostas afetivas positivas influenciam as atitudes no contexto de trabalho e os comportamentos (Ashton-James & Ashkanasy, 2016).

Na mesma linha da TAA, Ashkanasy, Ashton-James e James (2004) desenvolveram um modelo de regulação do afeto para explicar porque é que os eventos no local de trabalho acionam respostas emocionais nos funcionários e porque é que os estados emocionais afetam as atitudes e comportamentos dos funcionários de forma diferente. Este modelo implica que os processos cognitivo-afetivos que medeiam a relação entre o estado emocional de um trabalhador e o seu funcionamento no local de trabalho são processos autorregulatórios, que apresentam um papel mediador entre o efeito das condições do local de trabalho e os resultados interpessoais. Estes processos de regulação têm assim dupla função, ou seja, minimizar as consequências emocionais de eventos afetivos (que podem vir de interações com colegas) e agem para alertar o indivíduo para estratégias de resposta negativas ou mal adaptativas.

Desta forma, e como referido anteriormente neste enquadramento (cf. ponto 1.1.2), existem diversas estratégias de regulação emocional. No entanto, no nosso estudo centraremos a nossa atenção nas estratégias de Reavaliação Cognitiva e de Supressão Expressiva, como representantes das estratégias focadas nos antecedentes e centradas nos consequentes, respetivamente. Assim, segundo alguns autores (e.g., Gross, 1998, 2001, 2002; Gross & John, 2003; John & Gross, 2004), a Reavaliação Cognitiva surge associada a consequências mais positivas, isto é, a uma redução na experiência e expressão de emoções negativas, consumindo poucos recursos cognitivos e, por consequência, produzindo um comportamento interpessoal adequadamente focado na interação com os outros, com partilha de emoções. Por outro lado, a Supressão Expressiva tende a ocorrer mais tarde no processo de formação das emoções, modificando essencialmente a componente comportamental das tendências emocionais de resposta, sem reduzir a experiência de emoções negativas e consumindo recursos cognitivos que interferem com o desempenho social, sendo que os indivíduos que tendem a utilizar esta estratégia têm menos relações consideradas como positivas.

Partindo das consequências de cada uma das estratégias de regulação referidas, Dimas et al. (2018) realizaram um estudo onde analisaram as correlações entre a satisfação com a equipa de trabalho e as emoções (positivas e negativas). Para este estudo, utilizaram uma amostra de 471 membros de 75 equipas. Ao nível grupal, os resultados do estudo revelou, por um lado, uma associação positiva forte entre a satisfação com a equipa de trabalho e as emoções positivas e, por outro, uma associação negativa forte entre a satisfação com a equipa de trabalho e as emoções negativas.

Num outro estudo realizado por Côté e Morgan (2002), os autores previram, com base no modelo de dissonância emocional, que a supressão de emoções desagradáveis diminui a satisfação com o trabalho. No entanto, os autores acreditam que o modelo de dissonância

emocional é limitado, pois concentra-se predominantemente nas consequências intraindividuais da regulação emocional, não incorporando o contexto interpessoal da regulação. Desta forma, acreditam que o modelo de interação complementa a abordagem da dissonância emocional, pois considera (a) o modo como a regulação emocional de um membro afeta os outros e (b) a forma como a resposta das outras pessoas à regulação emocional do membro afeta o próprio. Assim, os autores defendem, tendo em conta a perspectiva da interação social, que a regulação emocional dos trabalhadores pode gerar respostas de outras pessoas durante as interações sociais que, subsequentemente, afetam a satisfação no trabalho do trabalhador. Desta forma, os autores propõem que determinados tipos de regulação emocional têm efeitos positivos nos resultados do trabalho, como a satisfação. Partindo deste princípio, no seu estudo com uma amostra composta por 111 trabalhadores, obtiveram resultados que indicaram que a supressão de emoções desagradáveis estava negativamente correlacionada com a satisfação no trabalho, enquanto a amplificação de emoções agradáveis estava positivamente relacionada com a satisfação.

Tendo em conta que a satisfação se encontra intrinsecamente relacionada com o bem-estar afetivo (Warr, 1990), torna-se importante referenciar o estudo realizado por Gross e John (2003), onde os investigadores procuraram perceber o impacto do uso das estratégias de reavaliação cognitiva e de supressão expressiva no funcionamento interpessoal e bem-estar individual. A nível do funcionamento interpessoal, os autores encontraram resultados que indicaram que os indivíduos que utilizavam estratégias de reavaliação cognitiva tinham relações mais próximas e eram mais apreciados pelos outros. Por outro lado, os resultados indicaram ainda que os indivíduos que utilizavam a supressão expressiva demonstraram ser menos propensos a partilhar com os outros não só as emoções negativas, como também as positivas e mostraram também falta de proximidade emocional, sendo esta distância emocional percebida pelos colegas. Ao nível do bem-estar, os resultados indicaram uma correlação positiva entre a reavaliação cognitiva e todos os indicadores de funcionamento positivo, isto é, em todos os domínios de bem-estar, incluindo a satisfação com a vida em geral. Neste sentido, Daniels (2000) reforça que o bem-estar deve ser abordado como a prevalência das emoções positivas no trabalho.

Da mesma forma, no estudo de Kafetsios, Nezlek e Vassilakou (2012) com 51 diretores de escolas e 281 professores, procurou examinar-se a relação entre cada uma das duas estratégias de regulação emocional (i.e., reavaliação cognitiva e supressão expressiva) e a satisfação com o trabalho. Os resultados encontrados pelos autores revelaram que a reavaliação cognitiva estava positivamente correlacionada com a satisfação com o trabalho, e negativamente correlacionada com afetos negativos. Já em relação à supressão expressiva, esta dimensão apareceu associada a uma menor satisfação com o trabalho e mais afetos negativos.

Apesar de alguns estudos já realizados revelarem que os indivíduos que regulam as suas emoções de forma adaptativa tenderem a apresentar níveis de bem-estar mais elevados (Gross & John, 2003; Nelis et al., 2011), o estudo da regulação emocional é relativamente recente, tornando-se importante que seja desenvolvida mais investigação sobre as suas consequências (Diefendorff et al., 2008).

Tendo em conta os estudos apresentados na revisão de literatura é possível antever que as estratégias utilizadas pelos indivíduos têm impacto na satisfação ou insatisfação com a sua equipa de trabalho. Por um lado, indivíduos que utilizam a reavaliação cognitiva, como estratégia de regulação emocional, apresentam uma diminuição das emoções negativas e uma melhor relação com os outros, caracterizada por uma maior partilha de emoções, o que, por sua vez, poderá levar a um aumento da satisfação. Contrariamente, a supressão expressiva não apresenta uma diminuição das emoções negativas e leva a uma maior dificuldade nas relações positivas com os outros, o que pode indicar uma diminuição da satisfação. É assim, de acordo com estas indicações da literatura, que partimos para a análise desta investigação.

Capítulo 2. Método

2.1. Natureza do estudo, objetivos e hipóteses

O presente estudo está inserido no “Projeto VITEM - A incidência de subgrupos e de competências emocionais no bem-estar e desempenho de equipas virtuais”, que visa compreender como, em equipas com algum grau de virtualidade, alguns construtos relativos ao funcionamento grupal (aprendizagem grupal, bem-estar afetivo individual, capacidade de expressão de emoções, capital psicológico das equipas, comprometimento afetivo com a equipa, confiança grupal, conflito intragrupal, envolvimento no trabalho em equipa, *faultlines*/presença de subgrupos, gestão do trabalho em equipa, grau de virtualidade, reflexividade da equipa sobre a tarefa, regulação emocional, e satisfação com a equipa) se relacionam entre si e com a eficácia das equipas de trabalho, nomeadamente no que diz respeito ao desempenho grupal, à inovação e à capacidade da equipa para se adaptar à mudança e continuar a trabalhar como tal no futuro (viabilidade grupal).

Para a presente investigação, assumiu-se como objetivo primordial o estudo do possível efeito preditor do uso de diferentes estratégias de regulação emocional na satisfação dos membros com a sua equipa. Atendendo a este objetivo, serão consideradas duas estratégias que atuam em diferentes momentos do desenrolar de uma emoção, a Reavaliação Cognitiva (centrada no antecedente) e a Supressão Expressiva (centrada no conseqüente), presentes no modelo definido por Gross (1998).

A revisão de literatura realizada sugere a possibilidade de o tipo de estratégias de regulação emocional utilizadas pelos indivíduos pertencentes a um grupo de trabalho terem algum impacto em variáveis individuais de cada um dos elementos, como é o caso do bem-estar e satisfação com a equipa, na medida em que a utilização de estratégias focadas nos antecedentes, como a reavaliação cognitiva, tenderem a aumentar as emoções positivas dos indivíduos e, por isso, apresentarem uma relação positiva com variáveis como o bem-estar, que aparece na literatura como estando relacionado positivamente com a satisfação, ao contrário do que acontece em relação ao uso da supressão expressiva. Deste modo, formulam-se as seguintes hipóteses de investigação:

H1: A utilização da estratégia de reavaliação cognitiva pelos membros da equipa apresenta-se como um preditor positivo da sua satisfação com a equipa.

H2: A utilização da estratégia de supressão expressiva pelos membros da equipa apresenta-se como um preditor negativo da sua satisfação com a equipa.

2.2. Participantes

Os participantes deste estudo são sujeitos pertencentes a equipas/grupos de trabalho com algum grau de virtualidade. Assim, tal como demonstrado na Tabela 1, a amostra deste estudo é constituída por 277 indivíduos, dos quais 106 pertencem ao sexo masculino (38.3%) e 166 ao sexo feminino (59.9%), com idades compreendidas entre os 18 e os 63 anos ($M=35.73$; $DP= 11.34$). Relativamente às habilitações literárias, a maioria dos elementos referiu ter um grau correspondente a uma licenciatura (43.0%), seguindo-se um elevado número de indivíduos com grau igual ou inferior ao 12º ano (38.3%), com um mestrado ou superior correspondem 9.7% e por fim, numa menor percentagem, encontram-se os participantes com grau igual ou inferior ao 9º ano (6.5%). Desta amostra, 53.4% dos elementos refere ter formação em trabalho em equipa.

No que se refere à antiguidade destes membros na organização, observou-se um valor médio de aproximadamente 10.06 anos ($DP=10.0$), variando entre os 0.08 e os 45 anos. Relativamente à antiguidade dos membros nas equipas às quais pertencem, o valor médio encontrado foi de 5.60 anos ($DP=6.76$), variando entre os 0.06 e os 43.4 anos.

De referenciar ainda, que os participantes pertencem a equipas de trabalho de diversas áreas de atividade, que por sua vez estão inseridas, igualmente, em organizações de diferentes setores de atividade. Desta forma, nas organizações apresenta-se como o mais representativo os setores do comércio e dos serviços (63.8%), sendo a maior percentagem das equipas pertencentes à área dos serviços (40.0%).

Tabela 1.*Caraterização sociodemográfica da amostra (N=277)*

		N	Percentagem (%)
Sexo	Masculino	106	38,3
	Feminino	166	59,9
	Não respondeu	5	1,8
Idade em anos	<20	17	6,1
	[20-30[82	29,6
	[30-40[78	28,2
	[40-50[59	21,3
	[50-60[32	11,6
	>60	7	2,5
	Não respondeu	2	0,7
Habilitações literárias	<= 9º ano	18	6,5
	<= 12º ano	106	38,3
	Licenciatura	119	43,0
	Mestrado ou +	27	9,7
	Não respondeu	7	2,5
Formação em trabalho em equipa	Sim	148	53,4
	Não	112	40,4
	Não respondeu	17	6,1
Antiguidade na organização (em anos)	<1	28	10,1
	[1-10[124	44,8
	[10-20[62	22,4
	[20-30[35	12,6
	[30-40[12	4,3
	>40	3	1,1
	Não respondeu	13	4,7
Antiguidade na equipa (em anos)	<1	50	18,1
	[1-10[166	59,9
	[10-20[37	13,4
	[20-30[12	4,3
	[30-40[1	0,4
	>40	1	0,4
	Não respondeu	10	3,6
Setor de atividade da organização	Industrial	16	15,2
	Comércio e serviços	67	63,8
	Associativo	21	20,0
	Não respondeu	1	1,0
Área de atividade da equipa	Produção	4	3,8
	Comercial	16	15,2
	Serviços	42	40,0
	Projeto	7	6,7
	Administrativa	7	6,7
	Gestão	4	3,8
	Outra	23	21,9
Não respondeu	2	1,9	

2.3. Medidas de avaliação

O protocolo de avaliação utilizado no presente estudo integrou um questionário sociodemográfico (como a idade, género, habilitações literárias, antiguidade na organização e na equipa, dimensão da equipa e setor de atividade da organização e da equipa), a Escala de Regulação Emocional (ERQ) e a Escala de Satisfação com a Equipa de Trabalho (ESAGT). De seguida, será apresentada a caracterização das duas escalas.

2.3.1. Questionário de Regulação Emocional (*Emotion Regulation Questionnaire*, Gross & John, 2003)

Gross e John (2003) desenvolveram o Questionário de Regulação Emocional e, para a seleção das estratégias a avaliar na escala tiveram em consideração os seguintes critérios: 1) as estratégias devem ser aquelas que as pessoas costumam usar no seu quotidiano; 2) devem ser estratégias que possam ser manipuladas em laboratório e definidas em termos de diferenças individuais e 3) porque tendo em conta a importância central, no modelo dos autores, das estratégias focadas quer nos antecedentes quer nas consequências deveria incluir-se um tipo de cada um dos grupos de estratégias.

Os autores realizaram cinco estudos onde testaram duas hipóteses gerais, sendo a primeira que os indivíduos diferem no uso de estratégias de regulação emocional, como a reavaliação cognitiva e a supressão expressiva, e a segunda que essas diferenças têm consequências ao nível afetivo, social e de bem-estar (Gross & John, 2003). No primeiro estudo, estes autores tiveram como objetivo criar o Questionário de Regulação Emocional (Gross & John, 2003) e avaliar a validade de construto do instrumento. Desta forma, procederam à elaboração dos itens, indicando claramente em cada um desses itens o processo regulatório da emoção que pretendiam medir, como por exemplo “*Eu controlo as minhas emoções modificando a forma de pensar acerca da situação em que me encontro*” (reavaliação cognitiva) ou “*Eu controlo as minhas emoções não as expressando*” (supressão expressiva). Para além destes itens de emoção gerais, a escala de Reavaliação Cognitiva e a escala de Supressão Expressiva incluem também pelo menos um item que questiona acerca da regulação de emoções negativas (ilustradas para os participantes com exemplos como a tristeza e a raiva) e um item sobre a regulação de emoções positivas (exemplificado com alegria e contentamento). Além disso, houve também o cuidado de limitar o conteúdo dos itens à estratégia de regulação emocional que pretendiam medir, sem incluir as possíveis consequências positivas ou negativas para o afeto, funcionamento social ou bem-estar, e não haver assim qualquer influência na resposta dos indivíduos.

Para a validação deste instrumento, Gross e John (2003) utilizaram uma amostra de 1483 participantes, dividindo-se estes por quatro grupos, e realizaram uma Análise Fatorial em Componentes Principais, com rotação *Varimax*. Em todas as amostras foi possível verificar a

existência de dois fatores: o primeiro, constituído por itens de Reavaliação Cognitiva e o segundo constituído por itens que avaliam a Supressão expressiva, tendo estes dois fatores contribuído para mais de 50% da variância nas quatro amostras. Nos resultados obtidos no estudo destes autores, foi possível verificar um valor médio do *alpha* de Cronbach de .79 para a escala de Reavaliação Cognitiva, e um valor médio do *alpha* de Cronbach de .73 para a escala de Supressão Expressiva. Por sua vez, no que diz respeito à fidelidade teste-reteste encontrou-se um valor de 0.69 para ambas as subescalas.

Este instrumento, originalmente desenvolvido por Gross e John (2003), foi mais tarde adaptado para a população portuguesa por Vaz, Martins e Martins (2008), com recurso a uma amostra de 824 indivíduos com idades compreendidas entre os 18 e os 65 anos, apresentando-se como uma medida de autorrelato constituída por dez itens, avaliados numa escala de tipo *Likert* de sete pontos (1 -“discordo totalmente” até 7 -“concordo totalmente”). O instrumento é constituído pelas mesmas duas subescalas: a) Reavaliação Cognitiva ($\alpha = .76$), integrando seis itens (itens 1,3,5,7,8 e 10), e b) Supressão Expressiva ($\alpha = .65$), que integra quatro itens (itens 2,4,6 e 9). Esta foi a versão utilizada no presente estudo (ver Anexo 3).

2.3.2. Escala de Satisfação com a Equipa de Trabalho (ESAGT)

A Escala de Satisfação com a Equipa de Trabalho (ESAGT) é uma escala constituída por sete itens que pretendem avaliar a satisfação em relação a diferentes aspetos relacionados com o trabalho em grupo, como o desempenho, a forma de trabalhar do grupo, a forma como o líder organiza e coordena as atividades da equipa, as relações entre os membros, a relação entre os membros e o líder, o papel desempenhado por cada membro na equipa e o clima da mesma. Perante estes itens, os participantes devem indicar o seu grau de satisfação ou insatisfação com cada um desses aspetos relativos ao grupo de trabalho, com recurso a uma escala de avaliação do tipo *Likert* com sete opções de resposta que varia entre “1 - *totalmente insatisfeito*” e “7 - *totalmente satisfeito*” (Dimas et al., 2018).

Como forma de avaliar as qualidades psicométricas da Escala de Satisfação com o Grupo de Trabalho, Dimas et al. (2018) realizaram três estudos com grupos de trabalho de organizações diferentes. No primeiro, com o objetivo de avaliar a estrutura interna desta escala, foi realizada uma Análise Fatorial Exploratória que apontou para uma solução unifatorial, responsável por 59,64% da variabilidade total, tendo sido posteriormente confirmada através de uma Análise Fatorial Confirmatória, realizada no segundo estudo destes autores. Ainda no seu segundo estudo, em função dos resultados relativos às medidas do ajustamento global do modelo, os autores optaram por eliminar o item 3 da escala, por um lado por este estar muito relacionado com o item 2 e, por outro, pelo facto de o item se demonstrar desadequado em equipas com elevada autonomia, onde a intervenção do líder é limitada. No terceiro estudo, procurou avaliar-se a validade nomológica da escala, tendo os resultados indicado uma

correlação positiva com as emoções positivas, e correlações negativas com o conflito intragrupal e com as emoções negativas.

Para a construção dos itens, Dimas et al. (2018) partiram da definição do conceito de satisfação com a equipa de trabalho e tiveram por base o modelo sociotécnico (Trist & Bamforth, 1951), tendo assim desenvolvido sete itens que refletem diversos aspetos relacionados com o funcionamento da equipa de trabalho. O processo de avaliação da validade do conteúdo foi feito através da submissão do questionário a um grupo de especialistas da área e, posteriormente, a um grupo de dez elementos de uma equipa, tendo-se concluído que os itens eram claros e adequados, assim como representativos face ao construto que pretendiam medir. Na análise da consistência interna desta escala realizada pelos autores, o *alpha* de Cronbach revelou um valor de .91.

2.4. Procedimentos

2.4.1. Procedimentos de investigação

Para a realização da presente investigação, foram recolhidos dados junto de uma amostra por conveniência, composta por membros de equipas de trabalho de empresas de diversos setores. Para a seleção das equipas, tivemos em conta a definição de equipa de Cohen e Bailey (1997), que refere que a equipa é considerada como tal se for constituída por um mínimo de três elementos, que se percebem e são percebidos como uma equipa, e que interagem de forma interdependente para o alcance de um objetivo comum. Para além deste critério, mais dois foram tidos em conta: os líderes dessas equipas teriam de ser reconhecidos formalmente e a equipa deveria utilizar, em algum grau, ferramentas de comunicação virtuais para a realização das atividades do grupo. O presente estudo envolve apenas análises ao nível individual e não considerou qualquer das medidas cujas respostas foram dadas pelos líderes. Desta forma, a equipa de investigação procedeu à recolha dos dados nos anos letivos de 2017/18 e 2018/19, junto dos membros e dos líderes das equipas de trabalho, com recurso ao método do inquérito por questionário, tendo o preenchimento desses questionários um tempo aproximado de sete minutos, para os líderes, e de 20 minutos para os restantes membros da equipa.

O primeiro contacto com a organização foi feito oralmente e/ou via *e-mail*, com o representante da mesma, com recurso a uma carta de apresentação do projeto de investigação (ver Anexo 1). Posteriormente, às organizações que demonstraram interesse em colaborar, foi-lhes apresentado o projeto de investigação VITEM (ver Anexo 2), em particular os objetivos detalhados do projeto, o modo de procedimento de recolha dos dados e os direitos e deveres da organização e da equipa de investigação. Neste sentido, é importante referenciar que na aplicação dos questionários foram cumpridos os pressupostos éticos da confidencialidade e anonimato, assim como garantido o consentimento informado, tendo sido

dada total disponibilidade aos participantes para o esclarecimento de dúvidas em qualquer fase deste processo.

O preenchimento dos questionários foi, maioritariamente, feito de modo presencial, na presença de um membro da investigação, de forma a facilitar o esclarecimento de dúvidas, ou através da versão *online*². No entanto, perante a impossibilidade de estar presente um dos membros da equipa de investigação, foi pedido aos líderes das equipas para fazerem a distribuição e recolha dos questionários pelos membros da sua equipa. Os questionários foram entregues a cada membro num envelope individual, onde foram colocados novamente após serem preenchidos, para seguidamente serem colocados em envelopes maiores, juntamente com os dos restantes membros da equipa e líder. De salientar que os envelopes foram devidamente selados, de forma a garantir o anonimato e confidencialidade dos dados recolhidos. O mesmo aconteceu relativamente aos questionários *online*, não tendo sido disponibilizada, em momento algum, a listagem dos endereços de e-mail dos participantes.

2.4.2. Procedimentos estatísticos

Tendo em conta os objetivos do projeto de investigação onde se insere o presente estudo, foi criada uma base conjunta com todos os dados recolhidos, ao longo dos anos, pelos elementos da equipa. Para a constituição da amostra deste estudo, recorreu-se à versão 25.0 do *Statistical Package for the Social Sciences* (IBM SPSS Statistics®), onde se procedeu a uma seleção aleatória dos sujeitos participantes (N=277). De seguida, procedeu-se à caracterização da amostra, tendo sido recodificadas variáveis como a idade e a antiguidade na equipa e na organização. Posteriormente, como forma de contribuição para a validação do ERQ, realizamos uma Análise Fatorial Exploratória, e realizamos de seguida uma análise descritiva de ambas as escalas (ERQ e ESAGT). Foi ainda realizada a análise da fiabilidade das escalas, através do cálculo do *alpha* de Cronbach.

De forma a responder às nossas questões de investigação, procedemos a uma análise das correlações entre as variáveis em estudo (i.e., dimensões da regulação emocional e satisfação com a equipa), tendo, ainda, sido incluída uma possível variável de controlo (antiguidade na equipa). Posteriormente, procedemos a uma análise de regressão linear múltipla, onde as dimensões da regulação emocional foram consideradas como preditores e a satisfação com a equipa como variável critério.

² O questionário *online* foi constituído com recurso ao *site*: www.limesurvey.org (Bastos, 2018; Campelo, 2018). A partir desta versão recolheram-se dados relativos a um total de 246 participantes, dos quais 187 eram membros e 59 líderes.

Capítulo 3. Resultados

No presente capítulo, encontra-se apresentada a análise fatorial exploratória realizada para o ERQ e os resultados relativos às estatísticas descritivas de ambas as escalas (ERQ e ESAGT). Posteriormente, são apresentados os valores de correlação entre as variáveis de estudo e os resultados do modelo de regressão linear múltipla realizado.

3.1. Análise fatorial exploratória do Questionário de Regulação Emocional

De forma a estudar a estrutura fatorial dos itens do Questionário de Regulação Emocional (ERQ), optou-se por realizar uma Análise Fatorial Exploratória com recurso ao programa SPSS (IBM SPSS Statistics 25.0), baseada no modelo de fatores comuns (*common factor model*) com recurso ao método de máxima verosimilhança (*maximum likelihood*), a que se seguiu uma rotação oblíqua (*oblimin*) pelo facto de os fatores se apresentarem correlacionados entre si. O valor da medida de adequabilidade amostral Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) revelou um valor de .797, estando assim acima do valor recomendado de .6 (Kaiser, 1974) e o valor do teste de esfericidade de Bartlett foi de 972.779 ($p < .001$). Estes resultados apontam para adequabilidade da utilização deste procedimento de análise aos dados (Tabachnick & Fidell, 2007).

A análise fatorial exploratória revelou a presença de dois fatores com *eigenvalues* acima de 1, que explicam 56.99% da variância total, sendo que o Fator 1 explica 37.09% da variância total, enquanto o Fator 2 explica 19.90%. Já o *scree test*, que consiste na visualização do gráfico *scree plot*, revelou que o ponto de inflexão ocorria entre o fator 2 e o fator 3, e como tal, cada um dos sucessivos componentes contribuía para uma menor explicação da variância total das variáveis originais. Tendo em conta que a interpretabilidade e utilidade científica dos fatores extraídos é aprimorada através da rotação dos dados (Tabachnick & Fidell, 2007), optamos pelo método de rotação oblíqua, que é habitualmente utilizado quando existe uma correlação entre os fatores. A estrutura da medida sugerida pelos resultados obtidos vai ao encontro da estrutura bidimensional proposta pela versão original da escala (Tabela 2).

Tabela 2.

Itens do Questionário de Regulação Emocional (REQ): Pontuações fatoriais e comunalidades dos itens - Análise fatorial de máxima verosimilhança com rotação oblíqua

Fator 1. Reavaliação cognitiva	Fator 1	Fator 2	h²*
10. Quando quero sentir menos emoções negativas, mudo a forma como estou a pensar acerca da situação.	.77	.08	.56
8. Eu controlo as minhas emoções modificando a forma de pensar acerca da situação em que me encontro.	.73	-.11	.59
7. Quando quero sentir mais emoções positivas, eu mudo a forma como estou a pensar acerca da situação.	.73	-.00	.53
3. Quando quero sentir menos emoções negativas (como tristeza ou raiva) mudo o que estou a pensar.	.65	-.03	.43
1. Quando quero sentir mais emoções positivas (como alegria ou contentamento), mudo o que estou a pensar.	.60	.02	.36
5. Quando estou perante uma situação stressante forço-me a pensar sobre essa mesma situação, de uma forma que me ajude a ficar calmo.	.47	.01	.22
Fator 2. Supressão expressiva			
6. Eu controlo as minhas emoções não as expressando.	.04	-.84	.73
2. Guardo as minhas emoções para mim próprio.	-.01	-.69	.47
9. Quando estou a experienciar emoções negativas, faço tudo para não as expressar.	.29	-.58	.51
4. Quando estou a sentir emoções positivas, tenho cuidado para não as expressar.	-.10	-.58	.32
	% de variância	37.09	19.90
	Total de % variância		56.99

*N=277. * h²= comunalidades pós-extração*

Para a decisão de não eliminação dos itens, optamos pelo critério de Stevens (2009, p.332-333), que considera como valor mínimo de associação com a respetiva subescala de .40. Através da análise dos resultados da Tabela 2, pode observar-se que todos os itens que, do ponto de vista do seu conteúdo, surgem teoricamente relacionados com a respetiva dimensão de regulação emocional, estão igualmente mais associados (e com valores superiores a .40) ao fator que tem subjacente essa mesma dimensão.

3.2. Análise descritiva de itens ERQ

Procedemos a uma análise descritiva de todos os itens do ERQ, quanto à média, desvio-padrão, valores mínimos e máximos, assimetria e curtose.

Assim, como pode observar-se na Tabela 3, na subescala da reavaliação cognitiva todos os itens apresentam médias com valores próximos de 4; já na dimensão da supressão expressiva os itens 2 ($M=4.24$, $DP=1.44$) e 9 ($M=4.17$, $DP=1.57$) são aqueles que apresentam médias mais altas em relação aos itens 4 ($M=3.07$, $DP=1.59$) e 6 ($M=3.79$, $DP=1.63$). Em geral, todos os itens apresentam médias acima do valor 3, independentemente da subescala em que se inserem, sendo o valor médio mínimo encontrado de 3.07 (item 4) e o máximo de 4.81 (item 5). Observando as médias totais de cada subescala, pode observar-se uma tendência para um maior uso, em média, da estratégia de reavaliação cognitiva em relação à estratégia de supressão expressiva, pelos sujeitos da nossa amostra.

Para a análise da normalidade da distribuição das observações nas variáveis, foram seguidas as indicações de Tabachnick e Fidell (2007). Da análise item a item da tendência de resposta aos vários itens da escala, pode observar-se que todas as respostas dadas se distribuem por todas as alternativas de resposta (de 1 a 7) para todos os itens. Relativamente à distribuição de respostas estas parecem não se afastar significativamente da normalidade, com valores de simetria que se situam entre .03 (item 9) e .68 (item 5), sendo que quase todos os itens apresentam valores negativos, com exceção do item 4. A curtose é positiva em todos os itens da reavaliação cognitiva, ao invés do que acontece na supressão expressiva, em que todos os itens apresentam valores negativos. Desta forma, pode concluir-se que na subescala da reavaliação cognitiva os dados apresentam uma assimetria negativa e uma curtose positiva; já na subescala da supressão expressiva, os dados apresentam uma distribuição com assimetria negativa e uma curtose negativa, o que nos indica que os dados não se distanciam muito de uma distribuição normal.

Tabela 3.

Estatísticas descritivas das subescalas dos itens do ERQ

	Itens	M	DP	Mínimo	Máximo	Assimetria	Curtose
Reavaliação cognitiva	1	4.69	1.25	1.0	7.0	-.45	.61
	3	4.64	1.44	1.0	7.0	-.52	.06
	5	4.81	1.42	1.0	7.0	-.68	.17
	7	4.63	1.36	1.0	7.0	-.44	.05
	8	4.61	1.28	1.0	7.0	-.39	.40
	10	4.65	1.32	1.0	7.0	-.55	.38
Total		28.03	5.84	10.00	42.00	-.13	.14
Supressão expressiva	2	4.24	1.44	1.0	7.0	-.32	-.44
	4	3.07	1.59	1.0	7.0	.34	-.87
	6	3.79	1.63	1.0	7.0	-.10	-.83
	9	4.17	1.57	1.0	7.0	-.03	-.64
	Total		15.26	4.83	4.00	28.00	-.20

N=277

3.3. Análise descritiva de itens ESAGT

Com o objetivo de analisar os itens da Escala de Satisfação com a Equipa de Trabalho, procedeu-se a uma análise descritiva, com o cálculo da média, desvio-padrão, valores mínimos e máximos, assimetria e curtose. Assim, tal como pode observar-se na Tabela 4, é possível verificar médias com valores próximos em todos os itens da escala, entre 5.20 (item 2) e 5.64 (item 5), o que nos leva a concluir que, em média, as pontuações se situam entre o 5 = Moderadamente satisfeito e 6 = Bastante satisfeito. Através da análise item a item da tendência de resposta aos vários itens da escala podemos verificar que, em geral, as respostas a cada um dos itens se distribuem por praticamente todas as alternativas (de 1 a 7), com exceção do item 4, podendo considerar-se que a distribuição de respostas para todos os itens não tende a afastar-se da normalidade, com valores de simetria que se situam entre .78 (item 4) e 1.19 (item 1), com todos os itens a assumirem valores negativos. A curtose é em todos os itens positiva. Os itens cuja distribuição das respostas mais se afasta da distribuição normal são os itens 1 (assimetria = -1.19, curtose = 1.79) e 6 (assimetria = -1.17, curtose = 2.08). Tendo por base estes resultados, pode então concluir-se que os dados apresentam uma distribuição com assimetria negativa e curtose positiva, e que os mesmos não se distanciam muito de uma distribuição normal.

Tabela 4.*Estatística descritiva dos itens da ESAGT*

	Itens	M	DP	Mínimo	Máximo	Assimetria	Curtose
Satisfação	1	5.47	1.25	1.0	7.0	-1.19	1.79
	2	5.20	1.25	1.0	7.0	-.79	.45
	4	5.44	1.05	2.0	7.0	-.78	.76
	5	5.64	1.28	1.0	7.0	-.99	.75
	6	5.63	1.13	1.0	7.0	-1.17	2.08
	7	5.22	1.20	1.0	7.0	-.80	.59
Total		32.58	6.06	10.00	42.00	-.96	1.18

N=277

3.4. Relação entre a regulação emocional e a satisfação com a equipa de trabalho

De forma a perceber as relações entre as duas principais variáveis de estudo, começou por efetuar-se a análise das correlações entre a regulação emocional (reavaliação cognitiva e supressão expressiva) e a satisfação com a equipa. Na Tabela 5, encontra-se a matriz de correlações entre as variáveis, onde podemos verificar que a satisfação com a equipa não está associada à reavaliação cognitiva de forma positiva de modo estatisticamente significativo ($r=.088$, $p>.05$). Por outro lado, a satisfação revela estar negativamente correlacionada com a supressão expressiva, de modo estatisticamente significativo ($r=-.118$, $p<.05$), com magnitude considerada baixa considerando os parâmetros de Cohen (1988). Estes resultados indicam que quanto maior o uso da estratégia de supressão expressiva, menor será a satisfação dos membros. Já na reavaliação cognitiva, embora esta não esteja associada de forma estatisticamente significativa com a satisfação, denota-se uma tendência para que quanto maior o uso desta estratégia, maior a satisfação.

Antes de calcular a análise de regressão linear, considerou-se a possibilidade de incluir no modelo, como covariável, a variável antiguidade na equipa. Em estudos realizados anteriormente esta variável apresentou-se correlacionada positivamente com variáveis como a proximidade emocional, expressão aberta e emocionalidade no trabalho (e.g., Alves, 2012). No entanto, no presente estudo não se observou uma correlação significativa entre a antiguidade na equipa e nenhuma das variáveis de estudo, optando-se, por isso, por não a incluir nos modelos como covariável.

De forma a analisar a consistência interna das variáveis em estudo, procedemos ainda ao cálculo do *alfa* de Cronbach, onde os resultados (Tabela 5) se demonstraram satisfatórios para a variável Supressão Expressiva ($\alpha=.78$) e Reavaliação Cognitiva ($\alpha=.82$), e muito satisfatórios para a Satisfação com a equipa ($\alpha=.92$).

Tabela 5.

Matriz das correlações de Pearson entre as variáveis do estudo

	M	DP	1.	2.	3.	4.
1. Satisfação com a equipa	5.43	6.05	(.92)			
2. Regulação emocional (Reavaliação Cognitiva)	4.64	1.02	.09	(.82)		
3. Regulação emocional (Supressão expressiva)	4.07	1.29	-.12*	.33**	(.78)	
4. Antiguidade na equipa	5.60	6.75	-.09	.05	.07	--

*N=277. *p < .05. **p < .01*

Nota. Em diagonal, constam em itálico os valores do índice de consistência interna *alfa* de Cronbach, calculados para cada uma das escalas e subescalas

De forma a conhecer o efeito da regulação emocional na satisfação com a equipa procedeu-se ao cálculo do modelo de regressão linear múltipla. Desta forma apresentam-se de seguida os resultados deste modelo com as dimensões da regulação emocional, reavaliação cognitiva e supressão expressiva, como predictoras da satisfação com a equipa.

3.4.1. Modelo de regressão linear com a regulação emocional como preditor da satisfação com a equipa

De forma a perceber os efeitos preditores de cada uma das dimensões da regulação emocional (reavaliação cognitiva e supressão expressiva) na satisfação com a equipa, procedeu-se a uma análise de regressão linear múltipla (Tabela 6). Os resultados obtidos indicam que as duas dimensões da regulação emocional, em conjunto, são responsáveis pela explicação de 3,2% da variância da satisfação com a equipa ($F=4.52$; $p<.05$). O efeito preditor da reavaliação cognitiva na satisfação com a equipa é positivo e estatisticamente significativo ($\beta=.142$; $t=2.26$; $p<.05$); já o efeito da supressão expressiva na satisfação com a equipa apresenta-se negativo e estatisticamente significativo na satisfação com a equipa ($\beta=-.165$; $t=-2.62$; $p<.01$). Atendendo aos valores de B (beta) obtidos na análise de regressão linear múltipla, podemos observar que a supressão expressiva apresenta um maior peso na explicação da variância da satisfação com a equipa, de forma negativa, com um valor de β superior ($\beta=.165$).

Tabela 6.

Resultados da Regressão Linear Múltipla: Regulação emocional como preditor da satisfação com a equipa

	B	EP B	B	t	R ²	F
					.03	4.52*
Reavaliação cognitiva	.14	.06	.14	2.26*		
Supressão expressiva	-.13	.05	-.17	-2.62**		

*N=277. * $p < .05$, ** $p < .01$*

Capítulo 4. Discussão

Esta investigação teve, como objetivo principal, estudar a relação entre a regulação emocional e a satisfação com a equipa de membros que pertencem a equipas de trabalho no contexto organizacional. De forma mais específica, pretendemos perceber quais os efeitos de duas estratégias de regulação emocional (reavaliação cognitiva e supressão expressiva) na perceção de satisfação com a própria equipa de trabalho. Após a revisão de literatura acerca desta temática, o estudo pretende contribuir para o esclarecimento dos efeitos das estratégias de regulação emocional nos níveis de satisfação individual com a equipa de trabalho.

No presente estudo, participaram 277 trabalhadores provenientes de várias organizações de diferentes setores de atividade (industrial, comércio e serviços, e associativo) e pertencentes a equipas de trabalho também elas de diversas áreas de atividade (produção, comercial, serviços, projeto, administrativa e gestão). A maioria dos participantes é do sexo feminino (aproximadamente 60%), apresentando a maior parte deles uma idade compreendida entre os 20 e os 50 anos de idade. Quanto à antiguidade na equipa/organização, encontramos um maior número de sujeitos no intervalo entre um e dez anos. De realçar, que pouco mais de metade dos participantes refira ter tido formação em trabalho em equipa. Embora não tenha sido o objetivo primordial deste estudo, de forma a contribuir para a validação do Questionário de Regulação Emocional (ERQ), utilizando a nossa amostra, procedeu-se ao estudo da dimensionalidade da escala, através de uma Análise Fatorial Exploratória (AFE). A AFE revelou que o ERQ possui uma estrutura bifatorial, como sustentado pela versão original da escala, onde o primeiro fator diz respeito à utilização da estratégia de reavaliação cognitiva, e o segundo à estratégia de supressão expressiva. Já em termos das qualidades psicométricas da escala, obtiveram-se coeficientes de consistência interna satisfatórios em cada uma das subescalas de reavaliação cognitiva e de supressão expressiva, estando estes valores muito próximos dos obtidos no estudo original de John e Gross (2003). Na Escala de Satisfação com a Equipa de Trabalho (ESAGT), o resultado obtido na consistência interna da escala foi muito satisfatório, correspondendo este valor ao obtido no estudo original de validação da escala de Dimas et al. (2018). Os resultados obtidos no nosso estudo, para ambas as escalas, demonstram um bom grau de confiabilidade, tal como na validação das escalas originais, o que nos indica que os itens medem o construto que se pretende medir.

No que diz respeito ao estudo descritivo dos itens do Questionário de Regulação Emocional (EQR), é importante realçar alguns dos valores encontrados nas médias dos itens na subescala da supressão expressiva, como é o caso do item 4 *“Quando estou a sentir emoções positivas, tenho cuidado para não as expressar”* e do item 9 *“Quando estou a experienciar emoções negativas, faço tudo para não as expressar”*, onde se denota uma tendência para a deseabilidade social, na medida em que visto como mais desejável a expressão de emoções

positivas, este seja o item com pontuações mais elevadas, em relação à expressão de emoções negativas. O mesmo não se denota na subescala da reavaliação cognitiva, o que pode estar relacionado com o facto de nesta subescala os itens não se relacionarem tanto com a expressão das emoções (o que remete para a questão das relações interpessoais), mas sim com um trabalho maioritariamente intrínseco, quando se referem à modificação do pensamento para regular as emoções.

Através dos resultados obtidos na análise de regressão linear múltipla realizada, é possível verificar que a variável Regulação Emocional explica cerca de 3,2% da variabilidade da Satisfação com a Equipa de Trabalho. Os resultados indicam que a estratégia de reavaliação cognitiva apresenta um efeito preditor positivo na satisfação, ao contrário da supressão expressiva, que revela um efeito preditor negativo, isto é, aquando do uso da estratégia de reavaliação, há um aumento da satisfação com a equipa; pelo contrário, o uso da estratégia de supressão leva a uma menor satisfação com a equipa. Desta forma, podemos afirmar que os resultados vão ao encontro das duas hipóteses estipuladas inicialmente para o presente estudo. De facto, estes resultados são concordantes com os obtidos noutros estudos que demonstram uma associação positiva entre emoções positivas e a satisfação com a equipa, e uma associação negativa entre esta e emoções negativas (Dimas et al., 2018), assim como uma correlação positiva entre a reavaliação cognitiva e diversos domínios de bem-estar (como autonomia, crescimento pessoal, propósito na vida, auto aceitação e relações positivas com os outros), e uma correlação negativa entre a supressão expressiva e esses mesmos domínios de bem-estar (Gross & John, 2003; Kafetsios, Nezlek & Vassilakou, 2012).

Os resultados encontrados remetem-nos para a importância de considerar as abordagens interacionistas, propostas por Judge e Klinger (2007). Os autores referem que a satisfação no trabalho resulta da interação entre fatores situacionais e disposicionais, isto é, que são os fatores intrínsecos ao indivíduo que influenciam a perceção que estes têm dos fatores ambientais e características do trabalho e que, por isso, conduzem a que a satisfação com o trabalho seja mais elevada quanto maior for a correspondência entre as características disposicionais da pessoa e do trabalho. Esta ideia é igualmente referida por Li, Li e Wang (2009) ao referirem que a satisfação dos membros com o grupo engloba quer aspetos relacionados com o sistema tarefa, quer com aspetos relacionados com o sistema afetivo do grupo. Desta forma, ao perspetivarmos os processos de regulação emocional individuais como fatores intrínsecos do indivíduo e, por isso, como processos que influenciam a avaliação que o indivíduo faz da sua equipa, poderia antecipar-se que a regulação emocional apresentasse um efeito preditor significativo na satisfação com a equipa. Também a teoria dos acontecimentos afetivos, proposta por Weiss e Cropanzano (1996) permite a compreensão dos resultados obtidos. Mais precisamente, os autores defendem que a satisfação com o trabalho é resultado das reações emocionais que os indivíduos têm aos acontecimentos afetivos que ocorrem no

contexto organizacional, e que essas reações emocionais são geridas através de processos autorregulatórios (Ashkanasy et al., 2004).

Analisando de forma mais específica o efeito preditor de cada uma das estratégias de regulação emocional na satisfação com a equipa, a literatura sugere um efeito da reavaliação (Gross & John, 2003). Os autores referem que os indivíduos que utilizam esta estratégia utilizam-na no início do processo gerador da emoção e, portanto, conseguem modificar não só o que expressam de forma comportamental, mas também o que eles sentem intrinsecamente e que partilham com pessoas próximas. Mais ainda, os autores revelam que as pessoas que habitualmente utilizam a reavaliação, como estratégia de regulação de emoções, lidam com situações stressantes manifestando uma atitude otimista, reinterpretando o que sentem como stressante e fazendo esforços para evitar humores negativos. Afetivamente, os mesmos autores referem que o uso da reavaliação leva os indivíduos a experienciar e a expressarem mais emoções positivas e menos emoções negativas, comparativamente àqueles que utilizam esta estratégia com menos frequência, e que socialmente, indivíduos que utilizam a reavaliação têm maior probabilidade de partilhar as suas emoções, positivas e negativas, com os outros, e têm por isso relações mais próximas. Também autores como Liu, Prati, Perrewé e Brymer (2010) e Kafetsios e Loumakou (2007) associam a reavaliação às emoções positivas e à satisfação no trabalho em diferentes contextos organizacionais.

Por outro lado, o efeito preditor negativo encontrado relativamente ao uso da estratégia de supressão expressiva vai também ao encontro do referido na literatura, por exemplo por autores como Gross e John (2003), que referem que em que esta estratégia intervém no final do processo gerador da emoção e modifica apenas a expressão comportamental, a um custo considerável para o funcionamento do indivíduo. Os mesmos autores indicam que as pessoas que habitualmente utilizam esta estratégia são menos claras sobre o que estão a sentir, e olham para as suas emoções sob um olhar menos favorável ou aceitável, ruminando sobre eventos que os fazem sentir-se mal. Em termos do afeto positivo, estes autores referem que o esforço para suprimir as emoções leva a que estes indivíduos experienciem e expressem menos emoções positivas, e que socialmente, o uso da supressão leva a que as pessoas não partilhem emoções negativas, mas também não permite a partilha das emoções positivas e por isso têm dificuldades em manter relações próximas. Desta forma, autores como Bono e Vey (2005) referem que a utilização de estratégias de ação superficial (como a supressão expressiva) têm efeitos prejudiciais relativamente ao trabalho e à satisfação no trabalho.

Se considerarmos a definição de Witteman (1991) para a satisfação com a equipa, referida anteriormente nesta dissertação, e tendo em consideração a constante interação entre os membros que pertencem à mesma equipa de trabalho, faz sentido que os indivíduos que utilizam a reavaliação cognitiva, sentindo mais emoções positivas e mantendo melhores relações com os outros, tenham, assim, uma maior satisfação em relação à sua equipa, já que estes indivíduos tendem a interpretar as situações de uma forma mais positiva. O mesmo não

aconteceria na supressão, pois os indivíduos que utilizam esta estratégia tendem a sentir menos emoções positivas, e não partilhando quaisquer das suas emoções com os outros, apresentam assim maiores dificuldades nas relações afetivas, e é por isso esperado que estes indivíduos sintam uma menor satisfação relativamente à sua equipa de trabalho.

Em síntese, podemos considerar que os resultados encontrados estão de acordo com o que seria esperado, tendo por base a revisão de literatura realizada inicialmente. Por um lado, observou-se um aumento da satisfação com a equipa aquando da utilização da estratégia de reavaliação cognitiva, e uma diminuição da mesma quando utilizada a estratégia de supressão expressiva. Estes resultados, de um modo geral, colocam em realce a importância das relações interpessoais e das emoções no trabalho em equipa, em particular para satisfação dos membros.

Capítulo 5. Considerações finais

Limitações e direções futuras

A presente investigação procurou estudar a influência de duas estratégias de regulação emocional, a reavaliação cognitiva e a supressão expressiva, na satisfação com a equipa de trabalho. É, contudo, importante referenciar algumas limitações encontradas nesta investigação. Em primeiro lugar, consideramos o facto de ser um estudo transversal, que impossibilita o estabelecimento de relações de causalidade empírica, acreditando que, em estudos futuros a realizar, pode ser benéfica a realização de um estudo longitudinal com a mesma temática, que permitisse a recolha de dados em diferentes momentos temporais para uma maior clarificação da relação entre as variáveis. Em segundo lugar, as escalas utilizadas na presente investigação são medidas auto-descritivas, em que são os próprios membros a responderem a todas as questões, o que pode levar a uma contaminação dos resultados pela desejabilidade social, pois neste tipo de medidas não é possível assegurar a veracidade das respostas fornecidas (Dimas et al., 2018). Ainda de referir que, como forma de reduzir o enviesamento de respostas nas escalas de avaliação aplicadas, foi garantida a confidencialidade das respostas. Neste sentido, sugere-se, em estudos futuros, a avaliação das variáveis a partir de diferentes fontes, para além dos próprios membros das equipas.

Para investigações futuras, poderia também ser importante relacionar outras variáveis emocionais com a satisfação com a equipa, que permitissem uma visão mais ampla e clara sobre o modo como as emoções são expressas, geridas e utilizadas influencia o nível de satisfação com a equipa. Adicionalmente, pode ser relevante considerar futuramente membros de equipas provenientes de outros países e culturas, ou que outros estudos possam ser realizados em países diferentes, pois o contexto cultural tem influência na forma como as emoções são expressas, geridas e reguladas no contexto de trabalho.

Implicações e conclusões

Apesar de a presente investigação apresentar algumas limitações, este estudo sugere algumas orientações que podem ser consideradas pelas organizações e pelos membros das equipas. Em primeiro lugar, encontramos a importância de promover a utilização de estratégias de regulação emocional funcionais/adaptativas para o aumento dos níveis de satisfação com a equipa. Em segundo lugar, a utilização de estratégias que assentem na partilha de emoções experienciadas com os demais parecem ser aquelas que levam a um melhor relacionamento afetivo com os restantes membros, tornando-se assim importante o investimento por parte das organizações na criação de espaços que possibilitem essa interação entre os membros. Finalmente, acreditamos que se houver, por parte das organizações, um apoio à regulação emocional dos indivíduos, com a finalidade de aumentar a satisfação dos membros, haverá um

efeito positivo nos seus indicadores de saúde (Diener & Chan, 2011), na produtividade, flexibilidade e energia, assim como no uso de estratégias de *coping* com o stresse no trabalho (Lyubomisky, King & Diener, 2005).

Bibliografia

Aldão, A. (2013). The future of emotion regulation research: Capturing context. *Perspectives on Psychological Science*, 8(2), 155-172.

Alves, M. P. (2012). *Interdependência, desenvolvimento e eficácia nos grupos de trabalho* (Dissertação de Doutoramento não publicada). Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra, Coimbra.

Alves, M. P., Lourenço, P. R. & Miguez, J. (2013). How to measure socioemotional ties in workgroups? Validation of workgroup socioaffective interdependence scale. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 84, 1084-1089.

Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.

Ashkanasy, N. M., Ashton-James, C. E., & Jordan, P. J. (2004). Performance impacts of appraisal and coping with stress in workplace settings. In P. Perrewé & D. Ganster (Eds.), *Research in Organizational Behavior*, 1-44. Oxford, UK: Elsevier Science.

Ashkanasy, N., Härtel, C., & Daus, C. (2002). Diversity and emotion: The new frontiers in organizational behavior research. *Journal of Management*, 28(3), 307-338.

Ashton-James, C. E., & Ashkanasy, N. M. (2005). What lies beneath? A deconstructive analysis of affective events theory. In N. M. Ashkanasy, W. J. Zerbe & C. E. J. Härtel (Eds.), *Research on Emotion in Organizations*, 1, 23-50. Oxford, UK: Elsevier/JAI Press.

Aziri, B. (2011). Job satisfaction: A literature review. *Management Research & Practice*, 3(4), 77-86.

Barsade, S. (2002). The ripple effect: Emotional contagion and its influence on group behavior. *Administrative Science Quarterly*, 47, 644-675.

Barsade, S. G., Ward, A. J., Turner, J. D. F., & Sonnenfeld, J. A. (2000). To your heart's content: A model of affective diversity in top management teams. *Administrative Science Quarterly*, 45, 802-827.

Barsade, S., & Gibson, D. (1998). Group emotion: A view from top and bottom. *Research on Managing Groups and Teams*, 1, 81-102.

Barsade, S., & Gibson, D. (2007). Why does affect matter in organizations?. *Academy of Management Perspectives*, 21(1), 36-59.

Bastos, L. (2018). *O papel mediador do comprometimento afetivo com a equipa na relação entre a confiança e a inovação em equipas com algum grau de virtualidade*. (Dissertação de mestrado não publicada). Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Coimbra.

Beal, D., & Trougakos, J. (2013). Episodic intrapersonal and emotional regulation: Or, dealing with life as it happens. In A. Grandey, J. Diefendorff, & D. Rupp (Eds.), *Emotional Labor in the 21st Century: Diverse Perspectives on the Psychology of Emotion Regulation at Work* (pp.31-56). New York: Routledge.

Bono, J. E., & Vey, M. A. (2005). Toward understanding emotional management at work: A quantitative review of emotional labor research. In C. E. Hartel, W. J. Zerbe, & N. M. Ashkanasy (Eds.), *Emotions in Organizational Behaviour* (pp. 213-233). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Brief, A. P. (1998). *Attitudes in and around organizations*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of “people work.” *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.

Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7, 57-67.

Campelo, C. (2018). *Como promover o comprometimento afetivo para com a equipa: O papel da reflexividade e do envolvimento* (Dissertação de mestrado não publicada). Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Coimbra.

Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioural sciences* (2^a ed). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Cohen, S. G., & Bailey, D. E. (1997). What makes teams work: Group effectiveness research from the shop floor to the executive suite. *Journal of Management*, 23(3), 239-290.

Correia, A. C., Dimas, I., & Lourenço, P. R. (2011). Se o coração pensasse, pararia? - Desenvolvimento de instrumento de avaliação da inteligência emocional grupal. *Psychologica*, 55, 115-143.

Côté, S. & Hideg, I. (2011). The ability to influence others via emotion displays: A new dimension of emotional intelligence. *Organizational Psychology Review*, 1(1), 53-71.

Côté, S., & Morgan, L. M. (2002). A longitudinal analysis of the association between emotion regulation, job satisfaction, and intentions to quit. *Journal of Organizational Behavior*, 23(8), 947-962.

Côté, S., Van Kleef, G., & Sy, T. (2013). The Social effects of emotion regulation in organizations. In A. Grandey, J. Diefendorff, & D. Rupp (Eds.), *Emotional Labor in the 21st Century: Diverse Perspectives on the Psychology of Emotion Regulation at Work* (pp.79-100). New York: Routledge.

Cunha, M., Cardoso, C., Cunha, R., & Rego, A. (2003). *Manual de comportamento organizacional e gestão*. Lisboa: Editora Rh.

Daniels, K. (2000). Measures of five aspects of affective well-being at work. *Human Relations*, 53(2), 275-294.

De Dreu, C., West, M., Fischer, A., & MacCurtain, S. (2001). Origins and consequences of emotions in organizational teams. In P. Payne, & C. Cooper (Eds.). *Emotions at Work* (pp.199-216). London: John Wiley & Sons.

Diefendorff, J., Richard, E., & Yang, J. (2008). Linking emotion regulation strategies to affective events and negative emotions at work. *Journal of Vocational Behavior*, 73, 498-508.

Diener, E., & Chan, M. (2011). Happy people live longer: Subjective well-being contributes to health and longevity. *Applied Psychology: Health and Well-being*, 3(1), 1-43.

Dimas, I. (2007). *(Re)pensar o conflito intragrupal: Níveis de desenvolvimento e eficácia*. (Dissertação de Doutoramento não publicada). Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra, Coimbra.

Dimas, I. D., Alves, M. P., Lourenço, P. R., & Rebelo, T. (2016). *Equipas de trabalho: Instrumentos de avaliação* (pp. 21-149). Lisboa: Edições Sílabo.

Dimas, I. D., Lourenço, P. R., & Rebelo, T. (2018). Escala de satisfação com o grupo de trabalho (esagt): Construção e estudos de validação. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 36(1), 197-210.

Druskat, V. & Wolff, S. (2001a). Building the emotional intelligence of groups. *Harvard Business Review*, 79(3), 81-90.

Druskat, V. & Wolff, S. (2001b). Group emotional competence and its influence on group effectiveness. In C. Cherniss & D. Goleman (Eds.), *The Emotionally Intelligent Workplace* (pp. 132-155). San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Druskat, V., & Wolff, S. (2002). Emotional intelligence as the basis of leadership emergence in self-managing teams. *Leadership Quarterly*, 13(5), 505-522.

Fineman, S. (1993). Organizations as emotional arenas. In S. Fineman (Ed.), *Emotion in Organizations* (pp. 9–10). London: Sage.

Fisher, A., Manstead, A., Evers, C., Timmers, M., & Valk, G. (2004). Motives and norms underlying emotion regulation. In P. Philippot, & R. Feldman (Eds.). *The Regulation of Emotion* (pp. 101-126), New York: Psychology Press.

Fredrickson, B. L. (2000). Extracting meaning from past affective experiences: The importance of peaks, ends, and specific emotions. *Cognition & Emotion*, 14(4), 577-606.

Frijda, N. H. (2008). How do emotions work?. *Emo. Motiv.* 1, 1-26.

Garcia, A. F. J. (2010). *Emoções no trabalho e satisfação com a vida: O papel moderador da identificação organizacional*. Dissertação de mestrado. Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa, Lisboa.

Gaspar, C. R (2016). *The impact of team work engagement on team satisfaction and the role of psychological safety as a moderator*. Dissertação de mestrado. Universidade Católica Portuguesa, Lisboa.

George, J. M. (1990). Personality, affect, and behavior in groups. *Journal of Applied Psychology*, 75, 107-116.

George, J. M. (2000). Emotions and leadership: The role of emotional intelligence. *Human Relations*, 53(8), 1027-1055.

George, J. M. (2011). Dual tuning: A minimum condition for understanding affect in organizations?. *Organizational Psychology Review*, 1(2), 147-164.

Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Dell.

Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 95-110.

Grandey, A. A., & Brauburger, A. L. (2002). The emotion regulation behind the customer service smile. In R. G. Lord, R. J. Klimoski, & R. Kanfer (Eds.). *Emotions in the Workplace*: 260-294. San Francisco: Jossey-Bass.

Grandey, A., Diefendorff, J., & D. Rupp (2013). Bringing emotional labor into focus: A review and integration of three research lenses. In A. Grandey, J. Diefendorff, & D. Rupp (Eds.). *Emotional Labor in the 21st Century: Diverse Perspectives on the Psychology of Emotion Regulation at Work* (pp. 3-27). New York: Routledge.

Gross, J. J. (1998). The emerging field of emotion regulation: An integrative review. *Review of General Psychology*, 2(3), 271-299.

Gross, J. J. (1999). Emotion and emotion regulation. In L. A. Pervin, & O. P. John, *Handbook of Personality: Theory and Research* (pp. 525-552). New York: Guilford.

Gross, J. J. (1999). Emotion regulation: Past, present, future. *Cognition and Emotion*, 13(5), 551-573.

Gross, J. J. (2001). Emotion regulation in adulthood: Timing is everything. *Current Directions in Psychological Science*, 10(6), 214-219.

Gross, J. J. (2002). Emotion regulation: Affective, cognitive, and social consequences. *Psychophysiology*, 39, 281-291.

Gross, J. J. (2008). Emotion regulation. *Handbook of Emotions*, 3(3), 497-513.

Gross, J. J. (2013). Conceptualizing emotional labor: An emotional regulation perspective. In A. Grandey, J. Diefendorff, & D. Rupp (Eds.), *Emotional Labor in the 21st Century: Diverse Perspectives on the Psychology of Emotion Regulation at Work* (pp. 288-294). New York: Routledge.

Gross, J. J., & John, O. (2003). Individual differences in two emotion regulation processes: Implications for affect, relationships, and well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85(2), 348-362.

Gross, J. J., & Levenson, R. W. (1993). Emotional suppression: Physiology, self-report, and expressive behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 64(6), 970-986.

Gross, J. J., & Richards, J., & John, O.P. (2006). Emotion regulation in everyday life. In D. K. Snyder, J. A. Simpson, & J. N. Hughes (Eds.), *Emotion Regulation in Couples and Families: Pathways to Dysfunction and Health* (pp. 33-35). Washington, DC: American Psychological Association.

Gross, J. J., & Thompson, R. (2007). Emotion Regulation: conceptual foundations. In J. J. Gross (Ed.), *Handbook of Emotion Regulation* (pp. 3-24). New York: The Guilford Press.

Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*, 85, 551-575.

Hochschild, A. R. (1983). *The managed art: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.

Hulin, C. L., & Judge, T. A. (2003). Job Attitudes. In W. C. Borman, D. R. Ilies, & R. J. Klimoski (Eds.), *Handbook of Psychology: Industrial and Organizational Psychology* (pp. 255-276). Hoboken, NJ: Wiley.

Jinnett, K., & Alexander, J. A. (1999). The influence of organizational context on quitting intention: An examination of treatment staff in long-term mental health care settings. *Research on Aging*, 21(2), 176-204.

John, O. P., & Gross, J. J. (2004). Healthy and unhealthy emotion regulation: Personality processes, individual differences, and life span development. *Journal of Personality*, 72(6), 1301-1334.

Jones, D. C., Abbey, B. B., & Cumberland, A. (1998). The development of display rule knowledge: Linkages with family expressiveness and social competence. *Child Development*, 69(4), 1209-1222.

Judge, T. A., & Klinger, R. (2007). Job Satisfaction: Subjective well-being at work. In M. Eid & R. Larsen (Eds.), *The Science of Subjective Well-Being* (pp. 393-413). New York: Guilford Publications.

Judge, T. A., & Klinger, R. (2008). Job satisfaction: Subjective well-being at work. *The Science of Subjective Well-being*, 393-413.

Judge, T. A., Heller, D., & Mount, M. K. (2002). Five-factor model of personality and job satisfaction: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87, 530-541.

Judge, T. A., Parker, S., Colbert, A. E., Heller, D., & Ilies, R. (2001). Job satisfaction: A cross-cultural review. *Handbook of Industrial, Work and Organizational Psychology*, 2, 25-52.

Kafetsios, K., & Loumakou, M. (2007). A comparative evaluation of the effects of trait emotional intelligence and emotion regulation on affect at work and job satisfaction. *International Journal of Work Organization and Emotion*, 2, 71-87.

Kafetsios, K., Nezlek, J. B., & Vassilakou, T. (2012). Relationships between leaders' and subordinates' emotion regulation and satisfaction and affect at work. *The Journal of Social Psychology, 152*(4), 436-457.

Kaiser, H. (1974). Index of factorial simplicity. *Psychometrika, 39*, 31-36.

Kelly, J., & Barsade, S. (2001). Mood and emotions in small groups and work teams. *Organizational Behavior and Human Decisions Processes, 86*(1), 99-130.

Koole, S. L. (2009). The psychology of emotion regulation: An integrative review. *Cognition and Emotion, 23*(1), 4-41.

Kozlowski, S. W., & Ilgen, D. R. (2006). Enhancing the effectiveness of work groups and teams. *Psychological Science in the Public Interest, 7*(3), 77-124.

Kozlowski, S.W.J., & Klein, K.J. (2000). A multilevel approach to theory and research in organizations: Contextual, temporal, and emergent processes. In K.J. Klein & S.W.J. Kozlowski (Eds.), *Multilevel Theory, Research, and Methods in Organizations: Foundations, Extensions, and New Directions* (pp. 3-90). San Francisco: Jossey-Bass.

Lam, L., & Kirby, S. (2002). Is emotional intelligence an advantage? An exploration of the impact of emotional and general intelligence on individual performance. *The Journal of Social Psychology, 141*(1), 133-143.

LePine, J. A., Piccolo, R. F., Jackson, C. L., Mathieu, J. E., & Saul, J. R. (2008). A metaanalysis of teamwork processes: Tests of a multidimensional model and relationships with team effectiveness criteria. *Personnel Psychology, 61*(2), 273-308.

Li, F., Li, Y., & Wang, E. (2009). Task characteristics and team performance: The mediating effect of team member satisfaction. *Social Behavior and Personality, 37*(10), 1373-1382.

Liu, Y., Prati, L. M., Perrewé, P. L., & Brymer, R. A. (2010). Individual differences in emotion regulation, emotional experiences at work, and work-related outcomes: A twostudy investigation. *Journal of Applied Social Psychology, 40*, 1515-1538.

Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction?. *Organizational Behavior and Human Performance, 4*(4), 309-336.

Lopes, P. N., Salovey, P., Côté, S., Beers, M., & Petty, R. E. (2005). Emotion regulation abilities and the quality of social interaction. *Emotion, 5*(1), 113-118.

Lopez, A. A., Lourenço, P. R., Dimas, I., & Figueiredo, C. (2012). PJAWSN - Escala portuguesa do bem-estar afectivo no trabalho: Contributos para a sua validação. *A Emoção nas Organizações*, 155-178.

Lyubomirsky, S., King, L. A., & Diener, E. (2005). The benefits of frequent positive affect: Does happiness lead to success?. *Psychological Bulletin*, 131(6), 803-851.

Mason, C. M., & Griffin, M. A. (2002). Grouptask satisfaction: Applying the construct of job satisfaction to groups. *Small Group Research*, 33(3), 271-312.

Mayer, J.D. e Salovey, P. (1997) What is emotional intelligence? In P. Salovey and D.J. Sluyter (Ed.) *Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications* (pp. 3-25). NY: Basic Books.

Meier, L. L., & Spector, P. E. (2015). *Job satisfaction*. In *Wiley encyclopedia of management* (pp. 1-3). Chichester, West Sussex: John Wiley & Sons, Ltd.

Melo, A. (2005). *Emoções no período escolar: Estratégias parentais face à expressão emocional e sintomas de internalização e externalização da criança*. Dissertação de Mestrado. Universidade do Minho, Braga.

Mikolajczak M., Tran, V., Brotheridge, M., & Gross, J. (2009). Using an emotion regulation framework to predict the outcomes of emotional labor. In Ashkanasy N., Härtel C. E. J., Zerbe W. J. (Eds.), *Research on Emotion in Organizations, Emotions in Groups, Organizations and Cultures* (Vol. 5) (pp.249-278). Bingley: Elsevier.

Montgomery, A. J., Panagopolou, E., de Wildt, M., & Meenks, E. (2006). Work-family interference, emotional labor and burnout. *Journal of Managerial Psychology*, 21, 36 -51.

Moorman, R. H. (1993). The influence of cognitive and affective based job satisfaction measures on the relationship between satisfaction and organizational citizenship behavior. *Human Relations*, 46(6), 759-776.

Moreland, R. L. & Levine, J. M. (2006). Socialization in organizations and work groups. In J. M. Levine & Moreland, R. L. (Eds.), *Small Groups* (pp. 469-498). New York: Psychology Press.

Morris, A. J., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *The Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.

Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1997). Managing emotions in the workplace. *Journal of Managerial Issues*, 9(3), 257-274.

Morrison, R. L. (2008). Negative relationships in the workplace: Associations with organizational commitment, cohesion, job satisfaction and intention to turnover. *Journal of Management and Organization*, 14(4), 330-344.

Muchinsky, P. M. (2000). Emotions in the workplace: The neglect of organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 21(7), 801-805.

Nelis, D., Quoidbach, J., Hansenne, M., & Mikolajczak, M. (2011). Measuring individual differences in emotion regulation: The emotion regulation profile-revised (ERP-R). *Psychologica Belgica*, 51(1), 49-91.

Newcombe, M. J., & Ashkanasy, N. M. (2002). The role of affect and affective congruence in perceptions of leaders: An experimental study. *The Leadership Quarterly*, 13(5), 601-614.

Newman, M., Guy, M., & Mastracci, S. (2007). Recognizing the emotion work of public service. *Public Management*, 89, 25-28.

Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, a well-being. *Motivation and Emotion*, 23, 125-154.

Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *Academy of Management Review*, 12(1), 23-37.

Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1989). The expression of emotion in organizational life. *Research in Organizational Behavior*, 11(1), 1-42.

Rentsch, J. R., & Steel, R. P. (1992). Construct and concurrent validation of the Andrews and Withey Job Satisfaction Questionnaire. *Educational and Psychological Measurement*, 52(2), 357-367.

Russell, S. S., Spitzmuller, C., Lin, L. F., Stanton, J. M., Smith, P. C., & Ironson, G. H. (2004). Shorter can also be better: The abridged Job in General Scale. *Educational and Psychological Measurement*, 64, 878- 893.

Salovey, P., Detweiler-Bedell, B.T., Detweiler-Bedell, J.B. & Mayer, J.D., (2008). Emotional intelligence. In Lewis, M., Haviland-Jones, J.M. & Feldman Barrett, L. (Eds.). *Handbook of Emotions* (pp. 532- 547). New York: The Guilford Press.

Schlett, C., & Ziegler, R. (2014). Job emotions and job cognitions as determinants of job satisfaction: The moderating role of individual differences in need for affect. *Journal of Vocational Behavior*, 84(1), 74-89.

Silva, A. J., & Caetano, A. (2013). Validation of the flourishing scale and scale of positive and negative experience in Portugal. *Social Indicators Research*, 110(2), 469-478.

Siqueira, M. M. M. (1995). Antecedentes e consequentes do comportamento de cidadania organizacional: a análise de um modelo pós-cognitivo. Dissertação de Doutorado. Universidade de Brasília, Brasil.

Spector, P. E., & Fox, S. (2002). An emotion-centered model of voluntary work behavior: Some parallels between counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior. *Human Resource Management Review*, 12(2), 269-292.

Spector, P.E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, cause, and consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage

Stevens, J. (2009). *Applied multivariate statistics for the social sciences* (5^a ed.). New York: Routledge.

Sundstrom E., De Meuse K. P., Futrell D. (1990). Work teams: Applications and effectiveness. *American Psychologist*, 45, 120-133.

Tabachnick, G.G., & Fidell, L.S. (2007). *Experimental designs using ANOVA*. Belmont, CA: Duxbury.

Thompson, E. R., & Phua, F. T. (2012). A brief index of affective job satisfaction. *Group & Organization Management*, 37(3), 275-307.

Thompson, R. A. (1994). Emotion regulation: A theme in search of definition. *Monographs of the Society for Research in Child Development*, 59(2-3), 25-52.

Totterdell, P., & Holman, D. (2003). Emotion regulation in customer service roles: Testing a model of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8(1), 55.

Totterdell, P., Kellet, S., Teuchmann, K. & Briner, R. B. (1998). Evidence of mood linkage in work groups. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(6), 1504-1515.

Trist, E. L., & Bamforth, K. W. (1951). Some social and psychological consequences of the longwall method of coal-getting. *Human Relations*, 4, 3-38.

Vaz, F. M., Martins, C., & Martins, E. C. (2008). Diferenciação emocional e regulação emocional em adultos portugueses. *Psicologia*, 22(2), 123-135.

Warr, P. B. (1990). Decision latitude, job demands, and employee well-being. *Work & Stress*, 4(4), 285-294.

Webb, T. L., Miles, E., & Sheeran, P. (2012). Dealing with feeling: A meta-analysis of the effectiveness of strategies derived from the process model of emotion regulation. *Psychological Bulletin*, 138, 775-808.

Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the causes and consequences of affective experiences at work. *Research in Organizational Behavior*, 18, 1-74.

Weiss, H.M. (2002). Deconstructing job satisfaction: separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human Resource Management Review*, 12, 173-194.

Witteman, H. (1991). Group member satisfaction: A conflict-related account. *Small Group Research*, 22, 24-58.

ANEXOS

Anexo 1: Carta de Apresentação

Covilhã e UBI, ____ de _____ de 201__

Exmo/a. Senhor/a _____

Dirijo-me a V. Exa. na qualidade de estudante de mestrado da Universidade da Beira Interior.

No âmbito do projeto de investigação de mestrado que estou a realizar na área de Psicologia Clínica e da Saúde, sob a orientação da Prof.^a Doutora Marta Alves na Universidade da Beira Interior, proponho-me estudar alguns processos de funcionamento dos grupos/equipas de trabalho virtuais ou com algum grau de virtualidade.

Para levar a cabo esta investigação, pretende-se aplicar, em diferentes organizações e em dois momentos distintos, um questionário a vários grupos/equipas de trabalho e aos respetivos líderes. O primeiro momento decorrerá entre os meses de outubro e novembro de 2018 e o segundo durante os meses de dezembro 2018 e janeiro de 2019. O tempo estimado para o preenchimento de cada questionário ronda os 20 minutos para os membros e os 7 minutos para os líderes.

Às organizações participantes nesta investigação fica garantido o direito ao anonimato e à confidencialidade dos dados, bem como a entrega, após a conclusão do mestrado, de uma cópia da tese. Caso manifestem o desejo de obter informação sobre os resultados referentes à vossa organização em particular, a equipa do projeto disponibiliza-se, igualmente, para facultar esse *feedback*. Consideramos que o benefício poderá ser mútuo, na medida em que, por um lado, a organização de V. Exa. promove a investigação em Portugal e, por outro, beneficia de informação em retorno, assente no tratamento e análises de dados com rigor metodológico e cientificamente fundamentados.

Gostaríamos de poder contar com a colaboração da vossa organização para este estudo. Neste sentido, e para uma melhor apreciação da investigação e da colaboração solicitadas, teremos todo o gosto em explicar este projeto, de forma mais detalhada, através do meio de comunicação que considerem mais adequado.

Desde já gratos pela atenção dispensada, aguardamos o vosso contacto. Com os melhores cumprimentos,

(Pel' equipa de investigação)

Contacto | Helena Baptista - lena_171@hotmail.com

Anexo 2: Projeto de investigação (VITEM)



Projeto de Colaboração em Investigação

Projeto VITEM - A incidência de subgrupos e de competências emocionais no bem-estar e desempenho de equipas virtuais

1. Introdução e Objetivos

Fruto da globalização e avanço das tecnologias, é cada vez mais comum a presença e utilização de grupos/equipas com algum grau de virtualidade nas organizações. Embora a investigação sobre grupos em contexto organizacional seja já bastante extensa e diversificada, torna-se imprescindível aprofundar o conhecimento acerca do referido tipo de grupos. É neste contexto que se insere o Projeto VITEM - A incidência de subgrupos e de competências emocionais no bem-estar e desempenho de equipas virtuais. Trata-se de um Projeto internacional que envolve investigadores de diversas Universidades de Portugal (Universidade de Coimbra, Universidade de Aveiro e Universidade da Beira Interior) e de Espanha (Universidade de Valência e Universidade de Sevilha) e visa compreender como, em equipas com algum grau de virtualidade, alguns construtos relativos ao funcionamento grupal (cf. 3. “Variáveis em estudo”) se relacionam entre si e com a eficácia das equipas de trabalho, nomeadamente no que diz respeito ao desempenho grupal, à inovação e à capacidade da equipa para se adaptar à mudança e continuar a trabalhar como tal no futuro (viabilidade grupal).

A realização do Projeto permitirá contribuir para o aumento do conhecimento acerca de equipas de trabalho com algum grau de virtualidade e, conseqüentemente, possibilitar a formulação e utilização de práticas capazes de promover um melhor funcionamento dessas equipas.

Em Portugal, a investigação do Projeto VITEM é coordenada por Paulo Renato Lourenço (Univ. Coimbra), Teresa Rebelo (Univ Coimbra), Isabel Dimas (Univ. Aveiro) e Marta Alves (Univ. da Beira Interior) e inclui a realização de diversos estudos. Alguns dos estudos serão realizados por estudantes do último ano do Mestrado Integrado em Psicologia, da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra e do Mestrado em Psicologia Clínica e da Saúde da Universidade da Beira Interior, no âmbito das suas dissertações de mestrado, sob supervisão científica dos Doutores Paulo Renato Lourenço, Teresa Rebelo, Isabel Dimas e Marta Alves.

2. Equipa responsável pela realização dos estudos

Estudantes do 2.º ano do Mestrado Integrado em Psicologia, da área de especialização de Psicologia das Organizações e do Trabalho, da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra:

- Adriana Moreira
- Ana Rita Bravo
- Catarina Gouveia
- Catarina Senra
- Joana Dinis
- Sara Liliana Silva

Orientação:

- Prof. Doutor Paulo Renato Lourenço
- Prof.ª Doutora Teresa Rebelo
- Prof.ª Doutora Isabel Dórdio Dimas

Estudante do 2º ano do Mestrado em Psicologia Clínica e da Saúde da Universidade da Beira Interior:

- Helena Baptista

Orientação:

- Prof.ª Doutora Marta Pereira Alves

3. Variáveis em estudo:

- Aprendizagem grupal - processo contínuo de reflexão e ação, voltado para a obtenção e processamento de informação, com o objetivo de detetar, compreender e adaptar melhor a equipa às mudanças do meio ambiente, melhorando a sua eficácia;
- Bem-estar afetivo individual - sentimentos/emoções vivenciados por uma pessoa;
- Capacidade de expressão de emoções - capacidade de os indivíduos, numa relação, expressarem, mais as suas emoções, quer as positivas quer as negativas, de uma forma construtiva;
- Capital psicológico das equipas - estado psicológico positivo caracterizado por atributos como a autoeficácia, o otimismo, a esperança e a resiliência;
- Comprometimento afetivo com a equipa - caracteriza-se pela forte convicção e aceitação dos objetivos e valores da equipa à qual se pertence, vontade de exercer esforços consideráveis em nome desta e pelo forte desejo de continuar a ser seu membro;

- Confiança grupal - capacidade de os membros de uma equipa confiarem uns nos outros, existindo assim cooperação e partilha de ideias;
- Conflito intragrupal - divergência de perspetivas no seio do grupo, percebida como geradora de tensão por pelo menos uma das partes envolvidas numa determinada interação
- Envolvimento no trabalho em equipa - envolvimento dos colaboradores com o trabalho de equipa. É composto por três componentes: vigor, dedicação e absorção;
- *Faultlines*/Presença de subgrupos - linhas hipotéticas de divisão que podem repartir um grupo em subgrupos com base num ou mais atributos, gerando subgrupos relativamente homogéneos;
- Gestão do trabalho de equipa - grau em que os membros da equipa estruturam a realização do seu trabalho, através do planeamento, de maneira a que consigam organizar e facilitar a implementação de novas práticas na equipa, bem como acompanhar a realização do trabalho.
- Grau de Virtualidade - refere-se à medida em que a interação de uma equipa se encontra dependente das tecnologias de comunicação, sendo esta virtualidade compreendida como um continuum que vai desde um polo "nada virtual" (referente a equipas que interagem exclusivamente cara-a-cara) para um polo "totalmente virtual" (correspondente a equipas virtuais, cujos membros não se encontram num mesmo local);
- Reflexividade da equipa sobre a tarefa - medida em que os membros da equipa refletem e adaptam coletivamente os objetivos, estratégias e processos da equipa;
- Regulação emocional - conjunto de processos através dos quais o indivíduo influencia as emoções que experiencia, o momento da sua ocorrência e a sua expressão;
- Satisfação com a equipa - vontade de continuar a trabalhar com uma mesma equipa em virtude da ocorrência de experiências agradáveis durante a realização de um projeto com essa equipa.

4. Amostra e participação das organizações

Este estudo é direcionado aos membros de equipas/grupos virtuais ou com algum grau de virtualidade e respetivos líderes. Para ser considerada uma equipa válida para o estudo é necessário que (1) seja constituída por três ou mais membros (excluindo o líder), (2) os membros interajam, pelo menos, em algum grau, através de comunicação mediada por tecnologia eletrónica (e.g. computador, telefone) (3) se reconheçam e sejam reconhecidos como equipa, (4) partilhem relações de interdependência e (5) tenham em vista um objetivo comum.

A participação da organização consiste na autorização da recolha de dados. Assim, a organização deve proporcionar condições adequadas para a recolha de informação necessária à realização da investigação.

A recolha de dados acontecerá em dois períodos, em datas a acordar com a organização. O primeiro decorrerá durante os meses de outubro e novembro de 2018 e o segundo durante os meses de dezembro de 2018 e janeiro de 2019.

5. Formas de recolha de informação e tempo previsto

Na organização, em cada um dos momentos de recolha de dados referidos, será necessário:

- O preenchimento de um questionário pelos membros dos grupos/equipas de trabalho participantes no estudo (cerca de 20 minutos);
- O preenchimento de um questionário pelos líderes dos grupos/equipas de trabalho participantes no estudo (cerca de 7 minutos).

6. Direitos e obrigações da equipa de investigação

A equipa de investigação tem direito a:

- Não fornecer quaisquer resultados do estudo caso haja interrupção da participação ou recolha incompleta de informação;
- Devolver os resultados do estudo somente nas condições de a organização (1) aceitar que esses dados sejam devolvidos num formato que proteja a identidade dos participantes e (2) garantir que a informação recolhida nunca será utilizada com a finalidade de avaliar o desempenho dos colaboradores envolvidos;

Fornecer os resultados somente aquando da conclusão do estudo.

A equipa de investigação tem o dever de:

- Assegurar condições que permitam e garantam o consentimento informado dos participantes;
- Garantir a confidencialidade e o anonimato de todos os dados recolhidos e cumprir as demais normas éticas que regulamentam a investigação na área da Psicologia;
- Recusar a entrega de dados e resultados individuais, quer referentes a trabalhadores da organização participante, quer referentes a outras organizações pertencentes à amostra;
- Efetuar a recolha de dados de forma a causar o mínimo transtorno possível à organização e aos seus colaboradores;
- Não disponibilizar, em circunstância alguma, a listagem de endereços de e-mail, que for fornecida para aplicação do questionário online;

- Fornecer à organização, em formato digital (.pdf), um exemplar de cada uma das dissertações de mestrado realizadas com base na informação recolhida.

Pel'A Coordenação da Equipa de Investigação

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'H. Corina', is positioned below the text 'Pel'A Coordenação da Equipa de Investigação'.

Anexo 3: Questionário dos membros

Cód. Organização:	Cód. Equipa:	Cód. Individual:
-------------------	--------------	------------------

O presente questionário insere-se num estudo sobre os processos e os resultados dos grupos de trabalho em contexto organizacional. As questões que se seguem têm como objetivo conhecer as opiniões e atitudes dos elementos de cada equipa no que diz respeito a algumas situações que podem acontecer no seio das mesmas.

Todas as respostas que lhe solicitamos são rigorosamente anónimas e confidenciais. Responda sempre de acordo com aquilo que faz, sente ou pensa, na medida em que não existem respostas certas ou erradas.

Leia com atenção as instruções que lhe são dadas, certificando-se de que compreendeu corretamente o modo como deverá responder. **Note que as instruções não são sempre iguais.** Antes de dar por finalizado o seu questionário, certifique-se de que respondeu a todas as questões.

Muito obrigado pela colaboração!

Declaração de consentimento informado (Participante)

Declaro que tomei conhecimento e fui devidamente esclarecido/a quanto aos objetivos e procedimentos da investigação a realizar. Foi-me garantida a possibilidade de, em qualquer altura, recusar participar neste estudo sem qualquer tipo de consequências. Desta forma, aceito participar neste estudo e permito a utilização dos dados que, de forma voluntária, forneço, confiando nas garantias de confidencialidade e anonimato que me são asseguradas pela equipa de investigação, bem como na informação de que não serão tratados de forma individual e de que apenas serão utilizados para fins de investigação.

Confirmo

_____, _____ de _____ 2017

[Tempo estimado de preenchimento: cerca de 20 minutos]

PARTE 1

(Dados demográficos - para fins exclusivamente estatísticos)

Idade: _____ Sexo: M F

Habilitações literárias: _____

Já teve formação em trabalho de equipa? Sim Não

Há quanto tempo trabalha nesta organização? Indique, por favor, o número de anos e meses ou de meses e semanas (por exemplo: 1 ano e 3 meses). _____

Há quanto tempo trabalha nesta equipa? Indique, por favor, o número de anos e meses ou de meses e semanas (por exemplo: 1 ano e 3 meses). _____

Tendo em conta que este estudo prevê dois momentos de recolha de dados, insira, por favor, **as iniciais do seu nome completo** de forma a podermos efetuar a correspondência da informação recolhida nos dois momentos (reforçamos que este dado será exclusivamente utilizado para fins de investigação)

Iniciais do seu nome completo: _____

PARTE 2

De forma a garantir uma maior validade dos dados recolhidos, pedimos que responda a todos os itens apresentados abaixo pensando na sua **equipa formal como um todo**.

Indique-nos, por favor, qual o tipo de comunicação estabelecida entre si e os outros membros da sua equipa **no último mês**. Distribua 100% pelos diversos tipos, considerando que as percentagens mais elevadas correspondem aos meios de comunicação que mais frequentemente utiliza para comunicar com os restantes membros da sua equipa:

TIPOS DE COMUNICAÇÃO UTILIZADOS	Percentagem
1. Presencial.	___%
2. Através de <i>videoconferência</i> (comunicação à distância com som e imagem - por exemplo <i>skype</i> com som e imagem).	___%
3. Através de <i>teleconferência</i> (comunicação à distância somente com som - por exemplo <i>telefone/telemóvel</i> ou <i>skype</i> somente com som).	___%
4. Através de um serviço de <i>chat</i> (comunicação à distância, somente escrita e em tempo real - por exemplo, <i>whatsApp</i> ou <i>messenger do facebook</i>).	___%
5. Através de <i>rede social</i> ou <i>forum</i> (comunicação à distância somente escrita, sem ser em tempo real - por exemplo, <i>facebook</i> sem chat).	___%
6. Através de <i>e-mail</i> .	___%
7. Através de <i>plataforma eletrónica</i> de partilha de documentos ou gestão de agenda (por exemplo, <i>dropbox</i> ou <i>google drive</i>).	___%
8. Através de <i>memorandos</i> ou <i>relatórios</i> .	___%
9. Outro: Qual? _____	___%
TOTAL	100%

Satisfação com a equipa

Indique o seu grau de satisfação ou de insatisfação com cada um dos seguintes aspetos relativos à sua equipa de trabalho:

Totalmente insatisfeito	Bastante insatisfeito	Moderadamente Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Moderadamente satisfeito	Bastante satisfeito	Totalmente satisfeito
1	2	3	4	5	6	7

	1	2	3	4	5	6	7
1. Clima existente na equipa de trabalho.							
2. Forma de trabalhar da equipa.							
3. Forma como o líder organiza e coordena as atividades da equipa.							
4. Resultados alcançados pela equipa de trabalho.							
5. Relações entre os membros da equipa e o líder.							
6. Relações entre os membros da equipa de trabalho.							
7. Papel que cada membro desempenha na equipa.							

Regulação Emocional

Gostaríamos de lhe colocar algumas questões acerca da forma como controla (isto é, como regula e gere) as suas emoções quando está a trabalhar com a sua equipa. Apesar de algumas afirmações poderem parecer semelhantes, diferem em importantes aspetos. Para cada item, por favor responda utilizando a seguinte escala:

1	2	3	4	5	6	7
Discordo totalmente	Discordo muito	Discordo em parte	Não Concordo nem Discordo	Concordo em parte	Concordo muito	Concordo totalmente

Quando estou a trabalhar com a minha equipa:

	1	2	3	4	5	6	7
1. Quando quero sentir mais emoções positivas (como alegria ou contentamento), mudo o que estou a pensar.							
2. Guardo as minhas emoções para mim próprio.							
3. Quando quero sentir menos emoções negativas (como tristeza ou raiva) mudo o que estou a pensar.							
4. Quando estou a sentir emoções positivas, tenho cuidado para não as expressar.							
5. Quando estou perante uma situação stressante, forço-me a pensar sobre essa mesma situação, de uma forma que me ajude a ficar calmo.							
6. Eu controlo as minhas emoções não as expressando.							
7. Quando quero sentir mais emoções positivas, eu mudo a forma como estou a pensar acerca da situação.							
8. Eu controlo as minhas emoções modificando a forma de pensar acerca da situação em que me encontro.							
9. Quando estou a experienciar emoções negativas, faço tudo para não as expressar.							
10. Quando quero sentir menos emoções negativas, mudo a forma como estou a pensar acerca da situação.							