



UNIVERSIDADE
LUSÓFONA

Centro Universitário de Lisboa

Faculdade de Ciências Sociais, Educação e Administração

Instituto de Serviço Social

Mestrado de Serviço Social e Política Social

A Importância da Inteligência Emocional na Prática Profissional dos Assistentes Sociais

Dissertação de Mestrado apresentada a provas públicas para a obtenção do grau de Mestre em
Serviço Social e Política Social, orientada pela Prof. Doutora Jacqueline Ferreira Marques

Nureia Begam Vali Assanali

2024

www.ulusofona.pt



UNIVERSIDADE
LUSÓFONA

Centro Universitário de Lisboa

Faculdade de Ciências Sociais, Educação e Administração

Instituto de Serviço Social

Mestrado de Serviço Social e Política Social

A Importância da Inteligência Emocional na Prática Profissional dos Assistentes Sociais

Dissertação defendida em provas públicas para obtenção do Grau de Mestre no Curso de Mestrado em Serviço Social e Política Social, conferido pela Universidade Lusófona - Centro Universitário de Lisboa, no dia 25/10/2024, perante o júri, com o Despacho de Nomeação n.º 939/2024, de 08 de agosto, com a seguinte composição:

Presidente: Profª. Doutora Paula Ferreira

Arguente: Profª. Doutora Fátima Gameiro

Orientador: Profª. Doutora Jacqueline Marques

Nureia Begam Vali Assanali

2024

www.ulusofona.pt

Agradecimentos

Em primeiro lugar, quero agradecer aos meus pais por todo o suporte financeiro e emocional, pois sem eles nunca conseguiria chegar onde cheguei até hoje, por todo o apoio incondicional e acima de tudo por serem quem são, o meu maior exemplo.

Aos meus restantes familiares e principalmente ao meu marido e irmãs, que estiveram a meu lado em todo este percurso e me acompanharam desde sempre, dando-me todo o seu apoio e demonstrando sempre muita paciência e lealdade. Não podendo deixar de agradecer, a Allah e ao universo, por me ter trazido o bem mais precioso da minha vida, a minha filha Noa, que todos os dias me inspira a ser uma pessoa melhor!

Às minhas amigas, por todo o apoio, amizade, alegria, ânimo, leveza e incentivo que me deram ao longo de todo o curso.

À minha colega de curso, por me ter motivado e incentivado a não desistir e, à colega e ao colega da minha irmã, por terem despendido do seu tempo a ajudar-me.

À minha orientadora, Professora Doutora Jacqueline Marques, pela compreensão e por todo o apoio, obrigada por se ter mostrado sempre disponível para me ajudar e guiar nesta investigação.

A todos os participantes desta investigação, que colaboraram respondendo ao questionário realizado. Sem os participantes não conseguiria terminar esta investigação e por isso, agradeço imenso terem dispensado algum tempo das suas vidas para participarem.

A todos/as que me acompanharam neste processo evolutivo pessoal e profissional, um grande obrigado!

“Tudo vale a pena quando a alma não é pequena.”

Fernando Pessoa

Resumo

A inteligência emocional e o burnout, são conceitos que têm sido bastantes estudados individualmente e entre si, porém são escassos os estudos que relacionam com o serviço social. Nesse sentido, o seguinte trabalho, tem como objetivo compreender a importância da inteligência emocional na prática profissional dos assistentes sociais e, relacionar com os níveis de burnout.

Foi aplicada uma metodologia mista, e a amostra foi recolhida através do método “Bola de neve”, obtendo um total de sessenta e um participantes, através da realização de um questionário intitulado “A importância da inteligência emocional na prática profissional dos assistentes sociais” de respostas abertas e fechadas pelo Google Forms a assistentes sociais de diversas áreas. Os resultados foram analisados através do programa IBM® SPSS® e, embora as correlações não tenham revelado relações estatisticamente significativas, foi possível concluir uma correlação negativa entre inteligência emocional e burnout, refletindo que quanto mais baixos os níveis de inteligência emocional, maior os níveis de burnout. Foi ainda observado uma correlação negativa entre o burnout e os anos de experiência de profissão, evidenciando que, quantos mais anos de atividade profissional, menos probabilidade de atingir níveis de burnout e, por fim, verificou-se uma correlação positiva entre inteligência emocional e os anos de experiência profissional, constatando quanto mais anos de prática profissional, mais altos os níveis de inteligência emocional.

A relação entre inteligência emocional e serviço social é profunda e multifacetada. Com base nos resultados obtidos, conclui-se que assistentes sociais com alta inteligência emocional estão melhores preparados para os desafios emocionais do seu trabalho, para oferecer um suporte mais empático e eficaz à sua população-alvo e, manter a resiliência necessária para evitar o burnout.

Palavras-Chaves: Inteligência emocional, burnout, serviço social, prática-profissional.

Abstract

Emotional intelligence and burnout are concepts that have been studied individually and in relation to each other, but there are few studies relating them to social work. The aim of this study is to understand the importance of emotional intelligence in the professional practice of social workers and to relate it to levels of burnout.

A mixed methodology was applied, and the sample was collected using the "snowball" method, obtaining a total of sixty-one participants by carrying out a questionnaire entitled "The importance of emotional intelligence in the professional practice of social workers" with open and closed answers using Google Forms with social workers from different areas. The results were analyzed using the IBM® SPSS® program, and although the correlations did not reveal statistically significant relationships, it was possible to conclude a negative correlation between emotional intelligence and burnout, reflecting that the lower the levels of emotional intelligence, the higher the levels of burnout. There was also a negative correlation between burnout and years of professional experience, showing that the more years of professional activity, the less likely it is to suffer from burnout. Finally, there was a positive correlation between emotional intelligence and years of professional experience, showing that the more years of professional practice, the higher the levels of emotional intelligence.

The relationship between emotional intelligence and social work is profound and multifaceted. Based on the results obtained, it can be concluded that social workers with high emotional intelligence are better prepared for the emotional challenges of their work, to offer more empathetic and effective support to their target population, and to maintain the resilience needed to avoid burnout.

Keywords: Emotional intelligence, burnout, social work, professional practice

Siglas Utilizadas

QI – Quociente de inteligência

FIAS – Federação Internacional dos Assistentes Sociais

IE – Inteligência Emocional

QI – Quociente de Inteligência

RCAAP - Repositórios Científicos de Acesso Aberto de Portugal

MBSM - Medida de Burnout de Shirom-Melamed

EIES - Escala de Inteligência Emocional de Schutte

A.S. – Assistente Social

S.S. – Serviço Social

Índice

Introdução	1
Parte I. Inteligência Emocional, Burnout e Serviço Social	
Capítulo I – A Inteligência emocional	5
1.1 Conceito de Inteligência Emocional	5
1.2. Teorias da Inteligência Emocional	6
1.2.1 Teoria de Peter Salovey e John Mayer	7
1.2.2. Teoria de Reuven Bar-On	9
1.2.3. Teoria de Daniel Goleman	10
1.3. Inteligência Emocional e Serviço Social.....	13
1.4. Burnout.....	16
1.4.1. Conceito de Burnout.....	16
1.5. Estado-Arte.....	19
Capítulo II – Serviço Social.....	21
2.1. Serviço Social como profissão	21
2.2. Competências Profissionais.....	25
Parte II - Estudo Empírico	
Capítulo III – Apresentação do estudo e Metodologia de Investigação	30
3.1. Objeto e Objetivos de Estudo.....	30
3.2. Relevância Fundamentada do Objeto de Estudo.....	32
3.3. Escolhas Metodológicas	32
3.4. Técnicas de Recolha.....	33
3.5. Estratégias de Análise dos dados.....	35
3.6. Participantes	36
3.7. Modelo Analítico.....	37
3.8. Questões Éticas da Investigação	40
Capítulo IV- Apresentação dos resultados.....	40
4.1.Descrição dos Dados	40
4.1.1. Características Sociodemográficas	40
4.1.2. Características Profissionais	41
4.1.3. Inteligência Emocional	44

4.1.4. Inteligência emocional e Anos de Experiência Profissional.....	59
4.1.5. Burnout	60
4.1.6. Burnout e Anos de Experiência Profissional	70
4.1.7. Inteligência Emocional e Burnout	70
4.2. Análise e Interpretação dos Resultados	71
Conclusão	76
Referências Bibliográficas	78
Apêndice	81
Anexos	118

Índice de Figuras

Figura 1- <i>Inteligência Emocional</i>	58
Figura 2- <i>Burnout</i>	68
Figura 3- <i>Atalho</i>	118

Índice de Tabelas

Tabela 1 – <i>Modelo Analítico</i>	37
Tabela 2 – <i>Características Sociodemográficas</i>	40
Tabela 3 – <i>Características Profissionais</i>	41
Tabela 4 – 1. <i>Sei quando falar acerca dos meus problemas pessoais para outros.</i>	45
Tabela 5 – 2. <i>Quando me deparo com obstáculos, lembro-me de situações em que enfrentei obstáculos semelhantes e os ultrapassei.</i>	45
Tabela 6 – 3. <i>É me difícil compreender as mensagens não-verbais das outras pessoas.</i>	46
Tabela 7 – 4. <i>Alguns dos maiores acontecimentos da minha vida, levaram-me a reavaliar o que é ou não importante.</i>	46
Tabela 8 – 5. <i>Quando o meu humor muda vejo novas possibilidades.</i>	47
Tabela 9 – 6. <i>As emoções são uma das coisas que fazem a minha vida valer a pena.</i>	47
Tabela 10 – 7. <i>Tenho consciência das minhas emoções à medida que as experiencio.</i>	48
Tabela 11 – 8. <i>Gosto de partilhar as minhas emoções com os outros.</i>	48
Tabela 12 – 9. <i>Quando sinto uma emoção positiva, sei como fazê-la durar.</i>	48
Tabela 13 – 10. <i>Organizo eventos e atividades que as outras pessoas apreciam.</i>	49
Tabela 14 – 11. <i>Estou consciente das mensagens não-verbais que envio para os outros.</i>	49
Tabela 15 – 12. <i>Quando estou bem-disposto/a, resolver problemas é fácil para mim.</i>	50
Tabela 16 – 13. <i>Reconheço as emoções que as pessoas estão a sentir, olhando para as suas expressões faciais.</i>	50
Tabela 17 – 14. <i>Sei porque é que as minhas emoções mudam.</i>	51
Tabela 18 – 15. <i>Quando estou bem-disposto/a, consigo ter novas ideias.</i>	51
Tabela 19 – 16. <i>Tenho controlo sobre as minhas emoções.</i>	52
Tabela 20 – 17. <i>Reconheço facilmente as minhas emoções à medida que as experiencio.</i>	52
Tabela 21 – 18. <i>Motivo-me a mim próprio/a imaginando um bom resultado para as tarefas que assumo.</i>	53
Tabela 22 – 19. <i>Tenho consciência das mensagens não-verbais que outras pessoas enviam.</i> ..	53

Tabela 23- 20. <i>Quando outra pessoa me fala acerca de um acontecimento importante na sua vida, quase que sinto como se estivesse a experienciar este evento eu próprio/a.</i>	54
Tabela 24- 21. <i>Quando sinto que as minhas emoções mudam, tendo a encontrar novas ideias.</i>	54
Tabela 25- 22. <i>Quando me confronto com um desafio, desisto porque acredito que irei falhar.</i>	55
Tabela 26- 23. <i>Sei o que as outras pessoas estão a sentir só de olhar para elas.</i>	55
Tabela 27- 24. <i>Ajudo as outras pessoas a sentirem-se melhor quando estão em baixo.</i>	56
Tabela 28- 25. <i>Uso a boa disposição para me ajudar a continuar a tentar a enfrentar obstáculos.</i>	56
Tabela 29- 26. <i>Consgo dizer como é que as pessoas se sentem, ouvindo o tom da sua voz.</i> ..	56
Tabela 30- 27. <i>É-me difícil compreender porque é que as pessoas sentem aquilo que sentem.</i>	57
Tabela 31- <i>Teste de Normalidade – Inteligência Emocional</i>	58
Tabela 32- <i>Correlação Inteligência Emocional e Anos de Experiência da Profissão</i>	59
Tabela 33- 1. <i>Sinto-me cansado(a).</i>	60
Tabela 34- 2. <i>Ao acordar, sinto-me sem energia para ir trabalhar.</i>	61
Tabela 35- 3. <i>Sinto-me fisicamente esgotado(a).</i>	61
Tabela 36- 4. <i>Sinto-me fatigado(a) de trabalhar.</i>	62
Tabela 37- 5. <i>Sinto-me como se estivesse sem “bateria”.</i>	62
Tabela 38- 6. <i>Sinto-me sem forças.</i>	63
Tabela 39- 7. <i>Sinto lentidão na minha capacidade de pensar.</i>	63
Tabela 40- 8. <i>Tenho dificuldades em concentrar-me.</i>	64
Tabela 41- 9. <i>Sinto que não consigo pensar com clareza.</i>	64
Tabela 42- 10. <i>Sinto que não consigo concentrar-me no que penso.</i>	65
Tabela 43- 11. <i>Tenho dificuldades em pensar sobre coisas complexas/díficeis.</i>	65

Tabela 44- 12. <i>Sinto-me incapaz de ser sensível às necessidades dos outros (exemplo: colegas de trabalho, clientes, etc.)</i>	66
Tabela 45- 13. <i>Sinto-me incapaz de ter uma boa relação com os outros (exemplo: colegas de trabalho, clientes, etc.)</i>	67
Tabela 46- 14. <i>Sinto-me incapaz de ser simpático(a) com os outros (exemplo: colegas de trabalho, clientes, etc.)</i>	67
Tabela 47- <i>Teste de Normalidade – Burnout</i>	68
Tabela 48- <i>Correlação Burnout e Anos de Experiência de Profissão.</i>	70
Tabela 49- <i>Correlação Inteligência Emocional e Burnout.</i>	71
Tabela 50- <i>Conceito de inteligência emocional e importância para exercício profissional...</i>	87
Tabela 51- <i>Estratégias a desenvolver IE e prevenção de burnout.</i>	104

Introdução

A presente dissertação, intitulada “A Importância da Inteligência Emocional na Prática Profissional dos Assistentes Sociais”, surge no âmbito do Mestrado em Serviço Social e Política Social da Universidade Lusófona – Centro Universitário de Lisboa.

Todos os dias as notícias apresentam histórias de grande violência e desumanidade: filhos que matam pais, massacres em escolas, pedofilia, agressão, maldade e violência. Histórias que nos fazem questionar o patamar da civilização, o civismo, a humanidade e a segurança, levando-nos a refletir sobre o estado emocional em que as pessoas se encontram. Por isso mesmo, na última década surgiram muitos estudos científicos relacionados com a emoção, tornados possíveis pelos novos métodos e com as recentes tecnologias de visualização do cérebro (Goleman, 1995). Até então, ocupavam lugar os livros de “autoajuda”, baseados em opiniões clínicas, mas faltavam efetivamente as bases científicas. É na psicologia onde se encontram mais estudos acerca do tema inteligência emocional, achando por isso, muito relevante abordá-lo no serviço social.

A inteligência emocional, como o próprio nome indica, refere-se à emoção que “torna o pensamento mais inteligente, e a inteligência permite pensar e usar as emoções de modo mais apurado”. Desse modo, os indivíduos emocionalmente inteligentes são os que usam a razão para compreender as emoções (as suas próprias e as dos outros) e lidar com elas, e que recorrem às emoções para interpretar a envolvente e tomar decisões” (Gomes et al, 2008, p.246). Assim, a inteligência emocional permite uma nova forma de olhar e discutir as emoções e, apoiar a sua interpretação e compreensão para ajudar o raciocínio. (Mayer, Roberts & Barsade 2007).

No campo do serviço social, a inteligência emocional como foco de investigação e associado à prática profissional, é recente, assistindo-se nos últimos anos um investimento nesta área.

O tema inteligência emocional suscitou interesse na medida em que a prática profissional do assistente social ocorre num contexto, complexo, numa sociedade em constante mudança e em contacto permanente com várias problemáticas sociais, muitas vezes com uma carga emocional elevada. Esse contexto de intervenção, poderá dificultar a gestão das emoções destes profissionais e dificultar o equilíbrio entre o bem-estar e os resultados positivos de intervenção. Por outro lado, sendo uma profissão, onde a relação assume centralidade na intervenção implica, por princípio, competências relacionais e empáticas que envolvem a gestão emocional e a racionalidade na compreensão das emoções. A vida pessoal pode ser

implacavelmente afetada, devido à dificuldade de reconhecer e gerir situações negativas, dado que a inteligência emocional é fundamental para o reconhecimento e autocontrolo da forma como o indivíduo se sente (Moreira, 2019).

Partiu-se da conceção da inteligência emocional como, a capacidade de ter um raciocínio e conhecimento claro sobre as emoções para melhorar e aperfeiçoar o pensamento (Mayer, Dipaolo & Salovey, 1990; Mayer, Roberts & Barsade, 2007), mas também para motivarmos a gestão dessas mesmas emoções em nós próprios e nas nossas relações (Goleman, 2014). O conceito inteligência emocional destaca-se pelo cruzamento entre o cognitivo e o sistema emocional, duas componentes fundamentais da personalidade (Mayer & Salovey, 1995) não opostos, mas separados (Goleman, 2012).

Esta perceção da inteligência emocional e, a posterior revisão da literatura, levou à construção do estudo acerca da inteligência emocional no serviço social.

A investigação que se pretende desenvolver tem como objeto de estudo a inteligência emocional na prática profissional dos assistentes sociais e pretende responder aos seguintes objetivos gerais: i) Identificar as características sociodemográficas e profissionais dos participantes; ii) Analisar a inteligência emocional e o estado de burnout nos participantes do estudo; iii) Compreender a importância da inteligência emocional no serviço social. Para o efeito, e com base na análise bibliográfica, foram criadas três dimensões de análise, nomeadamente i) Características dos participantes; ii) Inteligência emocional e burnout e; iii) Serviço social e inteligência emocional. Foi utilizado o paradigma de integração metodológico e a amostra foi recolhida através do método “Bola de neve”, obtendo um total de sessenta e um participantes. Elaborou-se um questionário de respostas abertas e fechadas pelo Google Forms a assistentes sociais de diversas áreas, analisando-se os resultados através do programa IBM® SPSS®.

A presente dissertação, encontra-se estruturada em duas partes e quatro capítulos. A primeira parte – Inteligência Emocional, Burnout e Serviço Social – integra os dois primeiros capítulos. No primeiro capítulo, consta a revisão da literatura sobre o tema em estudo, neste caso, a inteligência emocional e o burnout, desde os conceitos às teorias. No segundo capítulo, será apresentado o enquadramento teórico relativo ao serviço social, enquanto conceito, profissão e competências adjacentes. A segunda parte referente ao estudo empírico integra os últimos dois capítulos. No capítulo terceiro é apresentado o estudo e analisada a metodologia, as técnicas de recolha e de análise dos dados, sendo apresentados os resultados obtidos através

da análise e interpretação dos mesmos. Os objetivos gerais do estudo, dividem-se em três grupos, sendo eles, a caracterização sociodemográfica e profissional da amostra; a análise da inteligência emocional e dos níveis de burnout; e a compreensão da importância da inteligência emocional no serviço social. O último capítulo refere-se a apresentação e discussão dos resultados.

Por fim, é exibida a conclusão, onde será refletido os contributos, as limitações e sugestões de futuras pesquisas.

Parte I.

Inteligência emocional, Burnout e Serviço Social

Capítulo I – A Inteligência emocional

No desenvolvimento deste trabalho, tornou-se prioritário olhar a evolução do conceito de inteligência emocional e o modo como tem sido percebida pelos assistentes sociais enquanto competência prática da profissão, relacionando deste modo, o conceito de inteligência emocional com o serviço social. Este capítulo começa por oferecer uma revisão da literatura acerca deste tema, distinguindo-se de seguida os três tipos de modelos fundamentais existentes, e por fim é também explorado o conceito de burnout que, surge nesta dissertação como um conceito associado ao contexto de trabalho, tendo sido relacionado com a inteligência emocional.

A emoção exprime-se através de um impulso, por meio de uma ação, controlada pela base da vontade e do carácter. E o conceito inteligência emocional, reside precisamente em trazer inteligência à emoção e como fazê-lo.

1.1 Conceito de Inteligência Emocional

A inteligência emocional é a capacidade de o indivíduo compreender as suas emoções e as dos outros (Goleman, 1995), sendo que facilita a sua adaptação ao meio. É uma competência adquirida e, pode ser melhorada ao longo do tempo.

A tese mais comum e clássica da inteligência baseia-se no argumento de que o QI é um dado genético adquirido que não pode ser mudado pela experiência e, que o destino de cada pessoa está traçado e determinado por essas aptidões.

De acordo com Goleman (1995), é evidente que existe uma relação entre o QI e as circunstâncias da vida para os grandes grupos como um todo, ou seja, muitas pessoas com um QI baixo acabam por desempenhar funções dependentes, sob as ordens de outros e com salários mais baixos e, as que têm um QI elevado tendem a ter trabalhos de categorias mais altas, que a nível monetário são mais bem pagos, mas nem sempre isto acontece. Existe muitas exceções à regra de que o QI automaticamente leva ao êxito. Na melhor das hipóteses, o QI contribui com cerca de vinte por cento para os fatores que determinam o êxito na vida, o que deixa oitenta por cento para outras forças (Goleman, 1995, p.46).

Segundo Goleman (1995), a diferença está na capacidade a que chamamos inteligência emocional, que pressupõe cinco habilidades, como a autoconsciência, o autocontrolo, a automotivação, a empatia e a sociabilidade (competências sociais). Esta capacidade ao contrário do QI, pode vir a ser apreendida ao longo do tempo e, assenta na ligação entre o cognitivo e o

emocional. Há cada vez mais provas de que as posturas éticas fundamentais que tomamos na nossa vida decorrem das capacidades emocionais.

Temos duas mentes, uma que pensa, a mente racional (QI/cabeça) e, uma que sente, a mente emocional (coração). Estas são semi-independentes, são circuitos distintos, mas interligados no interior do cérebro, os sentimentos são essenciais para o pensamento, tal como o pensamento para os sentimentos. A forma como nos comportamos na vida é determinada por ambas. O novo paradigma de inteligência emocional incentiva-nos a harmonizar a cabeça e o coração (Goleman, 1995, p.42).

Joseph LeDoux, um neurocientista, foi o primeiro a descobrir o papel-chave da amígdala no cérebro emocional. Para LeDoux, a amígdala encontra-se no centro da ação. As suas pesquisas explicam como esta pode assumir o controlo daquilo que fazemos enquanto cérebro pensante, o neocórtex, ainda está a procurar chegar a uma decisão, os impulsos sobrepõem-se à razão (Goleman, 1995, p.29).

A arquitetura do cérebro atribui à amígdala uma posição privilegiada, que permite por vezes, que esta responda primeiro que o neocórtex, o cérebro pensante, dando vantagem ao impulso das emoções, sobrepondo-se à racionalidade (Goleman, 1995, p.31).

A investigação de LeDoux é inovadora para o entendimento da vida emocional, visto que foi a primeira a detetar os percursos neuronais seguidos pelas sensações que não passam pelo neocórtex, descobriu um pequeno grupo de neurónios que ligam diretamente o tálamo à amígdala, além daqueles que seguem o caminho principal até ao córtex. Esta espécie de atalho neuronal, permite à amígdala receber entradas diretas dos sentidos e iniciar a resposta antes que elas sejam registadas pelo neocórtex (Goleman, 1995, p.33) (figura 3 ver anexo 1).

O hipocampo está mais envolvido no registo das memórias e retém os aspetos específicos, enquanto a amígdala retém a sensação emocional que as acompanha, faz sentir. LeDoux afirma que o hipocampo é crucial no reconhecimento de uma cara como sendo a do nosso “tio”, mas é a amígdala que nos diz que não gostamos nada dele. O funcionamento da amígdala, e as suas interações com o neocórtex, estão no centro da inteligência emocional, justificando assim, a importância desta capacidade (Goleman, 1995, p.34).

1.2. Teorias da Inteligência Emocional

Existem três principais modelos de Inteligência emocional, segundo a literatura.

O primeiro modelo de Peter Salovey e John Mayer (1990), vai de acordo à ideia tradicional da inteligência pura, ou seja, defendem a inteligência emocional como sendo uma capacidade cognitiva.

O segundo modelo proposto por Reuven Bar-On (1997), classifica a inteligência emocional como sendo uma inteligência mista, completa por uma capacidade cognitiva e por características de personalidade. Este modelo realça a teoria do bem-estar, pois destaca o facto de aspetos cognitivos e fatores de personalidade influenciarem o bem-estar geral do sujeito (Gonçalves, 2006; Stys & Brown, 2004).

Por fim, o terceiro modelo introduzido por Daniel Goleman (1995), também entende a inteligência emocional como sendo uma inteligência mista, relacionando desta forma a capacidade cognitiva com os aspetos de personalidade. No entanto, ao contrário do modelo proposto por Bar-On, o modelo de Goleman centra-se no facto de aspetos cognitivos e fatores de personalidade determinarem o sucesso no trabalho (Stys & Brown, 2004).

De seguida explicitamos cada uma destas teorias.

1.2.1 Teoria de Peter Salovey e John Mayer

O termo inteligência emocional surge na literatura científica devido a um artigo de John Mayer e Peter Salovey (1990). Segundo estes autores, o ser humano distingue-se num tipo de inteligência associada ao conhecimento das próprias emoções (capacidade para relatar os próprios sentimentos), ao controle das emoções (controlar as emoções sem reprimi-las e, centrar face à situação), ao reconhecimento das emoções nas outras pessoas (sensibilidade aos sinais não verbais) e ao controle das relações sociais (eficácia interpessoal) (Salovey & Mayer, 1990, citado por Roberts, Mendoza & Nascimento 2002).

Salovey & Mayer (1990), os primeiros a propor formalmente o conceito da Inteligência Emocional, definiram que a componente de inteligência emocional é “a aptidão de um indivíduo para monitorizar os seus sentimentos e emoções; bem como os dos outros; discriminar entre eles; e usar essa informação para guiar o pensamento e a ação”, ou seja, defendem a inteligência emocional como sendo uma forma de inteligência pura, assumindo inteligência emocional como sendo uma capacidade cognitiva (Stys & Brown, 2004) caracterizada pela "habilidade para reconhecer o significado das emoções e suas inter-relações, assim como raciocinar e resolver problemas baseados nelas. A inteligência emocional está envolvida na capacidade de perceber emoções, assimilá-las com base nos sentimentos, avaliá-las e gerenciá-las" (Mayer, Caruso & Salovey, 2000, p. 267).

Os autores consideram que as pessoas se distribuem por três grupos principais na maneira como lidam com as suas próprias emoções: (i) autoconscientes - estes têm consciência dos seus estados de espírito à medida que eles acontecem e, analisam as suas próprias emoções com clareza, têm uma boa saúde psicológica e encaram a vida de uma maneira positiva; (ii) imersas - deixam-se constantemente levar pelas emoções e não são capazes de fugir delas, como se os seus estados de espírito assumissem o controlo, não tendo o comando sobre a sua vida emocional; (iii) aceitantes- pessoas que têm consciência daquilo que sentem, mas têm tendência para aceitar os estados de espírito que surgem e nada fazem para mudá-los.

Estes autores afirmam também que sujeitos que desenvolvam as capacidades ligadas com a inteligência emocional, compreenderão e expressarão as suas emoções, identificam as emoções nos outros, regulam e utilizam humores e emoções para motivar comportamentos adaptativos (Salovey & Mayer, 1990; Mayer, Dipaolo & Salovey, 1990, citado por Gonçalves, 2006).

Indivíduos com essa habilidade conseguem identificar e reagir às suas emoções de maneira mais ágil e comunicar melhor esses sentimentos aos outros. Pessoas emocionalmente inteligentes também respondem mais eficazmente aos seus próprios sentimentos graças à precisão com que os reconhecem, já que têm a capacidade de processar informações emocionais internamente e possuem uma competência mínima necessária para um funcionamento social adequado, características estas que são consideradas sinais de inteligência emocional (Gonçalves, 2006).

Assim, quem se comporta de forma emocionalmente inteligente tem uma competência social suficiente para estabelecer uma boa rede de relações interpessoais e, de forma positiva esses sujeitos terão a capacidade de melhorar os seus próprios estados de humor e os dos outros e, gerir emoções no sentido de motivar outras pessoas de forma positiva para atingir uma determinada finalidade. Porém, de forma negativa, os sujeitos que utilizem estas capacidades para comportamentos antissociais, poderão criar situações manipulativas ou levar outras pessoas a realizarem objetivos prejudiciais (Mayer & Salovey, 1995; Roberts, Mendoza & Nascimento 2002). Para Salovey e Mayer (1990), os estados de humor e as emoções influenciam sistematicamente algumas das componentes e estratégias envolvidas na resolução de problemas, nomeadamente o facto de as mudanças nas emoções poderem facilitar o surgimento de múltiplos panoramas para o futuro, assim como as emoções positivas poderem alterar a organização da memória, para que o material cognitivo seja mais bem integrado e as diversas ideias possam ser relacionadas de uma melhor forma.

Por fim, estes autores defendem ainda que a emoção funciona como um “interruptor” num sistema complexo, desviando a atenção de um determinado nível de processamento e dirigindo-a para as necessidades mais urgentes (Mayer & Salovey, 1993). Em suma, quando os sujeitos abordam as tarefas diárias com inteligência emocional, estão em vantagem na resolução adaptativa de problemas (Salovey & Mayer, 1990, citado por Gonçalves, 2006). Uma vez contextualizado o problema, os sujeitos que possuem tais capacidades de utilização das emoções, serão mais criativos e flexíveis na resolução de problemas. Essa abordagem resulta em comportamentos que consideram as experiências internas de si mesmo e dos outros (Gonçalves, 2006). O modelo baseia-se no pressuposto de que as emoções fornecem informações sobre as relações e que várias capacidades estão interligadas: a habilidade de perceber, avaliar e expressar emoções; a habilidade de alcançar e gerar sentimentos que facilitam o pensamento; a habilidade de compreender emoções e conhecimento emocional; e a habilidade de regular emoções para promover o crescimento emocional e intelectual.

1.2.2. Teoria de Reuven Bar-On

Bar-On expandiu o conceito de inteligência emocional identificando cinco áreas de funcionamento importante para o sucesso: capacidades intrapessoais, capacidades interpessoais, adaptabilidade, gestão do stress e humor-geral (Bar-On, 2000; 2005). Este modelo vem clarificar que um ser emocionalmente e socialmente inteligente é alguém que tem:

- Capacidade intrapessoal de entender os seus pontos fortes e fracos, assim como estar ciente dos seus pensamentos e sentimentos;
- Capacidade interpessoal das emoções, sentimentos e necessidades dos outros e de estabelecer relações de cooperação e reciprocidade;
- Adaptabilidade para a resolução de problemas;
- Capacidade de gestão do stress, através estratégias para lidar, da forma mais realista possível, com as situações do momento tendo em vista a resolução dos problemas;
- Humor em geral com a capacidade ter uma visão otimista para alcançar a felicidade.

Bar-On combina o que se pode classificar como capacidades mentais com outras características que se podem considerar como distintas destas últimas, tais como a independência pessoal, a autoestima e o humor, o que transforma o modelo de Bar-On num modelo misto. Assim, em 1997, o autor descreve a IE como sendo um conjunto de capacidades, competências e aptidões que representam um agregado de conhecimentos utilizados para lidar de maneira eficaz com a vida; o adjetivo emocional é utilizado para dar destaque que este tipo

de inteligência se diferencia da aptidão para resolver problemas. Posteriormente o autor refere-se à IE como a Inteligência Social-Emocional (Gonçalves, 2006).

Bar-On (2006) identifica as seguintes cinco componentes da inteligência emocional: (i) capacidade de reconhecer, compreender e expressar emoções e sentimentos; (ii) capacidade de compreender como os outros se sentem e se relacionam com eles; (iii) capacidade de gerenciar e controlar emoções; (iv) capacidade de gerenciar mudanças, adaptar e resolver problemas de caráter pessoal e interpessoal e; (v) capacidade de gerar afeto positivo e automotivador.

O modelo de Bar-On (2000, 2005) sobre a inteligência emocional procurou desde início responder à questão: porque razão alguns sujeitos são melhor sucedidos do que outros na vida? Este modelo contempla a aprendizagem da Inteligência Social e Emocional, o que significa que os programas educacionais poderão dar o seu contributo. O modelo poderá, por sua vez, avaliar mudanças de alterações nesse nível de inteligência. Prevê-se ainda a possibilidade de melhorar a inteligência social e emocional em contexto clínico, mesmo durante curtos períodos de tempo (Bar-On, 2000, 2005). Por fim, Bar-On (2005) sugere que se crie um modelo multidimensional que englobe o potencial ou a capacidade para ter comportamentos sociais e emocionalmente inteligentes, bem como a avaliação deste tipo de comportamento em formato de autorresposta (nas quais se pede aos sujeitos para analisarem series de afirmações, indicando até que ponto essas afirmações o descrevem) e por grelhas de observação (que procuram saber como a pessoa é percebida pelos outros, medindo frequentemente apenas a reputação dessa mesma pessoa). Esta expansão do modelo poderá, no entender do autor, esclarecer ideias mal concebidas ou mal-entendidas e facilitar uma real compreensão de que se poderá dizer com este modelo de Inteligência Social-Emocional (Gonçalves, 2006).

1.2.3. Teoria de Daniel Goleman

Foi com Daniel Goleman que o conceito de inteligência emocional se expandiu, sendo o conceito definido pelo mesmo como “a capacidade de identificar nossos próprios sentimentos e dos outros, de nos motivarmos e gerirmos os impulsos dentro de nós e em nossos relacionamentos.” (Goleman, 1995).

Para Goleman “os testes que nos tiranizam enquanto andávamos na escola” possuem na sua base uma “noção limitada de inteligência, uma noção que perdeu o contacto com a verdadeira gama de aptidões e capacidades que importam na vida, mais e para além do QI” (Goleman, 1995, p.50). Daí esta diferenciação entre a inteligência cognitiva que se associa à capacidade de resolução de problemas lógicos e estratégicos e, a inteligência emocional que

se relaciona com a capacidade de nos motivarmos a nós mesmos, a ser perseverantes e a gerir as nossas emoções e ações, comandando muito a maneira de estar e sentir.

O modelo de Daniel Goleman (2012) surge por influência do modelo de Salovey e Mayer (1990). No entanto, Goleman (2005) define IE como a “capacidade de a pessoa se motivar a si mesma e persistir a despeito das frustrações; de controlar os impulsos e adiar a recompensa; de regular o seu próprio estado de espírito e impedir que o desânimo subjuguem a faculdade de pensar; de sentir empatia e de ter esperança” (p.46), ou seja, como uma capacidade que permite reconhecer os nossos sentimentos e o dos outros, de maneira a motivarmos e gerirmos os nossos relacionamentos da forma mais adequada.

Goleman (2012) ao construir o seu modelo, definiu cinco competências emocionais e sociais básicas:

1. Autoconsciência – a capacidade de reconhecer o sentimento quando ele surge, sendo esta a base da inteligência emocional. O reconhecer as nossas próprias emoções torna as pessoas mais seguras, do que sentem, quando têm decisões a tomar;
2. Autorregulação - que é a habilidade de conseguir lidar com os sentimentos, a capacidade do próprio se tranquilizar. Com esta capacidade, as pessoas, recuperam mais facilmente de situações desfavoráveis que ocorrem na vida;
3. Motivação - que é a competência de direcionar as emoções para um objetivo, facilitando melhor o alcance dos mesmos. As pessoas conseguem ter maior desempenho em todas as áreas da sua vida, tornam-se mais produtivas;
4. Empatia - esta capacidade é criada pela autoconsciência, as pessoas empáticas são mais sensíveis ao que os outros necessitam e sentem;
5. Aptidões sociais - é a capacidade de gestão da emoção nos outros de forma a melhorar a relação interpessoal. Está presente na popularidade, liderança e eficiência interpessoal, os indivíduos que têm esta capacidade bem desenvolvida conseguem grandes interações com os outros e são vistos como pessoas sociais.

Assim, ser uma pessoa inteligente emocionalmente é sinónimo de reconhecer os sentimentos, as reações e as atitudes. A inteligência emocional permite que as emoções orientem atitudes racionais como saber ouvir, criticar e receber críticas sem que isso provoque atitudes emocionais conflituosas (Goleman, 2012).

Goleman (1995) evidenciou que no que toca ao campo das emoções muitos aspetos necessitam de ser revistos. O seu estudo acerca da IE é baseado numa pesquisa em escolas, empresas, famílias e em trabalhos na área da neurofisiologia. O autor mostra que é necessário equilibrar o pensamento racional com controlo e autoconhecimento para a realização de diversas factuais na vida. Na sua perspectiva, grande parte do comportamento emocional está trilhado numa matriz estabelecida pela genética e pelas primeiras experiências da vida. Grande parte dos impulsos negativos, como a ira, a ansiedade e a melancolia, poderiam ser parcialmente controlados e dominados (Goleman, 1995). A inteligência emocional, segundo este autor consiste na aprendizagem de aptidões, nomeadamente: autoconsciência, manutenção do otimismo, perseverança, empatia, cooperação e motivação. Encontrar uma forma de adequar os sentimentos e as emoções a atos conscientes e racionais é, de facto, um grande desafio, dado inclusive a trajetória anatómica das emoções a nível cerebral. Mas, talvez, este seja o centro da IE: reconhecer, obter a perceção das emoções e só então agir de maneira consciente (Gonçalves, 2006; Pavão, 2003).

Posteriormente, em colaboração com outros pesquisadores, Goleman centrou-se em estabelecer a aplicação da inteligência emocional no campo organizacional do sucesso no trabalho, especialmente na figura do líder. O líder é, de acordo com Goleman (1995), é a pessoa capaz de influenciar positivamente as emoções no grupo, gerindo e canalizando a informação emocional que recebe de modo que se produza um efeito de contágio que acabe por criar um ótimo clima emocional ideal para se trabalhar (Mayer, 2006).

Para Goleman (2001), a diferenciação entre competências baseadas na IE e capacidades exclusivamente cognitivas, pode ser mais claramente delineada através das recentes descobertas no campo das neurociências. Do ponto de vista destas ciências, a fronteira entre IE e inteligência cognitiva é a mesma que há entre as capacidades neocorticais e as que estão integradas no circuito neocortical e límbico. Neste sentido, as componentes do quociente de inteligência baseiam-se primeiramente em áreas específicas do neocórtex, enquanto as manifestações comportamentais da IE estão associadas aos circuitos que unem as áreas límbicas para a emoção, com centro na amígdala e uma rede que se estende às áreas do córtex pré-frontal (Goleman, 2001, citado por Gonçalves, 2006). Segundo este autor as competências da inteligência emocional caracterizam-se por serem independentes (cada uma tem contribuições únicas para o desempenho no trabalho); interdependentes (baseiam-se até certo ponto umas nas outras, com fortes interações); hierárquicas (assentam umas nas outras, por exemplo a autoconsciência é fulcral para o autodomínio e a empatia); necessárias mas não suficientes (o fato

de se possuir uma capacidade de IE subjacente não garante que as pessoas desenvolvam ou exibam as competências associadas, tais como a colaboração ou liderança); genéricas (são, até certo ponto, aplicáveis a todo o tipo de trabalho. No entanto trabalhos diferentes exigem competências diferentes) (Goleman, 2001, citado por Pavão, 2003).

A teoria da inteligência emocional proposta por Goleman (1995) atende às necessidades da sociedade contemporânea. Ter inteligência emocional significa estar ciente das próprias emoções; compreender as reações e atitudes habitualmente adotadas em vez de agir impulsivamente. A inteligência emocional implica usar as emoções para guiar comportamentos racionais, envolvendo a habilidade de ouvir, aceitar críticas e criticar de forma construtiva, sem desencadear reações emocionais precipitadas (Goleman, 1995; 1999).

1.3. Inteligência Emocional e Serviço Social

Segundo Andrade (2001; citado por Ribeirinho, 2018), o Serviço Social ocupa um campo na divisão social e técnica do trabalho. O “(...) campo do Serviço Social, é (...) socialmente constituído e constituinte, quer seja tomado como área científica e de investigação, quer como área de intervenção, quer ainda como domínio de organização da categoria profissional em si. Seja qual for o vetor de abordagem, é um universo onde se cruzam e mutuamente se influenciam os conteúdos de produção interna do campo e os conteúdos do contexto social envolvente.” (ibidem: 159).

Cabe ao Serviço Social, enquanto profissão de intervenção, promover uma prática emancipatória que visa capacitar e promover a autonomia das pessoas. Isso é alcançado através de uma reflexão crítica sobre as causas estruturais de opressão e/ou privilégios. O objetivo é desenvolver estratégias de ação que abordem tanto os desafios pessoais quanto os estruturais. Este compromisso reflete o esforço contínuo para apoiar os mais desfavorecidos, combater a pobreza e todas as formas de opressão e vulnerabilidade social de maneira abrangente, promovendo a inclusão e coesão social (Dominelli, 2004; 2009; citado por Ribeirinho, 2018).

A inteligência emocional é crucial para o serviço social, pois envolve a habilidade de entender e gerenciar as próprias emoções e as dos outros. Goleman (1995) sugere que a inteligência emocional é essencial para as necessidades da sociedade atual, destacando a importância de conhecer as próprias emoções, compreender reações e atitudes, e evitar comportamentos impulsivos. Essas competências são fundamentais para os assistentes sociais, que frequentemente enfrentam situações emocionalmente desafiadoras.

Num mundo em que se vive a velocidades alucinantes, a globalização foi uma das maiores forças de transformação da modernidade. Permitiu que as pessoas tivessem mais proximidade pelo “encurtamento das distâncias”, mas ao mesmo tempo, transformou as relações humanas de várias formas “Estamos no meio de uma revolução acerca da forma como pensamos de nós próprios e sobre a maneira como estabelecemos laços e ligações com os outros. É uma revolução que avança a velocidade desigual conforme as regiões e culturas, enfrentando muitas resistências.” (Giddens,2000, p.57).

A inteligência emocional diferencia-se da cognitiva, na medida que por ela somos capazes de controlar os impulsos e os estados de ânimo, a capacidade para confiar nos outros e criar empatia com eles (Zohar e Marshall, 2004; Goleman, 1997). A competência emocional, vai sendo adquirida e, pode melhorar ao longo do tempo. Esta tem duas aptidões inerentes, a empatia e as habilidades emocionais.

Isabel Sá (2002; citado por Duarte, 2018) diria que “os estados emocionais podem encorajar abordagens de resolução de problemas específicos, como, por exemplo, os estados emocionais positivos que facilitam o raciocínio indutivo e a criatividade”.

Howe (2009; citado por Duarte, 2018), referindo-se à ação do Serviço Social, diz que “assistentes sociais emocionalmente inteligentes ajudam a vincular os utentes aos serviços e a sentirem-se seguros na relação, seguros o suficiente para se poderem explorar”.

A inteligência emocional, enquanto competência na prática do assistente social tem várias dimensões, sendo estas:

- A autoaceitação, o autoconhecimento e a autoconsciência, tendo o profissional que se conhecer a si próprio, como as suas potencialidades e fragilidades (Duarte, 2018);
- A gestão dos sentimentos e emoções, é um desafio constante para os assistentes sociais, envolvendo a distinção entre vida pessoal e profissional e, a habilidade de não deixar que as histórias de vida que acompanham influenciem suas próprias experiências pessoais. Essa gestão exige encontrar um equilíbrio, evitando se comportar como uma esponja que absorve tudo ou como uma pedra insensível à realidade (Duarte, 2018). Howe (2009; citado por Duarte, 2018) refere que “antes de o trabalhador poder estar em contato com os sentimentos do cliente, deve primeiro reconhecer e compreender os seus próprios estados emocionais e o poder que eles têm de o afetar, especialmente no

que se relaciona com os outros que precisam, como a angústia, raiva e desespero”(p.185);

- A gestão do stress, é uma tarefa diária para o assistente social, especialmente ao trabalhar com populações vulneráveis e com variáveis problemáticas, além de enfrentar a constante ameaça de burnout devido à pressão diária (Duarte, 2018). Segundo Howe (2009; citado por Duarte, 2018), “no trabalho social, os empregados ansiosos e stressados aumentam a insatisfação do utilitário de serviço levando a resultados pobres (p.191);
- A empatia, é a habilidade de se colocar no lugar do outro, compreendendo sua realidade não apenas através de sua situação social (como desemprego, maus-tratos, abandono...), mas também considerando sua história pessoal e a maneira como vive essa experiência (Duarte, 2018). David Howe (2008; citado por Duarte, 2018), menciona que “a capacidade de mostrar empatia, para ver e sentir o mundo a partir de outro ponto de vista, é uma qualidade muito importante que define o terapeuta bem-sucedido e o Assistente Social. Para nos conectarmos com outros significa que não estamos sozinhos.” (p.173);
- A abertura, passa por adotar uma conduta imparcial, livre de preconceitos, sendo justo/a perante as circunstâncias individuais da pessoa e da sua situação, durante a intervenção (Duarte, 2018);
- A assertividade, sendo capaz de agir na hora certa e na medida certa, tendo bem claro o seu foco e a sua intervenção, ajudando a pessoa a chegar ao seu objeto (Duarte, 2018);
- A introspeção, revela a capacidade que o assistente social tem de ler e entender os seus estados mentais, ajudando a ter uma noção real da sua realidade (Duarte, 2018);
- A responsabilidade pessoal, entende-se como uma qualidade na vida profissional, no sentido em que o assistente social sabe o seu lugar e o papel na instituição, no mundo em geral que “implica a adoção de medidas a favor dos que sofrem e das vítimas: defendê-los, patrocinar as suas causas e prestar-lhes auxílio” (Manual para Escolas e Profissionais de Serviço Social, 1999:34; citado por Duarte, 2018);
- A comunicação, a relação de escuta é essencial para as interações existentes entre as pessoas segundo Brito, “tudo começa pelo ouvir” (Brito, 2011; citado por Duarte, 2018).
- Tomar decisões, a autonomia na tomada de decisões é um princípio fundamental em qualquer profissão, sendo que no serviço social encontra-se ligado estritamente à

consciência social da profissão como, ter direito à liberdade e à dignidade (Duarte, 2018);

- Cooperação, é a capacidade de serem disponibilizados os recursos para o bem-estar geral da comunidade. Segundo Howe (2009: 191; citado por Duarte, 2018) “são contagiantes os assistentes sociais e gestores que são emocionalmente positivos e otimistas. Eles criam climas de boa-vontade, generosidade e cooperação.” efetivando o desenvolvimento social.
- Saber resolver conflitos, é uma das grandes qualidades da inteligência emocional, consiste em ir de encontro às necessidades da população (Duarte, 2018).

Goleman (1995) defende que lidar com as emoções é fundamental para o desenvolvimento de um indivíduo, que a inteligência emocional promove a diminuição dos níveis de ansiedade e de stress, assim como, uma maior empatia pelo próximo, mais equilíbrio emocional, maior clareza nos objetivos de vida e capacidade de tomada de decisão, melhor gestão do tempo, maior capacidade de cooperação e, um aumento de produtividade, assim como, uma maior autoestima e autoconfiança.

1.4. Burnout

O burnout no serviço social, é uma preocupação significativa devido à natureza desafiadora e emocionalmente exigente do trabalho. A forma como é gerida a inteligência emocional, durante a prática profissional por parte dos assistentes sociais pode também contribuir para o burnout, pelo que é um ponto importante a aferir nesta dissertação, sendo um dos objetivos avaliar se o elevado ou baixo grau de inteligência emocional, se relaciona com o nível de burnout.

1.4.1. Conceito de Burnout

O conceito “burnout” surgiu em 1974, quando Freudenberger, psiquiatra, e Mashach, psicóloga social, se juntaram para estudar as consequências que o stress dos colaboradores trazia para as instituições. Foi caracterizado pelos mesmos como, um tipo de esgotamento profissional, que se define por "sentimentos de impotência, de vazio, de pensamentos negativos sobre si próprio (despersonalização) e sobre os outros, que criam uma sensação de falhanço e de insatisfação" (Sekiou et al., 2009, p.822).

Segundo Loureiro, Pereira, Oliveira e Pessoa (2008), o burnout “é um processo de resposta ao stress laboral crónico”, entendido como um tipo de esgotamento e exaustão emocional e física relacionado especificamente ao contexto laboral, sendo, por este motivo, diferente da ansiedade ou depressão uma vez que estas tendem a influenciar vários domínios da vida das pessoas (Maslach & Jackson, 1981; Maslach et al., 2001). Porém, as pessoas mais propensas à depressão são, também elas, mais propensas ao burnout (Maslach & Schaufeli, 1993, cited in Maslach et al., 2001).

O burnout manifesta-se de maneira diferente de pessoa para pessoa, embora exista alguns indicadores físicos e comportamentais que se podem destacar, tais como:

- Sinais físicos como sensação de exaustão e fadiga, dores de cabeça frequentes, distúrbios gastrointestinais, insónias e falta de ar;
- Sinais comportamentais como irritação e agressividade, frustração, choro fácil, sentimento de perseguição, rigidez, teimosia, inflexibilidade e rejeição ou resistência à mudança (Freudenberger, 1974; citado por Simões, 2021).

Maslach e colaboradores (2001) na sua investigação identificou três dimensões das pessoas que são afetadas pelo burnout, sendo elas a exaustão esmagadora, os sentimentos de cinismo/desprezo e distanciamento do trabalho e, por último uma sensação de ineficácia e falta de realização. Numa fase primária de um processo de cansaço extremo que oriunda o esgotamento, o indivíduo não consegue identificar estas alterações, levando a um processo autodestrutivo. Assim sendo, a exposição ao stress prolongada e de forma contínua, pode desencadear um processo com quatro fases:

1. Entusiasmo – a pessoa trabalha muitas horas e dá todo de si ao trabalho, sente-se motivada;
2. Estagnação – o indivíduo começa a ficar insatisfeito com o trabalho, e é onde começam a surgir os primeiros indícios de esgotamento;
3. Frustração – chega a uma exaustão, sentindo-se cansado, irritado e começa a duvidar das suas capacidades, surgindo posteriormente a depressão;
4. Apatia – vêem o emprego como a única segurança, desesperada, de obter regalias mais tarde (Sekiou et al., 2009).

Em suma, o burnout resume-se a um tipo de esgotamento, relacionado com o stress que o indivíduo vivencia no seu local de trabalho e que influencia o seu desempenho e, conseqüentemente, a sua eficiência e eficácia profissional. Conscientes desta situação, os pioneiros deste tema, Maslach e Freudenberg, concluíram que este fenómeno era relativamente frequente e que tinha conseqüências para a identidade e comportamento profissional da pessoa afetada. Numa fase inicial estes autores fundamentaram o seu estudo em pessoas que trabalhavam em serviços humanitários e de saúde, uma vez que se encontravam envolvidos, com grande frequência, nas emoções dos seus utentes levando-os ao burnout, ou seja, a um esgotamento profissional (Maslach et al., 2001). Verificando-se que o Serviço Social, é também uma profissão humanitária, de contacto com pessoas com diferentes problemáticas, facilmente pode levar ao burnout se não se fizer um gerenciamento eficaz do trabalho e das emoções, por parte dos profissionais.

Maslach e colaboradores (2001) subdivide os fatores de risco para o burnout entre situacionais e individuais. Enquanto fatores de risco situacionais, os autores consideram as características: (i) do trabalho, tal como o conflito de função, o excesso de trabalho, a falta de informação adequada para fazer as tarefas e a falta de apoio social, assim como, a falta de suporte por parte dos superiores, de participação nas tomadas de decisão e de autonomia; (ii) ocupacionais, salientando os casos de problemas na interação com os clientes e frequente contacto com pacientes crónicos ou em fase terminal e confrontação com a morte; (iii) organizacionais, que é o caso da violação do contrato psicológico que quando quebra a noção de reciprocidade, coloca em causa o bem-estar.

Como fatores individuais, os autores realçam as características: (i) demográficas, tais como a idade, onde os mais jovens têm níveis mais elevados de burnout do que pessoas com idade acima dos 30 anos; o sexo masculino, onde os maiores valores de despersonalização e exaustão emocional surgem no sexo feminino; (ii) de personalidade, como os baixos níveis de resistência, baixos níveis de autoestima e dificuldade de enfrentar situações.

Contudo, quando uma pessoa já está, efetivamente, em situação de burnout, desenvolve três comportamentos de uma forma mais expressiva, sendo estes desconfiança, isolamento e insegurança (Sekiou et al., 2009). A desconfiança surge quando a pessoa "passa a ser frequentemente cínica e sarcástica em relação às pessoas com quem trabalha. A confiança nas pessoas desaparece, dando, inconscientemente, lugar à desconfiança" (Chance, 1985 citado em Sekiou et al., 2009, p. 823). O isolamento, por sua vez, pode começar no trabalho e estender-se

para a vida pessoal levando a vários e sérios distúrbios quer ao nível de saúde, quer nas relações laborais e pessoais e familiares (Sekiou et al., 2009), assim como, a insegurança é outra consequência frequente do burnout.

Verifica-se que, esta síndrome, pode resultar em negativismo, menos profissionalismo, diminuição da produtividade, mais ausências do trabalho, problemas nos relacionamentos e uma reforma antecipada (Harolds, Parikh, Bluth, Dutton, Recht, 2016), visto existir uma correlação negativa entre a satisfação no trabalho e o burnout, assim como se verifica uma preocupação muito maior nos sintomas mentais do que nos físicos das pessoas afetadas (Maslach et al., 2001).

1.5. Estado-Arte

Nos últimos cinco anos, foram elaborados vários estudos acerca de inteligência emocional e burnout, relacionando com o serviço social.

Esses estudos podem ser consultados nos Repositórios Científicos de Acesso Aberto de Portugal (RCAAP), tais como a dissertação de mestrado de Maria Clara de Almeida Custódio (2021) “O papel da inteligência emocional na gestão de conflitos: estudo em estrutura residencial para idosos da Associação Casapiana de Solidariedade de Lisboa” que teve como objetivo compreender a importância da inteligência emocional na gestão de conflitos e, em que sentido é um fator determinante nas relações interpessoais em contexto de trabalho. O resultado do estudo, refletiu que a amostra demonstra capacidades para lidar com as suas emoções e gerir as emoções dos outros, quando confrontadas com situações potenciadoras de conflito, evidenciando inteligência emocional, indo de encontro à bibliografia utilizada. Também o estudo de José Mendes, Hélia Cabral e Flávia Melo (2021) “Burnout em profissionais de Serviço Social durante a pandemia de Covid” concilia o burnout aos assistentes sociais e, teve como finalidade, verificar o burnout em assistentes sociais que se encontravam a exercer funções durante a pandemia de Covid. Na amostra de 416 profissionais, no geral, não se verificou burnout nos participantes do estudo. A dissertação de mestrado de Diana Patrícia Borges Azevedo Contente Ferreira (2022) “Stress e burnout dos assistentes sociais na área da saúde em contexto de pandemia” relaciona o burnout nos assistentes sociais da área da saúde em contexto de pandemia, pretendendo verificar quais os fatores de stress e de burnout nos profissionais da área da saúde durante o Covid, identificando quais os impactos na intervenção profissional e quais as boas práticas de gestão do stress adotadas, concluindo que o stress já era

sentido pelos profissionais antes da chegada da pandemia, tendo aumentado neste período, podendo levar ao síndrome de burnout e, apresentado estratégias de combate do stress em contexto laboral, referindo a necessidade de supervisão aos profissionais, a priorização de tarefas e a importância do equilíbrio entre a vida pessoal, familiar e profissional. O estudo de Maria Leonor Gonçalves Teixeira (2020) “O Síndrome de Burnout: O caso das profissionais da CPCJ de Penafiel, procurando identificar as suas perceções sobre o impacto do trabalho que desenvolvem na sua vida profissional, pessoal e familiar, concluindo-se que cerca de metade dos profissionais da amostra apresentam características de burnout, visto que, alguns dos profissionais consideram esta uma área profissional de risco, foi comprovado a existência de altos níveis de exaustão emocional, interferência do trabalho na vida pessoal, pouca vontade de ir trabalhar, envolvimento pessoal nos casos acompanhados.

Ainda que o seguinte estudo seja de 2018 (tendo assim seis anos), visto que existem poucos estudos que relacionem o serviço social com a inteligência emocional, torna-se fundamental referir a tese de doutoramento de Cristina Paula Ferreira Duarte (2018) “Inteligência emocional e inteligência espiritual: Contributos para a humanização do serviço social numa sociedade em mudança” que visa entender de que forma este modelo de desenvolvimento pessoal contribui para a reafirmação dos valores do serviço social e contribuem também para a humanização do mesmo, próprio da intervenção social, possibilitando ao profissional desenvolver competências fundamentais como a empatia, de flexibilidade, de motivação, de superação, de consciência e autoconsciência, de autorregulação e de responsabilidade para com o outro e para com a humanidade, nos processos de relação de ajuda que desenvolve com a população-alvo, dando ao Serviço Social a categoria de profissão de ajuda que representa. Concluiu-se a presença destas competências nos assistentes sociais e da necessidade de as desenvolver, sugerindo um investimento em investigações deste âmbito e em formações dos assistentes sociais, que podem integrar os próprios planos curriculares do Serviço Social ou serem formações contínuas.

Capítulo II – Serviço Social

O serviço social, abrange uma variedade de conhecimentos tornando desafiador definir a “ciência do Serviço Social”, especialmente no campo de investigação. Granja (2014, p.6; citado por Duarte, 2018) afirma que “os assistentes sociais são constrangidos a uma adaptação permanente da atividade sociocognitiva que possibilita a ação profissional, devido a mudanças aceleradas: nos fenômenos sociais, nas relações sociais, nos problemas das populações, na multiplicação de conhecimento das ciências sociais e humanas que fundamentam a ação profissional (...)”. Deste modo, o serviço social revela-se uma área completa e multifacetada, abrangendo diversos campos de conhecimento e exigindo do profissional, uma adaptação contínua nas suas práticas e no conhecimento, fundamentais para a prática profissional no serviço social.

O objetivo deste capítulo é caracterizar o serviço social e, especificar as competências profissionais, estando estas divididas em três dimensões fundamentais que devem ser do domínio do assistente social, sendo elas a dimensão ético-política, a dimensão teórico-metodológica e, a dimensão técnico-operativa.

2.1. Serviço Social como profissão

Foi há mais de cem anos em termos internacionais e mais de oitenta em contexto português que o serviço social se assume enquanto, profissão. O reconhecimento da carreira de técnico superior de Serviço Social na função pública aconteceu apenas em 1991, quando foi reconhecido o grau de licenciatura em Serviço Social.

Internacionalmente é assumido que o Serviço Social promove a mudança, como uma ação em progresso de adaptação e readaptação aos problemas do quotidiano. Os sujeitos e as organizações interagem entre si e definem estratégias a cada momento para resolver os problemas. O Serviço Social está associado aos direitos humanos, ao bem-estar e ao desenvolvimento pessoal e social, mais do que uma ideia em progresso, é associado a práticas humanistas e compreensivas (Payne, 2011).

Embora o Serviço Social seja uma profissão complexa e de difícil definição (Dominelli, 2009), podemos tomar como referência genericamente reconhecida internacionalmente a definição de Serviço Social da FIAS (FIAS, 2014): “O Serviço Social é uma profissão de intervenção e uma disciplina académica que promove o desenvolvimento e a mudança social, a coesão social, o *empowerment* e a promoção da Pessoa. Os princípios de justiça social, dos direitos humanos, da responsabilidade coletiva e do respeito pela diversidade são centrais ao

Serviço Social. Sustentado nas teorias do Serviço Social, nas ciências sociais, nas humanidades e nos conhecimentos indígenas o Serviço Social relaciona as pessoas com as estruturas sociais para responder aos desafios da vida e à melhoria do bem-estar social.”

Esta definição é muito importante pois, reflete o propósito do serviço social, que são a promoção da mudança, do desenvolvimento e da coesão social, o fortalecimento do empoderamento e da liberdade, assim como o aumento da capacitação e da emancipação dos indivíduos. Como profissão e disciplina científica, o serviço social reconhece a interação entre os fatores históricos, culturais, espaciais, políticos e socioeconómicos e os fatores pessoais de cada indivíduo, que, dependendo da situação, podem criar oportunidades ou barreiras para a promoção do bem-estar e do desenvolvimento, visto o meio poder influenciar e, depois depende do objetivo de cada indivíduo, sendo que o assistente social, serve de mediador para os fins.

Visto que o Serviço Social tem como centro os direitos humanos, tem uma ligação estreita e direta com a democracia. A Federação Internacional de Assistentes Sociais (2014) refere que, “Desde o seu início há um século atrás, o trabalho centrou a sua ação na resposta às necessidades das pessoas, bem como o desenvolvimento das capacidades do ser humano. Os direitos humanos e a justiça social motivam e legitimam a sua ação. Solidariamente com os mais desfavorecidos, visa mitigar a pobreza e liberar as pessoas vulneráveis e oprimidas, promovendo a sua inclusão social.”

Assim sendo, é de realçar o compromisso com os mais desfavorecidos, a luta contra a pobreza e contra todas as formas de opressão e de vulnerabilidade social, numa perspetiva holística, na promoção da inclusão e da coesão social (Dominelli, 2004; 2009).

Payne (2002) afirma que o Serviço Social assenta em três elementos mediadores fundamentais, sendo que todos contribuem para o conhecimento construído em Serviço Social:

1. O profissional (com a sua formação académica e competências profissionais, a partir das quais constroem a sua prática);
2. O utente (enquanto sujeito e não enquanto mero objeto da prática);
3. O contexto/instituições sociais (a organização, os espaços políticos, as normas, regras e locais onde emergem os problemas dos utentes).

Amaro (2008) defende que o Serviço Social é uma “disciplina cruzada de diferentes problemáticas, diferentes horizontes para a prática e diferentes abordagens teóricas, ao mesmo tempo que combina conhecimentos teóricos com empíricos e técnicos e se posiciona politicamente face à chamada «questão social».” Num sentido similar, Isabel Vieira (2015)

concebe esta profissão no âmbito das ciências sociais “como uma prática de intervenção social e política, que se situa no âmago das políticas sociais, quer ainda, como construção pedagógica, na relação com o outro, ou missão ética que nos coloca interrogações sobre a humanidade, a liberdade, a igualdade e a justiça social.”

A partir destas definições é possível compreender que o Serviço Social é uma área de conhecimento no seio das ciências sociais e humanas e simultaneamente uma prática social ou ciência aplicada que atua na sociedade seguindo o princípio da responsabilidade social no âmbito das políticas públicas e sociais. Sustenta a sua intervenção no conhecimento da realidade social e do comportamento humano, integrando “determinados padrões teóricos, políticos, éticos e formativos (teoria, ação profissional, princípios e valores)” (Carvalho, 2012).

Para além disso, o serviço social caracteriza-se como disciplina multifacetada, tendo como finalidade a intervenção social, sempre com um sentido crítico e ético, nunca deixando de parte a responsabilidade social que a profissão carrega, especialmente no contexto das políticas públicas e sociais. A prática do serviço social é baseada no conhecimento da realidade social, integrando padrões teóricos, políticos, éticos e sociais. Cruza diversas problemáticas, e abordagens teóricas, caracterizando a complexidade da atuação profissional, enfatizando a relação com o outro e sua missão ética, que aborda questões de humanidade, liberdade, igualdade e justiça social.

A combinação de conhecimentos teóricos e práticos é essencial no serviço social. A teoria orienta a prática, e a prática, por sua vez, enriquece a teoria, criando um ciclo contínuo de aprendizado e adaptação, caracterizando a natureza interdisciplinar do serviço social e, a sua profunda ligação com as políticas sociais e, o seu compromisso ético com a promoção da justiça social e do bem-estar.

Malcolm Payne (2002) argumenta que existem três abordagens que englobam diversas perspetivas sobre o serviço social, neste caso, a individualista-reformista, a socialista-coletivista e a terapêutica-reflexiva. Na visão individualista-reformista, o assistente social tem o papel de ajudar os indivíduos a adaptarem-se e a ajustarem-se à realidade existente, sendo que o foco e o problema central está na pessoa que recebe a intervenção, esta abordagem pode ser vista como uma perspetiva clássica (Payne, 2002). O profissional atua como um agente que fornece serviços de apoio social, diagnosticando necessidades ou encaminhando para outras instituições competentes, oferecendo uma "ajuda individual de maneira organizada e eficiente" (Payne, 2002, p. 129; citado por Marques & Carvalho, 2021)(p.25). A corrente terapêutica-reflexiva,

visa criar estratégias para desenvolver as capacidades dos indivíduos, promovendo o seu desenvolvimento pessoal e humano. Segundo Payne, esta visão “vê o serviço social como um auxiliar de indivíduos (e talvez grupos e comunidades) pretendendo alcançar objetivos pessoais, desenvolvimento pessoal e poder sobre o contexto, isto é, identificando e completando de forma satisfatória as suas necessidades e desejos” (Payne, 2002, p.129; citado por Marques & Carvalho, 2021)(p.25). Por fim, a corrente socialista-coletivista, questiona a ordem social, que é vista como a causa dos problemas e das injustiças sociais, atribuindo aos assistentes sociais a função de capacitar os indivíduos para que estes consigam transformar o sistema (Amaro, 2015). Payne (2002) acredita que apenas fazendo uso das três conceções em simultâneo é possível alcançar uma atuação completa combinando uma perspetiva crítica do sistema, com uma ação focada na pessoa, auxiliando, incentivando e capacitando a pessoa.

Dominelli (1998) identifica três outras abordagens no serviço social: a emancipatória, a adaptativa e a terapêutica de ajuda. A abordagem emancipatória visa alcançar a justiça social através da mudança tanto social quanto individual, enquanto a adaptativa visa que o indivíduo se ajuste e desenvolva sua vida de acordo com normas estabelecidas. Por outro lado, a abordagem terapêutica de ajuda concentra-se na compreensão que o indivíduo tem de si mesmo, dos outros e do ambiente.

Assim, podemos observar algumas semelhanças entre essas perspetivas e as de Payne. A visão adaptativa pode ser comparada à individualista-reformista de Payne, pois ambas destacam a relação direta entre o profissional e o indivíduo, onde o profissional assume um papel decisivo na orientação da intervenção e no auxílio da adaptação à realidade. Por outro lado, a visão emancipatória partilha semelhanças com a abordagem socialista-coletivista, buscando uma intervenção focada na justiça social e na transformação da sociedade em direção à equidade e justiça social. As visões terapêuticas de ambos os modelos, contribuem para a compreensão que o indivíduo tem de si, dos outros e do ambiente promovendo as suas capacidades e o seu desenvolvimento pessoal.

O assistente social é um profissional que contribui e possibilita o acesso aos direitos e contribui para a equidade e justiça social, neste sentido, ambas as perspetivas contribuem para uma ação ativa e completa.

2.2. Competências Profissionais

Os assistentes sociais são profissionais que, pela natureza da sua profissão, têm que ter as competências necessárias para lidarem com as várias ocorrências que interferem na vertente individual e social do ser humano (Rego, 2021; Abreu et al.,2016).

O assistente social ao ver-se perante uma multiplicidade de papéis, nem sempre explícitos, experimenta uma “ambivalência da polivalência”: a polivalência é fragmentária, mas pode simultaneamente constituir-se como um antídoto da fragmentação, através da capacidade de interrelacionar os diversos aspetos da realidade complexa. A polivalência, sob outro ponto de vista, contribui para que o assistente social seja visto como uma espécie de “faz-tudo”, de “apaga-fogos”, o que tem como consequência a dispersão e a fragmentação da ação profissional (Ander-Egg, 1995).

Nunes (2004) conceptualiza a intervenção como a agência concreta do Serviço Social.

A agência constitui-se como um campo disciplinar; uma perspectiva da emancipação social; pressupõe que os assistentes façam opções práticas e teóricas baseadas em conhecimentos científicos; requer uma abordagem multicultural das desigualdades. O Serviço Social enquanto profissão quer do ponto de vista teórico, quer do ponto de vista prático, requer por parte dos assistentes sociais, reflexividade, capacidade crítica, atualização informativa e formativa permanente.

Deste modo, o assistente social no seu agir quotidiano organiza-se por referência a um conjunto complexo e dinâmico de parâmetros de ordem conceptual, analítica e operativa. (Andrade, 2001, p.165; cit. por Ribeiro, 2011). De forma, a melhor relatar essa complexidade, Iamamoto (2004; cit. por Sousa, 2008) e Santos (2012) apontam três dimensões que devem ser do domínio do assistente social e a partir das quais se expressam diversas competências:

A 1ª dimensão ético-política - Esta dimensão é de particular importância no Serviço Social, tendo em conta o compromisso com a democracia, com os direitos humanos e com a justiça social (Carvalho, 2016). O profissional tem de ter a capacidade de manter um posicionamento crítico frente às questões que aparecem na realidade social, para que possa ter clareza de qual é a direção social da sua prática. Isso implica assumir valores ético-morais que sustentam a sua prática e, que assumem claramente uma postura profissional de articular a intervenção aos interesses dos setores minoritários da sociedade (Sousa, 2008, p.121).

Iamamoto (2007) identifica os princípios éticos consagrados na profissão, sendo eles o reconhecimento da liberdade como valor ético, associado ao princípio da autonomia,

emancipação na plena expansão dos indivíduos sociais e dos seus direitos; a defesa dos direitos humanos, contra qualquer tipo de autoritarismo; a defesa, aprofundamento e consolidação da cidadania e da democracia, com a socialização da participação política e da riqueza produzida; a defesa da equidade e justiça social no acesso a bens e serviços e gestão democrática; e o compromisso com a qualidade dos serviços prestados e a articulação com outros profissionais e setores

O recente Código Deontológico dos Assistentes Sociais em Portugal (2019), caracteriza-se pelo documento que vem definir os valores, princípios e obrigações de conduta de ética de referência da profissão, mas que também é essencial para a constituição de uma ordem profissional. É essencial para a qualidade da prática da profissão, providenciar limites de orientação do ponto de vista ético, essências para uma profissão que trabalha fundamentalmente com pessoas, onde a realidade social é cada vez mais complexa. O código deontológico é um instrumento profissional, considerando a natureza da profissão, baseada em valores entre os profissionais e as pessoas destinatárias da tua intervenção social. O assistente social utiliza conhecimentos metodológicos específicos, adequados a realidade social complexa onde intervém que, desta forma, justifica a existência de uma orientação que juntamente com a componente teórica, científica e técnica, estabeleça os princípios éticos e deontológicos do agir profissional, tendo sempre em conta os valores fundamentais do serviço social, a dignidade humana, a liberdade e, a justiça social.

O Código Deontológico dos Assistentes Sociais em Portugal, aprovado na Assembleia Geral (25 de Outubro de 2018), tem como referência matricial a “Declaração de Princípios para o Serviço Social”, aprovada em Dublin, em 2018, nas Assembleias Gerais da Federação Internacional dos Assistentes Sociais e da Associação Internacional de Escolas de Serviço Social (FIAS/AIESS), articulada com a “Declaração dos Princípios Éticos para o Serviço Social”, aprovada em Adelaide, em 2004 e com “A Ética no Serviço Social-Princípios e Valores”, aprovada em Colombo, em 1994. Constituem também referenciais para este código, os valores e princípios consignados nas declarações e convenções internacionais e europeias.

No que se refere à dimensão política, o profissional deve exercer influência no sistema político e na opinião pública, com o objetivo de definir políticas públicas, consciencializando e mobilizando os indivíduos e grupos para a defesa de seus direitos. A prática do assistente social sucede-se no meio das relações de poder e de forças sociais da sociedade capitalista, relações essas que são contraditórias. Assim, é fundamental que o profissional tenha um posicionamento político capaz de ir de encontro à conduta social da sua prática (Sousa, 2008, p.121).

A 2ª dimensão teórico-metodológica - O profissional deve ser qualificado para conhecer a realidade social, política, económica e cultural com a qual trabalha. Para isso, é necessário um intenso rigor teórico e metodológico. Payne (2002) argumenta que esta abordagem por si só não explica como intervir nas diferentes e complexas realidades. Esta é uma questão “problemática, pois em Serviço Social falamos de conhecimento e teorias que sejam úteis para compreender a ação e para agir «na ação», modificar a realidade – intervenção social” (Carvalho, 2016). O assistente social ocupa um lugar privilegiado no mercado de trabalho, na medida em que ele atua diretamente no quotidiano das classes sociais menos favorecidas, tendo a possibilidade de produzir um conhecimento real sobre essa mesma realidade, nunca esquecendo a fundamentação empírica e científica necessária de base. E esse conhecimento é, sem dúvida, o seu principal instrumento de trabalho, pois permite ter a real dimensão das diversas possibilidades de intervenção profissional. Santos (2006; citado por Laurentino & Pereira, 2015) alega que a teoria é fundamental para o assistente social perceber a realidade e as manifestações da questão social presentes nela, analisando seus movimentos, direções e contradições. Assim, a competência teórico-metodológica é essencial para a formação profissional, pois, sem ela, a qualidade da intervenção fica comprometida. A teoria oferece a compreensão do significado social da ação, superando o conhecimento do senso comum.

Por fim, a 3ª dimensão competência técnico-operativa – Representa a face mais visível da profissão, enquanto profissão de intervenção e investigação. Caracteriza-se pelo conjunto de ações e procedimentos adotados pelos assistentes sociais pretendendo alcançar uma determinada finalidade e os objetivos da ação a que se propôs (Santos et al., 2012). Esta dimensão manifesta uma determinada teoria, um método, uma posição política e ética (Santos, 2012) e é constituída pelos seguintes elementos: estratégias e táticas definidas para orientar a intervenção; os instrumentos, técnicas e habilidades utilizadas pelo assistente social; o conhecimento procedimental necessário para a operacionalização dos diferentes recursos técnico-operacionais; a orientação teórico-metodológica e ético-política dos profissionais (Santos et al., 2012). Segundo a FIAS (2014) esta dimensão prática do Serviço Social abrange uma diversidade de atividades, incluindo várias formas de abordagem e aconselhamento; intervenção com pequenos grupos e trabalho comunitário; elaboração de políticas, análise, defesa e intervenções políticas (APSS, 2016). Segundo Santos (2012), os procedimentos referem-se às ações profissionais que têm uma abrangência maior e expressam a prática do assistente social, que são as orientações, encaminhamentos, avaliações, estudo e planeamento, entre outras, que são desenvolvidas através de um serviço prestado pela instituição que pode ter

várias maneiras. Para que o assistente social possa desenvolver essas ações, detém várias ferramentas, que são os instrumentos e técnicas, como a observação, a abordagem individual e coletiva, a entrevista, os questionários, os grupos e reuniões, a visita domiciliar, entre outros. Desta forma, esta dimensão engloba os instrumentos mais técnicos usados pelo assistente social. No entanto, para que o profissional estabeleça qual o melhor instrumento ou técnica a ser utilizada durante o seu trabalho, com a finalidade de alcançar os melhores resultados, é necessário realizar uma avaliação, escolher e planejar com base em um objetivo específico qual o procedimento a ser adotado, sendo assim, uma dimensão mais ampla que, abrange o processo de trabalho, destacando-se os procedimentos e instrumentos interventivos utilizados pelo assistente social para operacionalizar seu trabalho.

Em síntese, a primeira dimensão refere-se aos objetivos e finalidades das ações do assistente social e aos princípios e valores humanos que guiam a sua intervenção. A segunda dimensão emerge sobre a capacidade de apreensão do método e das teorias e sua relação com a prática, na ação profissional. Já a terceira caracteriza a capacidade de o profissional articular meios e instrumentos para chegar aos objetivos, com base nos valores concebidos (GUERRA, 2012; citado por Laurentino & Pereira, 2015). Essas três dimensões de competências devem sempre ser vistas em conjunto, caso contrário, existe a possibilidade de cair nas armadilhas da fragmentação e da despolitização, tão presentes no passado histórico do Serviço Social (Carvalho & Yamamoto, 2005; cit. por Sousa, 2008) e, nenhuma pode ou deve ser considerada mais importante que a outra.

De facto, o Serviço Social não é apenas uma questão de obtenção de resultados, interessa também a forma como se obtêm esses resultados (Falcão, 1979; B. Vieira, 1988). Falcão (1979) defende que os profissionais têm de abandonar a postura de neutralidade e darem um sentido mais humanista à sua intervenção. Visto ser uma profissão diretamente ligada ao bem-estar da pessoa, tem que existir um compromisso, visando sempre a obtenção da resolução do problema, através da potencialização das capacidades da pessoa, durante a intervenção, considerando que toda a intervenção profissional possui um propósito e, todo o propósito é guiado por uma intenção.

Parte II.

Estudo empírico

Capítulo III – Apresentação do estudo e Metodologia de Investigação

A metodologia é parte fundamental de um trabalho científico. É por ela que chegamos à validação da nossa pesquisa, aos dados que permitem a interpretação de uma certa realidade e, se possível à transformação dessa mesma realidade como parte dos objetivos da pesquisa. A metodologia de investigação é um método de aquisição de conhecimento e uma forma de encontrar respostas necessárias à realização do trabalho, representando um conjunto de fases que conduzem a um determinado fim. A escolha da metodologia adotada é fulcral porque terá de ser aquela que melhor se adapta à problemática, aos objetivos e às hipóteses de investigação (Reis,2018).

Neste capítulo procedemos à apresentação e justificação das opções metodológicas, bem como as técnicas de recolha e a análise dos dados. Este trabalho apresenta, o estudo da importância da inteligência emocional na prática profissional dos assistentes sociais e, nesse sentido, no campo empírico, começamos por caracterizar os assistentes sociais do seguinte estudo com questões sociodemográficas e profissionais, posteriormente é realizada uma análise sobre a perceção dos profissionais relativamente às suas emoções e às dos outros e, de como as gere, através da escala de inteligência emocional de Schutte. Seguidamente, a terceira fase examina como os assistentes sociais se sentem relativamente ao seu trabalho, segundo a medida de burnout de Shirom-Melamed. Por fim, é analisado qual o entendimento pessoal de inteligência emocional de cada profissional e, qual a importância desta componente no serviço social.

3.1. Objeto e Objetivos de Estudo

A investigação que se pretende desenvolver tem como objeto de estudo a inteligência emocional na prática profissional dos assistentes sociais.

Os objetivos gerais do estudo são:

1. Identificar as características sociodemográficas e profissionais dos participantes;
2. Analisar a inteligência emocional e o estado de burnout nos participantes do estudo;
3. Compreender a importância da inteligência emocional no serviço social.

De modo a operacionalizar os objetivos gerais, foram definidos um conjunto de objetivos específicos. Para instrumentalizar o primeiro objetivo geral, os objetivos específicos são:

- a) Caracterização sociodemográfica dos participantes quanto à idade, género e estado civil;

- b) Analisar a situação profissional dos participantes, nomeadamente, anos de experiência, situação perante o trabalho, natureza e zona geográfica do local de trabalho e, área de intervenção.

De forma a operacionalizar o segundo objetivo geral, foram delineados os seguintes objetivos específicos:

- c) Analisar a inteligência emocional dos participantes quanto à percepção das emoções, gestão e uso das próprias emoções e, percepção das emoções dos outros;
- d) Analisar as possíveis situações de burnout dos participantes, nomeadamente o estado de fadiga física e cognitiva e, exaustão emocional;
- e) Estudar a correlação entre a inteligência emocional e o burnout nos participantes;
- f) Compreender possíveis correlações da inteligência emocional com as características sociodemográficas e de trabalho;
- g) Compreender possíveis correlações do burnout com as características sociodemográficas e de trabalho;

De maneira a operacionalizar o terceiro objetivo geral, foram estruturados os seguintes objetivos específicos:

- h) Analisar o entendimento dos assistentes sociais, sobre a inteligência emocional e a sua importância na ação profissional;
- i) Identificar possíveis estratégias, a estabelecer com o público-alvo, para o desenvolvimento da inteligência emocional durante a intervenção;
- j) Identificar estratégias a serem aplicadas para prevenir o desgaste emocional a nível laboral e, conseqüentemente situações de burnout;
- k) Analisar a possível correlação entre a inteligência emocional do participante e, a sua percepção acerca da inteligência emocional e, sua importância para o serviço social.
- l) Analisar a possível correlação entre burnout do participante e, a sua percepção acerca da inteligência emocional e, sua importância para o serviço social.

De modo a desenvolver o estudo foram criadas três dimensões. A 1ª dimensão - caracterização sociodemográfica e profissional dos participantes, integra o primeiro objetivo geral e os objetivos específicos a) e b). A 2ª dimensão - a inteligência emocional e o burnout, engloba o segundo objetivo geral e os objetivos específicos c), d), e), f) e g). A 3ª dimensão – serviço social e a inteligência emocional, contém o terceiro objetivo geral e os objetivos específicos h), i), j), k) e l).

3.2. Relevância Fundamentada do Objeto de Estudo

O presente estudo torna-se relevante, pelo facto, de que existem muito poucos estudos que relacionem a inteligência emocional com o serviço social, neste caso em específico, com a prática profissional do assistente social, como pode ser verificado no RCAAP.

Durante a pandemia do Covid, foram desenvolvidos alguns estudos acerca do burnout correlacionando com os profissionais de serviço social, mas sobretudo, foram mais desenvolvidos a nível da psicologia e na área da saúde.

No entanto, sendo o serviço social, uma profissão de intervenção social, que trabalha diretamente com várias problemáticas e populações, emergiu a necessidade de compreender se a inteligência emocional influencia ou não a prática profissional do assistente social e qual a importância desta para os profissionais e, posteriormente, se também se correlaciona com os níveis de burnout.

Neto (2000) acredita na necessidade de uma reinvenção constante, pois as problemáticas na atualidade não são as mesmas que se irá enfrentar num futuro próximo, verificando-se uma necessidade constante de adaptação de políticas sociais e estratégias de intervenção profissional. A formação tem, por conseguinte, uma tarefa bastante importante, garantindo que os/as futuros/as profissionais tenham a capacidade de se adaptar a mudanças constantes. Como tal, deve verificar-se uma procura da teoria como orientação para a ação, permitindo “garantir ao profissional a sua competência profissional, eficácia, legitimidade do processo de trabalho e segurança relativamente às atividades que desenvolve” (Granja, 2014, p. 63; citado por Marques & Carvalho, 2021).

Neste sentido, consideramos este ser um contributo útil e necessário, neste mundo global em que atuamos e com as populações com quem trabalhamos.

3.3. Escolhas Metodológicas

O paradigma que se propôs utilizar na investigação, e tendo em conta as tendências atuais do debate epistemológico, é o paradigma de integração metodológica. Howe (1988, citado em Coutinho, 2020) considera e defende a necessidade de efetuar combinações metodológicas de modo a ultrapassar as limitações próprias dos paradigmas quantitativos e qualitativos, sendo, para Pérez Serrano (1998, citado em Coutinho, 2020) uma das formas de melhorar a reputação, utilidade e qualidade da investigação no campo das ciências humanas. Assim, foi utilizado num contínuo, metodologias quantitativas e qualitativas, de modo a alcançar uma compreensão mais completa e holística da temática.

Salientamos que na análise de fenómenos sociais complexos, não podemos partir de opções metodológicas redutoras ou limitadoras, mas sim de uma perspetiva que permita uma adaptação flexível, tanto ao objeto de estudo, como ao desenvolvimento da própria investigação. É nesse sentido que propomos o paradigma de integração metodológica, de modo a “combinar a «precisão» analítica do paradigma quantitativo, com a «autenticidade» das abordagens sistémicas de cariz interpretativo (Coutinho, 2020, p.35). Como refere Salomon (1991) trata-se de “uma coabitação que está longe de ser um luxo; é antes uma necessidade se desejamos que dela nasçam resultados frutíferos” (citado em Coutinho, 2020, p.35).

As combinações das duas abordagens permitem (cf. Coutinho, 2016; Creswell, 2007; Morais & Neves, 2007): recolher e analisar tanto dados quantitativos como qualitativos; combinar os dois tipos de dados concomitantemente, complementando ou mesmo incorporando os resultados uns nos outros e nas múltiplas fases da investigação.

O trabalho teórico que se pretendeu realizar, na primeira fase da investigação, não foi encarado como uma fase única e segmentada, já que se pretendeu uma estreita articulação entre a teoria e a ação investigativa. Nesse sentido, pretendeu-se garantir a validade interna – através de um quadro teórico rigoroso e explicativo, da consistência entre os objetivos da investigação e os dados recolhidos, a reformulação dos objetivos quando necessário - e externa – através da transferência dos resultados para outras realidade e contextos (Morais & Neves, 2007).

3.4. Técnicas de Recolha

A recolha de dados ocorreu em etapas que se interrelacionam e complementam. A primeira de cariz exploratório serviu de base para a construção do conhecimento teórico do trabalho, para compreender os conceitos-chave e para sustentar a estruturação dos instrumentos de recolha dos dados. Pretendeu-se realizar uma análise em profundidade da produção de conhecimento já existentes sobre o tema em estudo. Nesse, sentido utilizou-se a análise bibliográfica e documental.

De seguida explicamos os instrumentos que pretendemos aplicar, nomeadamente o inquérito por questionário. O inquérito por questionário é uma técnica de investigação que, através de um conjunto de perguntas, visa suscitar uma série de discursos individuais, interpretando-os e generalizando-os a conjuntos mais vastos (Dias, 1994). Este instrumento será uma mais-valia no sentido em que conseguem abranger uma vasta zona geográfica.

A construção de um questionário é uma tarefa complicada, difícil, que exige esforço e atenção. De um modo geral, para o desenho de um bom questionário são necessários: a

experiência do investigador, o conhecimento exato da população a que se aplicará o questionário e, a clareza do objetivo de pesquisa (Sudman e Bradburn, 1996).

O questionário integra questões fechadas e abertas, e foi constituído da seguinte forma:

A primeira parte composta por questões sociodemográficas e profissionais, nomeadamente a idade, o género, o estado civil, a experiência profissional, a situação perante o trabalho, natureza, zona geográfica em que atua e área de intervenção, apresentando desta forma, uma caracterização da amostra.

A segunda parte pretende medir o nível de inteligência emocional por partes dos profissionais, tendo assim, sido aplicada uma escala de inteligência emocional de Schutte (EIES) - (Schutte, Malouff & Bhullar, 1998) adaptada e traduzida para a língua portuguesa por Vicente (2014).

Esta escala é um instrumento que é utilizado em estudos mais recentes e inicialmente, os autores desta escala, basearam-se no modelo de Salovey e Mayer (1990) e conceberam uma escala com 62 itens, que posteriormente após uma análise, passaram a obter um conjunto de 33 itens (Schutte, Malouff & Bhullar, 2009). O modelo avalia a perceção das emoções do próprio e dos outros, na expressão e gestão da emoção, mas também na resolução de problemas, o que permite identificar indivíduos em risco de ineficiente desempenho de tarefas envolvendo a inteligência emocional (Schutte, Malouff & Bhullar, 2009; Schutte, Malouff, Hall, Haggerty, Cooper, Golden & Dornheim, 1998).

Vicente (2014) retirou os itens 3, 10, 14 e 24 por não apresentar valores de sensibilidade adequados e o 4 e 16, devido à carga fatorial inferior ao limiar aceitável, estabelecendo desta forma, uma escala de 27 itens, sendo que 3 deles, são itens invertidos (3= É-me difícil compreender as mensagens não-verbais das outras pessoas; 22= Quando me confronto com um desafio, desisto porque acredito que irei falhar; 27= É-me difícil compreender porque é que as pessoas sentem aquilo que sentem). Todas as questões foram respondidas através de uma escala de tipo Likert, de 1 a 5 pontos, em que 1= discordo totalmente, 2= discordo um pouco, 3= não concordo nem discordo, 4= concordo um pouco, 5= concordo totalmente. Os itens encontram-se subdivididos da seguinte forma: perceção das próprias emoções (itens 1, 7, 9, 11, 14, 16, 17, 18 e 25), gestão das próprias emoções (itens 2, 4, 5, 6, 8, 10, 12, 15 e 21), perceção das emoções dos outros (itens 13, 19, 20, 23, 24 e 26) e dificuldade na compreensão das emoções (itens 3, 22 e 27). Para cotação da pontuação é feito uma soma dos valores atribuídos a cada um dos itens, no entanto, nos itens invertidos, encontram-se formulados de forma negativa, sendo por isso,

necessário a inversão da sua cotação. Considera-se que quanto maior for a pontuação, mais inteligência emocional tem o indivíduo.

A terceira parte, tem como objetivo, analisar como o assistente social se sente relativamente ao seu trabalho, avaliando o nível de burnout, através da medida de Burnout de Shirom-Melamed (MBSM) - (Shirom & Melamed, 2006) adaptada e traduzida para a língua portuguesa por Gomes (2012) que mede três subescalas:

1. Fadiga física (itens 1, 2, 3, 4, 5 e 6), que se traduz em cansaço físico e diminuição de energia;
2. Exaustão emocional (itens 12, 13 e 14), que se trata de sentimentos de cansaço emocional para com os outros;
3. Fadiga cognitiva (itens 7, 8, 9, 10 e 11), uma sensação de desgaste cognitivo que proporciona diminuição da capacidade concentração e de pensamento (Gomes, 2012; Shirom & Melamed, 2006).

Esta escala é composta por 14 itens que são avaliados numa escala tipo Likert de 1 a 7 pontos, em que 1= Nunca ou quase nunca, 2= Muito poucas vezes, 3= Poucas vezes, 4= Por vezes, 5= Algumas vezes, 6= Muitas vezes, 7= Sempre ou quase sempre. Para se calcular, é necessário somar todos os itens das três subescalas, dividindo-se o resultado pelo número de itens correspondentes, quanto maior o resultado, maior o nível de burnout. No entanto, ainda se pode calcular o “score” total da soma dos valores obtidos nas três subescalas, dividindo-se por três (Gomes, 2012).

Por fim, a quarta parte corresponde a questões abertas que visa compreender, a importância e o entendimento pessoal da inteligência emocional, por parte dos assistentes sociais.

3.5. Estratégias de Análise dos dados

Foi tendo em conta o paradigma de integração metodológica, analisado em simultâneo os dados qualitativos e quantitativos por meio, como já se referiu, da triangulação concomitante. Procurou-se responder aos objetivos da investigação através dos dados quantitativos para respostas de cariz mais descritivo e aos dados qualitativos para compreensão do tema em análise. Segundo Guerra (2006), os métodos qualitativos estabelecem uma multiplicidade de técnicas esclarecedoras que têm como objetivo caracterizar, reconhecer e interpretar os fenómenos sociais que se constituem naturalmente. Já a abordagem quantitativa “constitui um

processo dedutivo pelo qual os dados numéricos fornecem conhecimentos objetivos no que concerne às variáveis em estudo” (Fortin, 2009, p. 322).

Os inquéritos por questionário foram aplicados eletronicamente, o que permitiu um acesso imediato a uma base de dados. Para o tratamento dos dados dos inquéritos foi utilizado o software IBM® SPSS®, que permitiu obter as frequências absolutas e relativas para cada item, cujos dados serão apresentados em tabelas de frequências e gráficos. Após a importação da base de dados com os resultados dos inquéritos para o SPSS® elaborou-se uma codificação dos dados (atribuição de um código a cada dado). No caso das respostas das perguntas fechadas essa codificação foi feita à priori, já nas perguntas abertas a codificação foi elaborado em função da sua frequência, semelhança, etc.

Pretendeu-se elaborar uma análise estatística descritiva dos dados, nomeadamente dos dados da primeira parte do questionário, os dados sociodemográficos e da profissão.

A análise das escalas da segunda e terceira parte do questionário, permitiu fazer uma análise quantitativa, para avaliar o nível de inteligência emocional e o nível de burnout e, posteriormente, realizar as correlações existentes.

A última parte do questionário composta por questões abertas implicou a análise dos dados qualitativos, através de um processo indutivo numa dinâmica circular de abstração e de regresso aos dados (Creswell, 2007). Pretende-se na análise de questões abertas através do recurso à análise de conteúdo temática, que permite analisar de forma sistemática os dados recolhidos, através de identificar e contabilizar a ocorrência de palavras, frases ou temas nos discursos e com base nessas regularidades efetuar-se-á as inferências (Coutinho, 2020), foi feito deste modo, uma análise de conteúdo simples categorial, acabando por quantificar o que é qualitativo, conseguindo dar respostas mais significativas.

3.6. Participantes

Baseado na finalidade do estudo, os participantes tinham de ser assistentes sociais. O questionário foi elaborado no Google Forms e enviado a diversos assistentes sociais com o pedido de partilharem com outros assistentes sociais, sendo assim, uma amostra por bola de neve. A recolha foi de dezassete de abril a dezassete de maio de dois mil e vinte e quatro, concluindo uma amostra de sessenta e cinco participantes. Houve a necessidade de apagar quatro respostas por não fazerem parte da intervenção social, ficando dessa forma, com sessenta e um participantes.

3.7. Modelo Analítico

Tabela 1– Modelo Analítico

OBJETIVOS GERAIS		
1. Identificar as características sociodemográficas e profissionais dos participantes	2. Analisar a inteligência emocional e do estado de burnout nos participantes do estudo	3. Compreender a importância da inteligência emocional no serviço social
DIMENSÕES E OBJETIVOS ESPECÍFICOS		
1ª Dimensão - Caracterização sociodemográfica e profissional dos participantes	2ª Dimensão - A inteligência emocional e o burnout	3ª Dimensão – Serviço social e a inteligência emocional
<p>a) Caracterização sociodemográfica dos participantes quanto a idade, género e estado civil;</p> <p>b) Analisar a situação profissional dos participantes, nomeadamente, anos de experiência, situação perante o trabalho, natureza e zona geográfica do local de trabalho e área de intervenção;</p>	<p>c) Analisar a inteligência emocional dos participantes quanto à perceção das emoções, gestão e uso das próprias emoções e, perceção das emoções dos outros;</p> <p>d) Analisar possíveis situações de burnout dos participantes, nomeadamente o estado de fadiga física e cognitiva e, exaustão emocional;</p> <p>e) Estudar a correlação entre a inteligência</p>	<p>h) Analisar o entendimento dos assistentes sociais sobre a inteligência emocional e a sua importância na ação profissional;</p> <p>i) Identificar possíveis estratégias, a estabelecer com o público-alvo, para o desenvolvimento da inteligência emocional durante a intervenção;</p> <p>j) Identificar estratégias a serem aplicadas para prevenir o desgaste emocional a nível laboral</p>

	<p>emocional e o burnout nos participantes;</p> <p>f) Compreender possíveis correlações da inteligência emocional com as características sociodemográficas e de trabalho;</p> <p>g) Compreender possíveis correlações do burnout com as características sociodemográficas e de trabalho;</p>	<p>e, conseqüentemente situações de burnout;</p> <p>k) Analisar a possível correlação entre a inteligência emocional do participante e, a sua percepção acerca da inteligência emocional e, sua importância para o serviço social;</p> <p>l) Analisar a possível correlação entre burnout do participante e, a sua percepção acerca da inteligência emocional e, sua importância para o serviço social.</p>
<p>Conceitos base: Características sociodemográficas</p>	<p>Conceitos base: Inteligência emocional, burnout.</p>	<p>Conceitos base: Serviço Social, inteligência emocional, ação profissional, burnout.</p>
<p>-----</p>	<p>Autores de referência: Peter Salovey e John Mayer; Reuven Bar-On; Daniel Goleman; Maslach; Freudenberger</p>	<p>Autores de referência: FIAS; Andrade; Isabel Sá; Isabel Vieira; David Howe; Maria Amaro; Marilda Iamamoto; Payne; Dominelli ;Berta Granja; Santos; Maria Nunes.</p>
METODOLOGIA		

Paradigma de integração metodológica.		
Triangulação: i) triangulação dos dados; ii) triangulação teórica; iii) triangulação metodológica.		
Técnicas recolha de dados: Inquérito por questionário. Dividido em quatro partes.		
1ª Parte do questionário: Dados sociodemográficos e profissionais (1ª dimensão)	2ª e 3ª Parte do questionário: Dados acerca da inteligência emocional e burnout (2ª dimensão)	4ª Parte do questionário: Dados sobre o serviço social e inteligência emocional e (3ª dimensão)
Indicadores sociodemográficos: idade; género; estado civil. Indicadores profissionais: anos de experiência; situação perante o trabalho, natureza e zona geográfica do local de trabalho; área de intervenção.	Escala de Inteligência Emocional de Shutte (EIES) - Analisa a perceção das próprias emoções, a gestão e uso das mesmas e, a perceção das emoções dos outros. Medida de Burnout de Shirom-Melamed (MBSM) - Analisa como se sente relativamente ao seu trabalho, a nível de fadiga física, fadiga cognitiva e, exaustão emocional.	4 Questões de resposta aberta - Para verificar o entendimento pessoal de inteligência emocional e qual a importância da mesma no serviço social.
Análise de dados: Software IBM® SPSS®		
Codificação elaborada à priori; Análise estatística descritiva.	Codificação elaborada à priori. A análise das escalas e correlações adjacentes.	Codificação elaborada em função da sua frequência, semelhança, etc.; Análise de conteúdo temática.
PARTICIPANTES		
Sessenta e um assistentes sociais		

Fonte: Elaboração da autora

3.8. Questões Éticas da Investigação

No seguimento da metodologia utilizada, o trabalho de investigação envolveu um ponto em torno da proteção de dados pessoais. Todavia, não se trata de dados sobre o processamento de informação genética nem rastreio dos futuros participantes. Independentemente dos dados pessoais necessários, foram recolhidos e processados tendo em consideração a Lei n.º 58/2019, de 08 de agosto. Os dados recolhidos são estritamente confidenciais, estando garantido o seu sigilo e anonimato, pelo que serão apenas usados para fins de investigação científica.

Os participantes tiveram de aceitar participar de forma livre, sendo-lhes explicado o objetivo da investigação, através do consentimento informado.

Capítulo IV- Apresentação dos resultados

4.1. Descrição dos Dados

4.1.1. Características Sociodemográficas

A amostra é constituída por sessenta e um assistentes sociais, tendo em conta que todas as participantes são do género feminino. As idades variam entre os dezoito e os sessenta e cinco anos, sendo as faixas etárias predominantes aquelas que se encontram, respetivamente, entre os vinte e cinco e os trinta e quatro anos (36,1%). Relativamente ao estado civil, maior parte das participantes do questionário encontram-se solteiras (49,2%) e, seguidamente em união de facto ou casadas (44,3%), três pessoas apresentam-se divorciadas ou separadas (4,9%) e, uma participante é viúva. A informação detalhada pode ser consultada na tabela 2.

Tabela 2– *Características Sociodemográficas*

	n	%
Idade		
18 – 25	12	19.7
25 – 34	22	36.1
35 – 44	12	19.7
45 – 54	13	21.3
55 – 65	2	3.3

Género

Feminino	61	100.0
----------	----	-------

Estado civil

Casado/a ou união de facto	27	44.3
Divorciado/a ou separado/a	3	4.9
Solteiro/a	30	49.2
Viúvo/a	1	1.6

Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS®

4.1.2. Características Profissionais

No que consta aos anos de experiência, maior parte da amostra, refere ter um a cinco anos de atividade profissional (n=25, 45,9%), mas inclui-se também, quatro profissionais ainda sem experiência, oito profissionais com uma experiência de seis a dez anos e, onze a quinze anos, seis assistentes sociais com dezasseis a vinte anos de atividade e, cinco colaboradores com vinte e um a vinte e cinco anos e, vinte e seis a trinta e dois anos de profissão. Maior parte da amostra, (n=58, 95,1%) encontra-se a trabalhar e, apenas três pessoas (4,9%) desempregadas, trinta e sete pessoas (60,7%) exercem no âmbito privado e, vinte e quatro profissionais (39,3%) na função pública. A zona geográfica de trabalho dos profissionais, foi organizado de norte a sul, onde Lisboa (n=29, 47,4%) é a área predominante e, ainda foi obtido a participação de uma profissional da Escócia e do Brasil. Relativamente à área de intervenção, foram discriminadas pelos participantes catorze áreas distintas, sendo elas: ação social, apoio à infância e juventude, autarquia, deficiência e saúde mental, envelhecimento, educação, investigação, integração de migrantes, pessoas em contexto de prostituição, toxicodependência, reinserção social de ex-reclusos, rendimento social de inserção, saúde e violência doméstica. A área predominante é a ação social (n=14, 22,7%), tendo em conta que cinco participantes responderam que trabalham inclusive com famílias em situação de vulnerabilidade socioeconómica e uma profissional na área da habitação, de seguida doze assistentes sociais (18,7%) trabalham na área de apoio à infância e juventude, onde especificamente, uma participante trabalha numa creche e uma profissional numa casa de acolhimento. A referente informação pode ser revista na tabela 3.

Tabela 3– *Características Profissionais*

n	%
---	---

Anos de experiência da profissão

0	4	6.5
1 – 5	25	45.9
6 – 10	8	13.1
11 – 15	8	13.1
16 – 20	6	9.8
21 – 25	5	8.1
26 – 32	5	8.1

Situação perante o trabalho

A trabalhar	58	95.1
Desempregado/a (se for o caso, responda ao questionário considerando o último trabalho)	3	4.9

Função que exerce

Privada	37	60.7
Pública	24	39.3

Zona geográfica que trabalha

Minho	1	1.6
Braga	1	1.6
Porto	1	1.6
Viseu	1	1.6
Leiria	1	1.6
Santarém	1	1.6

Alverca do Ribatejo	1	1.6
Loures	3	4.9
Arruda dos Vinhos	1	1.6
Lisboa	29	47.4
Amadora	3	4.9
Sintra	1	1.6
Cascais	9	14.7
Oeiras	1	1.6
Alhos Vedros	1	1.6
Évora	1	1.6
Alentejo	1	1.6
Algarve	2	3.3
Escócia	1	1.6
Brasil, Bahia	1	1.6

Área de Intervenção

Ação Social	14	22.7
Apoio à Infância e Juventude	12	18.7
Autarquia	2	3.6
Deficiência e Saúde Mental	6	9.7
Envelhecimento	7	11.3
Educação	4	6.5
Investigação	1	1.6
Integração de Migrantes	1	1.6
Pessoas em contexto de Prostituição	1	1.6
Toxicodependência	1	1.6

Reinserção Social de Ex-Reclusos	1	1.6
Rendimento Social de Inserção	2	3.2
Saúde	6	9.7
Violência Doméstica	2	3.2

Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS®

Nota: A soma apresentada é 100%, não obstante, as casas decimais das frações encontram-se truncadas.

4.1.3. Inteligência Emocional

A inteligência emocional dos assistentes sociais, foi explorado segundo a escala de inteligência emocional de Schutte, e os vinte e sete itens foram avaliados de um a cinco (1=Discordo totalmente, 2=Discordo um pouco, 3=Não concordo, nem discordo, 4=Concordo um pouco, 5=Concordo totalmente).

Os itens da presente escala encontram-se subdivididos em quatro grupos, sendo elas: (i) percepção das próprias emoções (1, 7, 9, 11, 14, 16, 17, 18 e 25); (ii) gestão das próprias emoções (2, 4, 5, 6, 8, 10, 12, 15 e 21); (iii) percepção das emoções dos outros (13, 19, 20, 23, 24 e 26) e; (iv) dificuldade na compreensão das emoções (3, 22 e 27). Ao analisar-se com mais atenção as dimensões, verifica-se que quanto à percepção das próprias emoções, os inquiridos apresentam, no geral, valores positivos, revelando assim uma postura de entendimento no que toca à conceção das suas próprias emoções, apenas o item 9, 11 e 14, transparecem alguma fragilidade, no que se refere em conseguir manter a durabilidade de uma emoção positiva quando esta acontece; não ter consciência das mensagens não-verbais enviadas aos outros e; não ter controlo sobre as emoções. Relativamente à gestão das próprias emoções, as assistentes sociais demonstram ter um parecer positivo, sendo que, apenas as questões, 5, 8 e 21, evidenciam alguma vulnerabilidade, no que consta, ao gostar de partilhar emoções; ao encontrar novas ideias, quando o humor se altera e; à mudança de humor e surgimento de novas possibilidades. Quanto à percepção das emoções dos outros, a seguinte dimensão, é avaliada pelos participantes, em todos os itens de forma positiva, indicando uma grande capacidade. No que consta, a última dimensão, os três itens refletem por parte dos participantes, alguma fragilidade.

A tabela 4 refere-se ao primeiro item da escala da Inteligência Emocional de Schutte, e podemos constatar que, vinte e nove participantes concordam com a afirmação “sei quando falar acerca dos meus problemas pessoais para outros” (47,5%) todavia, nenhum participante discordou totalmente, desse modo, o número um, não foi selecionado.

Tabela 4– 1. *Sei quando falar acerca dos meus problemas pessoais para outros.*

	n	%
Discordo um pouco	1	1.6
Não concordo, nem discordo	11	18.0
Concordo um pouco	20	32.8
Concordo totalmente	29	47.5
Total	61	100.0

Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS®

De seguida, no item dois, vinte e sete colaboradoras (44,3%) concordam totalmente e, vinte e quatro (39,3%) concordam um pouco, que quando se deparam com obstáculos, lembram-se de situações passadas e de como os enfrentaram, prevalecendo a importância de remeter como exemplo, a situações passadas. Por outro lado, nenhuma participante discorda totalmente novamente, observando-se uma pessoa (1,6%) que discorda um pouco e, nove (14,8%) que não concordam nem discordam.

Tabela 5- 2. *Quando me deparo com obstáculos, lembro-me de situações em que enfrentei obstáculos semelhantes e os ultrapassei.*

	n	%
Discordo um pouco	1	1.6
Não concordo, nem discordo	9	14.8
Concordo um pouco	24	39.3
Concordo totalmente	27	44.3
Total	61	100.0

Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS®

No que se refere à dificuldade em compreender as mensagens não-verbais das outras pessoas, vinte profissionais (32,8%) concorda um pouco, e quinze (24,6%) concorda totalmente. Apenas uma pessoa (1,6%) discorda totalmente, revelando que grande parte da amostra demonstra esta fragilidade. Este item, apresenta-se como um item invertido e, foi realizada a sua alteração.

Tabela 6- 3. *É me difícil compreender as mensagens não-verbais das outras pessoas.*

	n	%
Discordo totalmente	1	1.6
Discordo um pouco	13	21.3
Não concordo, nem discordo	12	19.7
Concordo um pouco	20	32.8
Concordo totalmente	15	24.6
Total	61	100.0

Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS®

Vinte e oito participantes (45,9%) selecionaram que concordam um pouco e, totalmente que alguns dos acontecimentos mais marcantes da sua vida, levaram a uma reavaliação do que é importante ou não na sua vida, tendo um marco significativo.

Tabela 7- 4. *Alguns dos maiores acontecimentos da minha vida, levaram-me a reavaliar o que é ou não importante.*

	n	%
Discordo um pouco	3	4.9
Não concordo, nem discordo	2	3.3
Concordo um pouco	28	45.9
Concordo totalmente	28	45.9
Total	61	100.0

Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS®

No que toca ao humor, vinte e uma participantes (34,4%) não concordam nem discordam e, 20 participantes (32,8%) concordam um pouco que, quando este altera, vêm novas possibilidades, sendo que doze assistentes sociais (19,7%) concordam totalmente, analisando assim, de forma positiva.

Tabela 8- 5. *Quando o meu humor muda vejo novas possibilidades.*

	n	%
Discordo totalmente	2	3.3
Discordo um pouco	6	9.8
Não concordo, nem discordo	21	34.4
Concordo um pouco	20	32.8
Concordo totalmente	12	19.7
Total	61	100.0

Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS®

Maior parte da amostra, (n=29, 47,5%) revela que concorda totalmente que, as emoções fazem as suas vidas valerem a pena, revelando desta forma, a importância destas nas suas vidas. Apenas uma pessoa (1,6%) discorda totalmente.

Tabela 9- 6. *As emoções são uma das coisas que fazem a minha vida valer a pena.*

	n	%
Discordo totalmente	1	1.6
Discordo um pouco	1	1.6
Não concordo, nem discordo	8	13.1
Concordo um pouco	22	36.1
Concordo totalmente	29	47.5
Total	61	100.0

Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS®

Trinta e três assistentes sociais (54,1%), afirmaram que concordam totalmente, no que se refere à própria consciencialização das suas emoções à medida que estas ocorrem, não existindo, quem tenha referido que discorda totalmente ou um pouco.

Tabela 10- 7. *Tenho consciência das minhas emoções à medida que as experiencio.*

	n	%
Não concordo, nem discordo	8	13.1
Concordo um pouco	20	32.8
Concordo totalmente	33	54.1
Total	61	100.0

Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS®

Considerando a partilha das próprias emoções com os outros, duas participantes (3,3%), seleccionaram que discordam totalmente e sete (11,5%) que discordam um pouco, revelando que não gostam de partilhar as suas emoções, por sua vez, vinte e seis (42,6%) colaboradores concordam um pouco e, dez (16,4%) concordam totalmente.

Tabela 11- 8. *Gosto de partilhar as minhas emoções com os outros.*

	n	%
Discordo totalmente	2	3.3
Discordo um pouco	7	11.5
Não concordo, nem discordo	16	26.2
Concordo um pouco	26	42.6
Concordo totalmente	10	16.4
Total	61	100.0

Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS®

Relativamente, à durabilidade da emoção positiva, vinte e três participantes (37,7%), concordam um pouco, que sabem como fazer a mesma durar, revelando aqui a fragilidade no sentido de conseguir que a mesma permaneça, podendo ir de encontro ao significado de emoção enquanto impulso.

Tabela 12- 9. *Quando sinto uma emoção positiva, sei como fazê-la durar.*

	n	%
Discordo um pouco	7	11.5
Não concordo, nem discordo	19	31.1
Concordo um pouco	23	37.7
Concordo totalmente	12	19.7
Total	61	100.0

Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS®

Vinte e três pessoas (37,7%) concordam um pouco com o item. Por sua vez, duas pessoas (3,3%) têm a percepção negativa.

Tabela 13- 10. *Organizo eventos e atividades que as outras pessoas apreciam.*

	n	%
Discordo totalmente	2	3.3
Discordo um pouco	9	14.8
Não concordo, nem discordo	13	21.3
Concordo um pouco	23	37.7
Concordo totalmente	14	23.0
Total	61	100.0

Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS®

Relativamente ao décimo primeiro item, apenas onze assistentes sociais (18%), têm total consciência das mensagens não-verbais enviadas aos outros. Vinte e quatro profissionais (39,3%), concordam um pouco, revelando também essa consciência, e vinte e dois participantes (36,1%), não concordam nem discordam, demonstrando não ter essa noção.

Tabela 14- 11. *Estou consciente das mensagens não-verbais que envio para os outros.*

	n	%
Discordo totalmente	1	1.6
Discordo um pouco	3	4.9

Não concordo, nem discordo	22	36.1
Concordo um pouco	24	39.3
Concordo totalmente	11	18.0
Total	61	100.0

Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS®

Tendo em conta a boa disposição do profissional, vinte e dois participantes (36,1%) concordam que resolver problemas torna-se mais fácil, enquanto quatro assistentes sociais (6,6%), discordam um pouco, não dando assim, significância a essa relação.

Tabela 15- 12. *Quando estou bem-disposto/a, resolver problemas é fácil para mim.*

	n	%
Discordo um pouco	4	6.6
Não concordo, nem discordo	12	19.7
Concordo um pouco	23	37.7
Concordo totalmente	22	36.1
Total	61	100.0

Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS®

Considerando o reconhecimento das emoções nos outros, maior parte da amostra (n=30, 49,2%) revela ter esta capacidade, olhando para as expressões faciais.

Tabela 16- 13. *Reconheço as emoções que as pessoas estão a sentir, olhando para as suas expressões faciais.*

	n	%
Discordo um pouco	3	4.9
Não concordo, nem discordo	12	19.7
Concordo um pouco	30	49.2
Concordo totalmente	16	26.2
Total	61	100.0

Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS®

No que consta o item catorze, a maioria da amostra (n=28, 45,9%) sabe a razão pela qual as suas emoções sofrem alterações, todavia, oito participantes (13,1%) não alcança esta noção, discordando relativamente com esta afirmação.

Tabela 17- 14. *Sei porque é que as minhas emoções mudam.*

	n	%
Discordo um pouco	8	13.1
Não concordo, nem discordo	10	16.4
Concordo um pouco	28	45.9
Concordo totalmente	15	24.6
Total	61	100.0

Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS®

Regra geral, segundo é possível constatar na tabela 18 (n=25, 41% e n=23, 37,7%), os assistentes sociais, demonstram ter a capacidade de criar novas ideias quando se encontram bem-dispostos.

Tabela 18- 15. *Quando estou bem-disposto/a, consigo ter novas ideias.*

	n	%
Discordo totalmente	1	1.6
Discordo um pouco	1	1.6
Não concordo, nem discordo	11	18.0
Concordo um pouco	25	41.0
Concordo totalmente	23	37.7
Total	61	100.0

Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS®

Considerando o controlo sobre as próprias emoções, vertente esta muito importante para a inteligência emocional, três profissionais (4,9%) discordaram totalmente, assumindo não ter esta capacidade. Vinte e quatro (39,3%) participantes não concordaram nem discordaram, não

mostrando percepção acerca deste item. Por sua vez, vinte e duas assistentes sociais (36,1%) concordaram um pouco, e três (4,9%) totalmente. Conseqüentemente pela maioria ter respondido de forma negativa, este item apresenta uma fragilidade dos profissionais.

Tabela 19- 16. *Tenho controlo sobre as minhas emoções.*

	n	%
Discordo totalmente	3	4.9
Discordo um pouco	9	14.8
Não concordo, nem discordo	24	39.3
Concordo um pouco	22	36.1
Concordo totalmente	3	4.9
Total	61	100.0

Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS®

No que se refere ao item dezassete, vinte e um profissionais (34,4%) afirmam ter a capacidade de reconhecer facilmente as suas emoções, vinte e sete (44,3%) também concorda, ainda que com menos intensidade, revelando de forma positiva por parte dos assistentes sociais, o reconhecimento das próprias emoções.

Tabela 20- 17. *Reconheço facilmente as minhas emoções à medida que as experiencio.*

	n	%
Discordo totalmente	1	1.6
Discordo um pouco	3	4.9
Não concordo, nem discordo	9	14.8
Concordo um pouco	27	44.3
Concordo totalmente	21	34.4
Total	61	100.0

Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS®

A tabela 21, apresenta valores positivos, no sentido que dezoito profissionais (29,5%) concordam totalmente com o item e, vinte e sete (44,3%) concordam também, ainda que de forma mais limitada.

Tabela 21- 18. *Motivo-me a mim próprio/a imaginando um bom resultado para as tarefas que assumo.*

	n	%
Discordo totalmente	2	3.3
Discordo um pouco	3	4.9
Não concordo, nem discordo	11	18.0
Concordo um pouco	27	44.3
Concordo totalmente	18	29.5
Total	61	100.0

Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS®

Apenas dois intervenientes (9,8%) discordam um pouco, quanto à perceção da própria consciência ao entendimento das mensagens não-verbais enviadas pelas outras pessoas. Nesse sentido, maior parte da amostra (n=30, 49,2%) classifica que tem essa capacidade de compreender.

Tabela 22- 19. *Tenho consciência das mensagens não-verbais que outras pessoas enviam.*

	n	%
Discordo um pouco	6	9.8
Não concordo, nem discordo	14	23.0
Concordo um pouco	30	49.2
Concordo totalmente	11	18.0
Total	61	100.0

Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS®

As respostas dadas a este item, verificam-se equilibradas nas extremidades, visto que, dez assistentes sociais (16,4%) discordam um pouco desta perspetiva, enquanto doze

profissionais (19,7%) concordam totalmente. Analisando esta tabela, podemos relacionar com a competência do assistente social, a empatia, e prevalece a concordância neste item.

Tabela 23- 20. *Quando outra pessoa me fala acerca de um acontecimento importante na sua vida, quase que sinto como se estivesse a experienciar este evento eu próprio/a.*

	n	%
Discordo um pouco	10	16.4
Não concordo, nem discordo	16	26.2
Concordo um pouco	23	37.7
Concordo totalmente	12	19.7
Total	61	100.0

Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS®

A tabela 24, refere-se ao vigésimo primeiro item da escala de inteligência emocional, e vinte e três profissionais (37,7%) da amostra, não concordam nem discordam, no que toca à alteração das emoções e, a iniciativa de novas ideias, não existindo nesta amostra, correlação entre estas componentes.

Tabela 24- 21. *Quando sinto que as minhas emoções mudam, tendo a encontrar novas ideias.*

	n	%
Discordo totalmente	2	3.3
Discordo um pouco	6	9.8
Não concordo, nem discordo	23	37.7
Concordo um pouco	21	34.4
Concordo totalmente	9	14.8
Total	61	100.0

Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS®

Ao explorar a tabela 25, observa-se que mais de metade da amostra, especificamente trinta e cinco assistentes sociais (57,4%) concordaram totalmente, colocando a hipótese que, perante um desafio desistem, pois acreditam que poderão falhar. Isto reflete uma baixa

confiança e desmotivação por parte dos profissionais. Apenas dois participantes (3,3%) assinalaram discordo totalmente e, dois (3,3%) discordo um pouco, refletindo uma atitude contrária à afirmação. Este item, apresenta-se como um item invertido e, foi realizada a sua alteração.

Tabela 25- 22. *Quando me confronto com um desafio, desisto porque acredito que irei falhar.*

	n	%
Discordo totalmente	2	3.3
Discordo um pouco	2	3.3
Não concordo, nem discordo	9	14.8
Concordo um pouco	13	21.3
Concordo totalmente	35	57.4
Total	61	100.0

Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS®

Vinte e cinco pessoas (41%) optaram pela terceira hipótese, revelando que não concordam nem discordam, no que toca à sensibilidade de interpretar o que o outro sente, só de olhar. Ainda assim, dezasseis pessoas (26,2%), possuem esta capacidade.

Tabela 26- 23. *Sei o que as outras pessoas estão a sentir só de olhar para elas.*

	n	%
Discordo totalmente	3	4.9
Discordo um pouco	12	19.7
Não concordo, nem discordo	25	41.0
Concordo um pouco	16	26.2
Concordo totalmente	5	8.2
Total	61	100.0

Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS®

Tendo em conta a relação de ajuda que caracteriza a profissão, vinte e cinco profissionais (41%) revelam que concordam totalmente na necessidade de ajudar.

Tabela 27- 24. *Ajudo as outras pessoas a sentirem-se melhor quando estão em baixo.*

	n	%
Discordo um pouco	2	3.3
Não concordo, nem discordo	3	4.9
Concordo um pouco	31	50.8
Concordo totalmente	25	41.0
Total	61	100.0

Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS®

Podemos considerar que maior parte da amostra (n=28, 45,9%) concorda totalmente, e desse modo, faz uso da boa disposição e positividade para enfrentar obstáculos.

Tabela 28- 25. *Uso a boa disposição para me ajudar a continuar a tentar a enfrentar obstáculos.*

	n	%
Discordo um pouco	4	6.6
Não concordo, nem discordo	4	6.6
Concordo um pouco	25	41.0
Concordo totalmente	28	45.9
Total	61	100.0

Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS®

No que se refere à identificação do tom de voz, vinte e nove profissionais (45,7%) concordam um pouco com este item e, nesse sentido, identificam-se. No entanto, vinte participantes (32,8%) responderam que não concordam nem discordam, e cinco assistentes sociais (8,2%) refletem mais dificuldade, assinalando a resposta dois.

Tabela 29- 26. *Consigo dizer como é que as pessoas se sentem, ouvindo o tom da sua voz.*

	n	%
Discordo um pouco	5	8.2
Não concordo, nem discordo	20	32.8
Concordo um pouco	29	47.5

Concordo totalmente	7	11.5
Total	61	100.0

Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS®

Este item, apresenta-se como um item invertido e, nesse sentido foi realizada a sua alteração. Apenas cinco profissionais (8,2%) discordam totalmente e mais cinco (8,2%) um pouco, ou seja, na realidade, têm a capacidade de compreender. Por outro lado, vinte e dois assistentes sociais (36,1%) assinalaram que concordam totalmente, verificando-se nestes, a dificuldade em compreender as emoções dos outros.

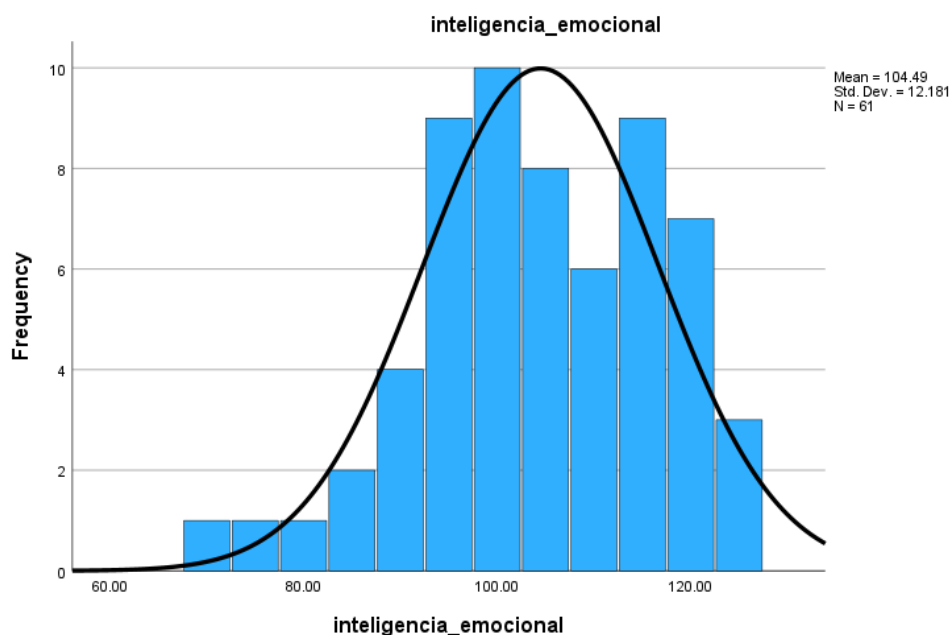
Tabela 30- 27. *É me difícil compreender porque é que as pessoas sentem aquilo que sentem.*

	n	%
Discordo totalmente	5	8.2
Discordo um pouco	5	8.2
Não concordo, nem discordo	10	16.4
Concordo um pouco	19	31.1
Concordo totalmente	22	36.1
Total	61	100.0

Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS®

A análise da sensibilidade da Escala de Inteligência Emocional de Schutte (EIES) foi analisada através das medidas de assimetria (Skewness) e curtose (kurtosis). Foi aferido que os índices de assimetria e curtose estão abaixo de 3 e de 8 respetivamente, o que revela a capacidade que a medida tem em discriminar os sujeitos segundo a variável que está a ser avaliada. A escala apresenta uma distribuição normal, ou seja, uma distribuição mesocúrtica, tendo $K-S = .20$ como se pode verificar na figura 2 e na tabela 31.

Figura 1- Inteligência Emocional



Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS®

Tabela 31- Teste de Normalidade – Inteligência Emocional

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
Inteligência emocional	.094	61	.200*	.971	61	.154

Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS®

Com a finalidade de se explorar a percepção do conceito de inteligência emocional do participante e, qual a sua importância para o serviço social, foi realizada uma análise de conteúdo simples categorial, com base nas questões produzidas no questionário, sendo elas as seguintes: “O que entende por inteligência emocional?” e “Enquanto assistente social, considera a inteligência emocional importante? Se sim, em que sentido?”.

Segundo esta interpretação, foi possível chegar à conclusão que da amostra, quarente e seis participantes consideram a inteligência emocional enquanto competência do assistente social, seis assistentes sociais concebem enquanto competência pessoal e, sete colaboradoras apreciam enquanto capacidade pessoal e do assistente social.

Quanto à concepção de inteligência emocional, a maior parte dos inquiridos tem uma percepção que vai ao encontro do estabelecido pelos autores (Goleman, 2005). A maior parte

dos participantes reconhece a importância de conhecer as próprias emoções e de compreender a dos outros, identificando esta componente como fundamental no processo de intervenção, referido por muitas assistentes sociais, a importância da empatia, da relação, e da capacidade de gerir conflitos e resolver as adversidades inerentes à profissão. De ressaltar, que uma participante (A.S. 28) manifestou não ter conhecimento sobre o tema “inteligência emocional” e, além de todas as respostas em que as assistentes sociais constataram a importância desta, uma participante (A.S. 55) referiu inclusive que considera a inteligência emocional como uma “ferramenta de trabalho”.

A inteligência emocional, enquanto competência na prática do assistente social tem várias dimensões, tendo sido estas, já referidas nos capítulos anteriores.

A informação detalhada pode ser consultada na tabela 32 no apêndice II.

4.1.4. Inteligência emocional e Anos de Experiência Profissional

Com o objetivo de se compreender possíveis correlações de inteligência emocional com as características de trabalho, foi elaborada uma análise quanto à correlação entre inteligência emocional e os anos de experiência profissional. A inteligência emocional considera-se uma variável dependente, no sentido que vamos verificar, de que modo, esta é influenciada pelos anos de experiência profissional, sendo a variável independente. Podemos averiguar detalhadamente na tabela 33 que, temos um coeficiente de .156, ou seja, um coeficiente positivo, o que significa que quantos mais anos de experiência, maior nível de inteligência emocional, mas por sua vez, ao observar-se a significância, o $p=.387$, o que reflete que esta relação, não demonstra uma correlação significativa.

Tabela 32- *Correlação Inteligência Emocional e Anos de Experiência da Profissão*

Model		Unstandardized		Standardized		
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	103.987	2.555		40.705	<.001
	4. Anos de experiência da profissão	.156	.179	.125	.873	.387

a. Dependent Variable: score_IE

Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS

4.1.5. Burnout

Foi utilizada a escala de Burnout de Shirom-Melamed para avaliar como é que os/ as participantes do estudo, se sentiam relativamente ao seu trabalho (sendo que 1=Nunca ou quase nunca, 2=Muito poucas vezes, 3=Poucas vezes, 4=Por vezes, 5=Algumas vezes, 6=Muitas vezes, 7=Sempre ou quase sempre). Segundo as três dimensões da escala, fadiga física (1, 2, 3, 4, 5 e 6), fadiga cognitiva (7, 8, 9, 10 e 11) e, exaustão emocional (12, 13 e 14) podemos constatar que a amostra, relativamente à fadiga física apresenta valores baixos, o que se revela positivo, apenas o item 1, reflete uma fragilidade mais acentuada no que toca ao cansaço. No que se refere à exaustão emocional, mais de metade dos inquiridos, demonstram valores positivos nos três itens, o que aponta, uma sensibilidade às necessidades dos outros, boa relação e capacidade de serem simpáticos com a equipa e clientes, estando esta dimensão numa posição favorável. Por fim, considerando a fadiga cognitiva, a amostra evidencia, valores positivos, sendo que, apenas o item 8 tem valores mais significativos e negativos, no que reflete a dificuldade de concentração no trabalho. Não deixando de aludir que, no mínimo, em todos os itens, pelos menos duas participantes, assinalaram que, sempre ou quase sempre, se sentem de modo negativo relativamente ao trabalho, chamando desta forma a atenção.

A tabela 34, apresenta o primeiro item da escala de Burnout de Shirom-Melamed. No que toca à sensação de cansaço, vinte e três profissionais (37,7%) referiram que algumas vezes se sentem cansados no trabalho e, apenas duas participantes (3,3%) assinalaram que nunca ou quase nunca se sentem cansadas, por sua vez, três assistentes sociais (4,9%) assumem-se sempre ou quase sempre cansadas.

Tabela 33- 1. Sinto-me cansado(a).

	n	%
Nunca ou quase nunca	2	3.3
Muito poucas vezes	8	13.1
Poucas vezes	9	14.8
Por vezes	5	8.2
Algumas vezes	23	37.7
Muitas vezes	11	18.0

Sempre ou quase sempre	3	4.9
Total	61	100.0

Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS®

No que se refere à falta de energia para ir trabalhar, a tabela 35 encontra-se equilibrada. Treze participantes (21,3%), assinalaram que muito poucas vezes se sentem desse modo e, quatro assistentes sociais (6,6%), sentem-se sempre ou quase sempre sem energia para ir trabalhar.

Tabela 34- 2. *Ao acordar, sinto-me sem energia para ir trabalhar.*

	n	%
Nunca ou quase nunca	12	19.7
Muito poucas vezes	13	21.3
Poucas vezes	10	16.4
Por vezes	10	16.4
Algumas vezes	4	6.6
Muitas vezes	8	13.1
Sempre ou quase sempre	4	6.6
Total	61	100.0

Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS®

De seguida, na tabela 36, treze participantes (21,3%) muito poucas vezes se sentem fisicamente esgotados. De modo geral, não se verifica esta consequência na amostra.

Tabela 35- 3. *Sinto-me fisicamente esgotado(a).*

	n	%
Nunca ou quase nunca	9	14.8
Muito poucas vezes	13	21.3
Poucas vezes	11	18.0
Por vezes	11	18.0
Algumas vezes	7	11.5

Muitas vezes	5	8.2
Sempre ou quase sempre	5	8.2
Total	61	100.0

Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS®

Maior parte da amostra, demonstra que apenas muito poucas vezes (n=14, 23%), poucas vezes (n=10, 16,4%) ou, por vezes (n=13, 21,3%) é que sentem fatigadas. Este resultado é positivo, visto que não é um sentimento recorrente nas profissionais.

Tabela 36- 4. *Sinto-me fatigado(a) de trabalhar.*

	n	%
Nunca ou quase nunca	9	14.8
Muito poucas vezes	14	23.0
Poucas vezes	10	16.4
Por vezes	13	21.3
Algumas vezes	7	11.5
Muitas vezes	3	4.9
Sempre ou quase sempre	5	8.2
Total	61	100.0

Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS®

Dezasseis assistentes sociais (26,2%) reportam que muito poucas vezes vivenciam esta sensação de fraqueza.

Tabela 37- 5. *Sinto-me como se estivesse sem “bateria”.*

	n	%
Nunca ou quase nunca	9	14.8
Muito poucas vezes	16	26.2
Poucas vezes	14	23.0
Por vezes	4	6.6
Algumas vezes	7	11.5

Muitas vezes	7	11.5
Sempre ou quase sempre	4	6.6
Total	61	100.0

Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS®

No que toca à sensação de sem forças, dezasseis participantes (26,2%) muito poucas vezes têm esta impressão, visto inclusive, treze profissionais (21,3%) nunca ou quase nunca se sentem assim.

Tabela 38- 6. *Sinto-me sem forças.*

	n	%
Nunca ou quase nunca	13	21.3
Muito poucas vezes	16	26.2
Poucas vezes	13	21.3
Por vezes	6	9.8
Algumas vezes	4	6.6
Muitas vezes	5	8.2
Sempre ou quase sempre	4	6.6
Total	61	100.0

Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS

Apenas três participantes do estudo (4,9%) experienciam muitas vezes e, sete profissionais (6,6%) sempre ou quase sempre, vivenciam esta lentidão na capacidade de pensar, o que reflete que os valores são positivos, considerando que os restantes profissionais, algumas vezes (n=7, 11,5%), por vezes (n=13, 21,3%), poucas vezes (n=10, 16,4%), muito poucas vezes (n=15, 24,6%), nunca ou quase nunca (n=9, 14,8%) sentem o mesmo.

Tabela 39-7. *Sinto lentidão na minha capacidade de pensar.*

	n	%
Nunca ou quase nunca	9	14.8
Muito poucas vezes	15	24.6

Poucas vezes	10	16.4
Por vezes	13	21.3
Algumas vezes	7	11.5
Muitas vezes	3	4.9
Sempre ou quase sempre	4	6.6
Total	61	100.0

Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS

Relativamente à dificuldade de concentração no trabalho, quinze profissionais (24,6%) por vezes se sentem deste modo e, cinco assistentes sociais (8,2%) sempre ou quase sempre apresentam esta dificuldade.

Tabela 40- 8. *Tenho dificuldades em concentrar-me.*

	n	%
Nunca ou quase nunca	9	14.8
Muito poucas vezes	12	19.7
Poucas vezes	13	21.3
Por vezes	15	24.6
Algumas vezes	3	4.9
Muitas vezes	4	6.6
Sempre ou quase sempre	5	8.2
Total	61	100.0

Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS

Dezassete profissionais (27,9%) indicam que muito poucas vezes, é que não conseguem pensar com clareza, sendo que maior parte das vezes o mesmo não se sucede.

Tabela 41- 9. *Sinto que não consigo pensar com clareza.*

	n	%
Nunca ou quase nunca	9	14.8
Muito poucas vezes	17	27.9
Poucas vezes	11	18.0

Por vezes	12	19.7
Algumas vezes	7	11.5
Muitas vezes	2	3.3
Sempre ou quase sempre	3	4.9
Total	61	100.0

Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS

Tendo em conta a necessidade de concentração no trabalho, apenas quatro profissionais (6,6%) assinalam que sempre ou quase sempre sentem esta dificuldade, sendo que maior parte da amostra apresenta resultados mais positivos.

Tabela 42- 10. *Sinto que não consigo concentrar-me no que penso.*

	n	%
Nunca ou quase nunca	10	16.4
Muito poucas vezes	15	24.6
Poucas vezes	13	21.3
Por vezes	12	19.7
Algumas vezes	5	8.2
Muitas vezes	2	3.3
Sempre ou quase sempre	4	6.6
Total	61	100.0

Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS

Sendo o serviço social uma profissão de intervenção com diferentes problemáticas, a ação profissional pode ser complexa. Neste sentido, apenas dois participantes (3,3%) refletem que sempre ou quase sempre vivem com esta dificuldade e, quinze profissionais (24,6%) por vezes e muito poucas vezes (n=15, 24,6%) sentem este facto.

Tabela 43- 11. *Tenho dificuldades em pensar sobre coisas complexas/difíceis.*

	n	%
Nunca ou quase nunca	11	18.0

Muito poucas vezes	15	24.6
Poucas vezes	10	16.4
Por vezes	15	24.6
Algumas vezes	5	8.2
Muitas vezes	3	4.9
Sempre ou quase sempre	2	3.3
Total	61	100.0

Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS

Nesta tabela, 50% dos participantes do estudo (n=31, 50,8%) apresenta uma grande sensibilidade enquanto profissional, no sentido que, demonstram que tendencialmente são capazes de serem sensíveis.

Tabela 44- 12. *Sinto-me incapaz de ser sensível às necessidades dos outros (exemplo: colegas de trabalho, clientes, etc.).*

	n	%
Nunca ou quase nunca	31	50.8
Muito poucas vezes	15	24.6
Poucas vezes	7	11.5
Por vezes	2	3.3
Algumas vezes	5	8.2
Sempre ou quase sempre	1	1.6
Total	61	100.0

Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS

Maior parte da amostra (n=36, 59%) revela que nunca ou quase nunca, se julga incapaz de ter uma boa relação com os outros no trabalho, verificando-se que apenas três participantes (4,9%) sempre ou muitas vezes assinala este impedimento.

Tabela 45- 13. *Sinto-me incapaz de ter uma boa relação com os outros (exemplo: colegas de trabalho, clientes, etc.).*

	n	%
Nunca ou quase nunca	36	59.0
Muito poucas vezes	15	24.6
Poucas vezes	5	8.2
Por vezes	2	3.3
Algumas vezes	3	4.9
Total	61	100.0

Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS

Conseguimos verificar na tabela 47, que trinta e oito assistentes sociais (62,3%), ou seja, mais de metade da amostra, revela que se sentem capazes de serem simpáticos com os outros no trabalho. Apenas duas profissionais (3,3%) refletem esta fragilidade.

Tabela 46- 14. *Sinto-me incapaz de ser simpático(a) com os outros (exemplo: colegas de trabalho, clientes, etc.).*

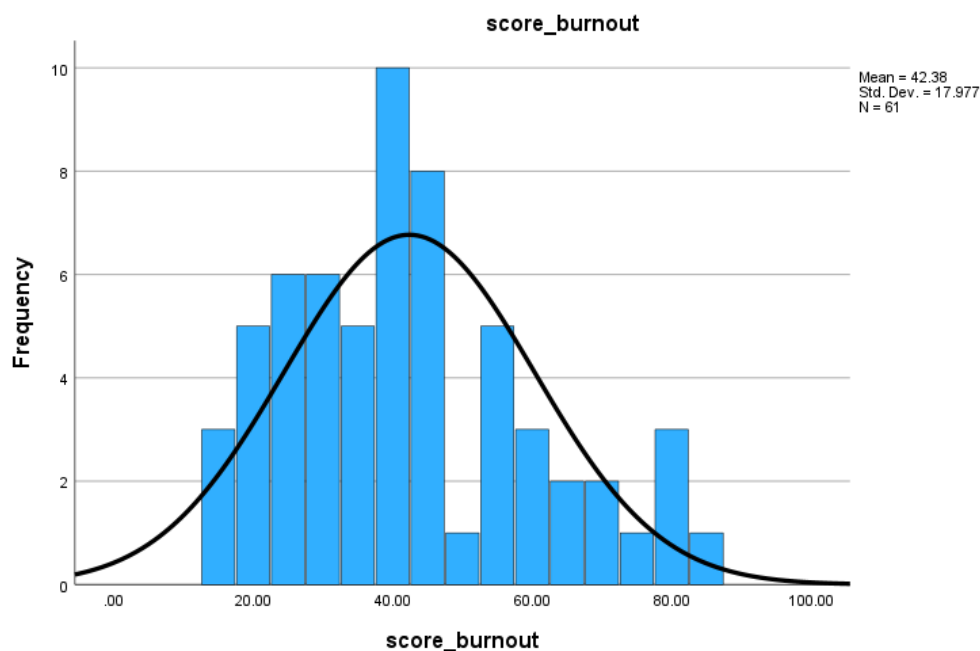
	n	%
Nunca ou quase nunca	38	62.3
Muito poucas vezes	14	23.0
Poucas vezes	5	8.2
Por vezes	2	3.3
Algumas vezes	2	3.3
Total	61	100.0

Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS

Relativamente à figura 2, é apresentada a escala de burnout, onde se verifica também uma distribuição normal, sendo que é sensível, mas ainda assim, reflete um $K-S = .07$, o que revela valores distribuídos de forma não tão linear. Por sua vez, o coeficiente de assimetria e

curtose revela uma linha inclinada mais para a direita. Tal análise pode se verificar na figura 3 e na tabela 48.

Figura 2- Burnout



Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS

Tabela 47- Teste de Normalidade – Burnout

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
score_burnou t	.109	61	.071	.954	61	.023

Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS

Foi também efetuada uma análise de conteúdo simples categorial, para se concluir qual a apreciação dos participantes no seu entendimento pessoal, relativamente a possíveis estratégias a desenvolver quanto à inteligência emocional durante a intervenção e, quais as estratégias de prevenção de desgaste emocional e consequentemente situações de burnout no contexto laboral.

Segundo está análise, maior parte da amostra considerou que para se potenciar estratégias a desenvolver com o público-alvo, sobre inteligência emocional durante a intervenção, é necessário primeiramente, existir mais pesquisa, investigação, informação e aposta no conhecimento sobre o tema, sugerindo a iniciativa de palestras, sensibilizações, formações, workshops e reuniões de grupo de forma a capacitar os assistentes sociais a abordar

o tema. Inclusive, algumas participantes, acrescentaram a importância desta capacidade ser abordada nas escolas e nas formações académicas “É um trabalho que deve começar na escola e, eventualmente, que poderia ser trabalhado com beneficiários de prestações como RSI e subsídio de desemprego.” (A.S. 25); “Eu acho que deveria fazer parte do currículo académico nas faculdades e escolas profissionais. E, quando já se está integrado no mercado de trabalho, uma formação regular obrigatória (ex:2 em 2 anos)” (A.S. 43); “O ensino ainda na escola destas temáticas e a capacitação na nossa vida profissional.” (A.S. 44); “Ter o apoio de colegas da área de psicologia que pudessem auxiliar com essa vertente ou o próprio assistente social ser munido de capacidades a esse nível, em alguma UC na universidade” (A.S.48).

No que se refere a estratégias específicas a desenvolver com o público-alvo, não foram obtidas muitas respostas em concretas no que toca a medidas, no entanto, foram referidas algumas como: utilizar técnicas de adequação do discurso (A.S. 45); dar a conhecer a inteligência emocional (A.S.28); criar estratégias para a própria pessoa intervencionada gerir melhor as suas emoções e explicar quais os benefícios (A.S. 17); validar os sentimentos durante a intervenção (A.S. 56); identificar forças e fraquezas e, incentivar a focar no presente (A.S. 55); encorajar a ultrapassar as inseguranças (A.S. 54); motivar uma abordagem que comece a partir do utente, sendo ele capaz de explorar as suas opções (A.S. 32); utilizar de forma mais adequada os instrumentos da comunicação, e ter cuidado na utilização de cada palavra (A.S. 61).

Relativamente ao burnout, foram enumerados os conceitos considerados pela maioria da amostra que podem contribuir para prevenir o desgaste emocional a nível laboral e, conseqüentemente situações de burnout, sendo estas o acompanhamento psicológico, diminuição do horário laboral semanal, horário flexível, possibilidade de teletrabalho, redução de dias de trabalho, aumento salarial, boa relação de equipa, bom ambiente de trabalho, espírito de equipa, comunicação, distribuição de tarefas para evitar a sobrecarga de trabalho, limites quanto ao horário de trabalho, limites entre a vida pessoal e profissional, partilha de experiências e momentos de lazer de equipa, reuniões regulares, autocuidado, próprio autoconhecimento sobre as suas emoções, mais recursos humanos, tempo de qualidade, formação, empatia, atribuição de mais recursos para a intervenção, reconhecimento e em situação limite procurar outras oportunidades. Foi também referido por muitos inquiridos, a importância da supervisão, e da liderança positiva. Quatro participantes mencionaram o conceito de *mindfulness*, dando significado à atenção plena, à necessidade de se concentrar no

presente e ser resiliente para ultrapassar experiências desafiadoras, associadas à profissão. De constatar, que as assistentes sociais referiram enquanto estratégias de prevenção de burnout, fundamentalmente condições de trabalho a melhorar e não, conceitos ligados ao bem-estar interior, o que revela que maioritariamente, as questões que afetam são adversas à pessoa. Por fim, verifica-se que seis inquiridos não facultaram nenhuma resposta relativamente à IE e, quatro participantes ao burnout.

A informação detalhada pode ser consultada na tabela 49 no apêndice III.

4.1.6. Burnout e Anos de Experiência Profissional

Para investigar possíveis correlações entre o burnout e as características de trabalho, foi realizada uma análise da relação entre burnout e os anos de experiência profissional. O burnout é considerado uma variável dependente, no sentido de que analisamos como ele é influenciado pelos anos de experiência, que é a variável independente. Na tabela 50, encontramos a informação detalhada, onde é observado um coeficiente de $- .231$, indicando uma correlação negativa, o que significa que, com mais anos de experiência, há menos probabilidade burnout. No entanto, ao observar a significância, o valor de $p= .412$, indica que esta relação não é uma correlação estatisticamente significativa.

Tabela 48- *Correlação Burnout e Anos de Experiência de Profissão.*

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	43.746	3.992		10.959	<.001
	4. Anos de experiência da profissão	-.231	.279	-.119	-.827	.412

a. Dependent Variable: score_burnout

Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS

4.1.7. Inteligência Emocional e Burnout

Ao estudar a correlação entre inteligência emocional e o burnout nos participantes, verifica-se que a correlação é moderada, pois o valor é de $-.39$; $P= .002$. Observa-se um coeficiente negativo, o que significa que menos inteligência emocional, mais probabilidade de burnout. Esta informação pode ser analisada detalhadamente na tabela 51.

Magnitude de associação entre as variáveis de acordo com Cohen (Cohen et al., 2003):

$-.10, .30$ [- Baixa

-[.30, .50[- Moderada

-[.50, 1]- Elevada

Tabela 49- *Correlação Inteligência Emocional e Burnout.*

		inteligencia_em ocional	score_burnou t
inteligencia_emocio nal	Pearson	1	-.387**
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)		.002
	N	61	61
score_burnout	Pearson	-.387**	1
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)	.002	
	N	61	61

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Fonte: Elaboração da autora através do Software IBM® SPSS

4.2. Análise e Interpretação dos Resultados

Nesta investigação procurou-se estudar a importância da inteligência emocional na prática profissional dos assistentes sociais. Com base nos resultados obtidos, é possível afirmar que os objetivos gerais do estudo foram atingidos.

No que se refere a 1ª dimensão, as características dos participantes, que integrava o primeiro objetivo - caracterização sociodemográfica e profissional da amostra, sendo os objetivos específicos a) e b), constatou-se que maior parte da amostra tem entre os vinte e cinco e trinta e quatro anos, encontra-se a trabalhar no concelho de Lisboa, e a área de intervenção com mais participantes, é a área da ação social.

Na 2ª dimensão, a inteligência emocional e burnout – que integra o segundo objetivo geral - estudo da inteligência emocional e do burnout, e os objetivos específicos c), d), e), f) e g). Foi possível observar-se que ambas as escalas, apresentam distribuições normais, embora a escala de burnout, apresente uma sensibilidade maior.

No que se refere a análise da inteligência emocional dos participantes quanto à perceção das emoções, gestão e uso das próprias emoções e, perceção das emoções dos outros (objetivo específico c) utilizamos a escala de Inteligência Emocional de Schutte. Ao analisar as suas quatro dimensões, percebemos que a dimensão “Perceção das emoções dos outros” tem diferenças estatisticamente significativas, sendo a mais elevada do grupo.

Em relação à escala de Medida de Burnout de Shirom-Melamed e à análise de possíveis situações de burnout nos inquiridos, nomeada o estado de fadiga física e cognitiva e, exaustão emocional (objetivo específico d), verifica-se que das três dimensões, a dimensão “Exaustão Emocional” mostra-se mais elevada, pois maior parte dos participantes, assinalaram de forma positiva todos os itens desta dimensão, revelando uma sensibilidade dos inquiridos às necessidades dos outros.

Após a realização das correlações, com o intuito de compreender mais profundamente a relação entre inteligência emocional e burnout, e de modo a responder ao objetivo específico e) estudar a correlação entre a inteligência emocional e o burnout nos participantes. Foi possível verificar que existe um coeficiente negativo entre estas variáveis, o que revela, que quando há maiores níveis de IE existem também menores níveis de burnout, ou seja, a inteligência emocional contribui para o bem-estar dos indivíduos (Bento, 2012; Gutierrez, Butts & Lamberson, 2018; Esmaili, Khojasteh & Kafipour, 2018; citado por Simões, 2021). Ao estudar a correlação entre inteligência emocional e o burnout nos participantes, verifica-se que a correlação é moderada, pois o valor é de -0.39 ; $P = .002$.

De modo a compreender possíveis correlações da inteligência emocional com as características sociodemográficas e de trabalho (objetivo específico f) e compreender possíveis correlações do burnout com as características sociodemográficas e de trabalho (objetivo específico g), efetuamos algumas correlações. Relacionando burnout e anos de experiência, averigua-se uma correlação negativa, refletindo assim, que quantos mais anos de experiência profissional menos burnout, pelo facto de os profissionais com mais experiência serem emocionalmente mais inteligentes e, gerirem melhor as exigências que a profissão encarrega.

Todavia, no estudo realizado por Maslach e colaboradores (2001) foram subdivididos os fatores de risco para o burnout entre situacionais (do trabalho, ocupacionais, organizacionais) e individuais, sendo que, como fatores individuais, os autores evidenciam as características demográficas, tais como a idade, onde os mais jovens têm níveis mais elevados de burnout do que pessoas com idade acima dos 30 anos, indo então, os resultados do presente estudo ao encontro da investigação realizada por estes autores, pois parte-se do princípio, que os mais jovens não têm tantos anos de experiência profissional.

No entanto, ao observar a significância, o valor de $p = .412$, indica que esta relação não é uma correlação estatisticamente significativa.

Por fim, correlacionando os anos de experiência com a inteligência emocional, revela-se um coeficiente positivo, ou seja, quantos mais anos de experiência mais inteligência emocional, concluindo-se, que a inteligência emocional, é uma competência que vai sendo apreendida ao longo dos anos e da experiência profissional, como defende Daniel Goleman (2005). Ao observar-se a significância, o $p=.387$, reflete que esta relação, não demonstra uma correlação significativa.

Na terceira dimensão – Serviço Social e Inteligência emocional procurou-se responder ao terceiro objetivo específico do estudo - e aos objetivos específicos h), i), j), k) e l).

Com a realização do questionário procurou-se identificar possíveis estratégias, a estabelecer com o público-alvo, para o desenvolvimento da inteligência emocional durante a intervenção (objetivo específico i). Foi possível também entender que as participantes consideram que para se potenciar estratégias a desenvolver com o público-alvo, sobre inteligência emocional durante a intervenção, é necessário primeiramente, existir mais investigação e pesquisa no desenvolvimento do tema, sugerindo a iniciativa de formações e reuniões de grupo de forma a capacitar os assistentes sociais a abordar o tema, inclusive, algumas participantes, acrescentaram a importância desta capacidade ser abordada nas escolas e nas formações académicas, sendo neste sentido, o presente estudo pertinente.

No que se refere a estratégias específicas a desenvolver com o público-alvo, foram referidas algumas como: utilizar técnicas de adequação do discurso; dar a conhecer a inteligência emocional; criar estratégias para a própria pessoa intervencionada gerir melhor as suas emoções e explicar quais os benefícios; validar os sentimentos durante a intervenção; identificar forças e fraquezas e, incentivar a focar no presente; encorajar a ultrapassar as inseguranças; motivar uma abordagem que comece a partir do utente, sendo ele capaz de explorar as suas opções; utilizar de forma mais adequada os instrumentos da comunicação, e ter cuidado na utilização de cada palavra.

As participantes do estudo identificaram estratégias a serem aplicadas para prevenir o desgaste emocional a nível laboral e, conseqüentemente situações de burnout (objetivo específico j), sendo estas o acompanhamento psicológico, diminuição do horário laboral semanal, horário flexível, possibilidade de teletrabalho, redução de dias de trabalho, aumento salarial, boa relação de equipa, bom ambiente de trabalho, espírito de equipa, comunicação, distribuição de tarefas para evitar a sobrecarga de trabalho, limites quanto ao horário de trabalho, limites entre a vida pessoal e profissional, partilha de experiências e momentos de

lazer de equipa, reuniões regulares, autocuidado, próprio autoconhecimento sobre as suas emoções, mais recursos humanos, tempo de qualidade, formação, empatia, atribuição de mais recursos para a intervenção, reconhecimento e em situação limite procurar outras oportunidades. Foi também referido por muitos inquiridos, a importância da supervisão, e da liderança positiva. De constatar, que as assistentes sociais referiram enquanto estratégias de prevenção de burnout, fundamentalmente condições de trabalho a melhorar e não, conceitos ligados ao bem-estar interior, o que revela que maioritariamente, as questões que afetam são adversas à pessoa.

Com a finalidade de explorar o entendimento pessoal do conceito de inteligência emocional da amostra (objetivo específico h) e, qual a sua importância para o serviço social (objetivo específico k), foi realizada uma análise de conteúdo simples categorial. Segundo esta interpretação, foi possível chegar à conclusão que da amostra, quarenta e seis participantes consideram a inteligência emocional enquanto competência do assistente social, seis assistentes sociais concebem enquanto competência pessoal e, sete colaboradoras apreciam enquanto capacidade pessoal e do assistente social.

Quanto à perceção de inteligência emocional, a maior parte dos inquiridos tem uma perceção que vai ao encontro dos estudos estabelecido pelos autores, ou seja, reconhecem a importância de conhecer as próprias emoções e de compreender a dos outros, identificando esta componente como fundamental no processo de intervenção (Goleman, 2005).

Posto isto, através do questionário aplicado aos assistentes sociais, estes revelaram dimensões como a empatia, relação, capacidade de gerir conflitos e resolver adversidades, referindo que são características fundamentais para a prática da sua profissão, indo ao encontro da literatura referida do presente trabalho. David Howe (2008; citado por Duarte, 2018), menciona que “a capacidade de mostrar empatia, para ver e sentir o mundo a partir de outro ponto de vista, é uma qualidade muito importante que define o terapeuta bem-sucedido e o Assistente Social. Para nos conectarmos com outros significa que não estamos sozinhos.” (p.173).

Goleman (1995) defende que lidar com as emoções é fundamental para o desenvolvimento de um indivíduo, que a inteligência emocional promove a diminuição dos níveis de ansiedade e de stress, assim como, uma maior empatia pelo próximo, mais equilíbrio emocional, maior clareza nos objetivos de vida e capacidade de tomada de decisão, melhor

gestão do tempo, maior capacidade de cooperação e, um aumento de produtividade, assim como, uma maior autoestima e autoconfiança.

Para se concluir qual a percepção das assistentes sociais, em relação ao burnout e à IE e, sua importância para o serviço social (objetivo específico I), foi aplicada uma análise categorial, onde maior parte da amostra revelou a necessidade de primeiramente existir um investimento na investigação do tema e, formações para capacitar os profissionais a abordar o conceito de inteligência emocional nas intervenções com mais capacidade. Inclusive, algumas participantes, acrescentaram a importância desta capacidade ser abordada nas escolas e nas formações. Foram mencionados conceitos relacionados ao burnout, que a maioria dos participantes acredita poderem ajudar a prevenir o desgaste emocional e, conseqüentemente, evitar situações de burnout. Esses conceitos estão principalmente ligados às condições de trabalho, revelando que no geral, os fatores influenciadores são externos ao indivíduo.

Apresentaram-se os seguintes termos: diminuição do horário laboral semanal, horário flexível, possibilidade de teletrabalho, redução de dias de trabalho, aumento salarial, boa relação de equipa, bom ambiente de trabalho, espírito de equipa, comunicação, distribuição de tarefas para evitar a sobrecarga de trabalho, limites quanto ao horário de trabalho, partilha de experiências e momentos de lazer de equipa, reuniões regulares, mais recursos humanos, tempo de qualidade, formação, empatia, atribuição de mais recursos para a intervenção, reconhecimento e em situação limite procurar outras oportunidades, acompanhamento psicológico, limites entre a vida pessoal e profissional, autocuidado, próprio autoconhecimento sobre as suas emoções. Foi também referido por muitos inquiridos, a importância da supervisão, e da liderança positiva.

Com o intuito de compreender, quais as possíveis estratégias que podem ser desenvolvidas durante a intervenção com o público-alvo, não se obteve respostas muito concretas no que toca a medidas, ainda assim, foram mencionadas algumas como: utilizar técnicas de adequação do discurso, dar a conhecer a inteligência emocional, criar estratégias para a própria pessoa intervencionada gerir melhor as suas emoções e explicar quais os benefícios, validar os sentimentos durante a intervenção, identificar forças e fraquezas e, incentivar a focar no presente, encorajar a ultrapassar as inseguranças, motivar uma abordagem que comece a partir do utente, sendo ele capaz de explorar as suas opções, utilizar de forma mais adequada os instrumentos da comunicação, e ter cuidado na utilização de cada palavra, medidas estas consideradas importantes para a prática profissional.

Em suma, uma vez compreendida a importância da inteligência emocional no dia-a-dia dos assistentes sociais, enquanto competência prática no seu exercício profissional, conclui-se que o terceiro objetivo foi atingido.

Conclusão

A relação entre inteligência emocional e serviço social é profunda e multifacetada. Com base nos resultados obtidos, conclui-se que assistentes sociais com alta inteligência emocional estão melhores preparados para os desafios emocionais do seu trabalho, para oferecer um suporte mais empático e eficaz à sua população-alvo e, manter a resiliência necessária para evitar o burnout.

Goleman (1995) afirma que a inteligência emocional é crucial para atender às demandas da sociedade contemporânea, enfatizando a necessidade de reconhecer as próprias emoções, entender reações e atitudes, e evitar ações impulsivas. Essas habilidades são essenciais para assistentes sociais, que frequentemente lidam com situações emocionalmente complexas.

Verificando-se que o Serviço Social, é também uma profissão humanitária, de contacto com populações com diferentes problemáticas, facilmente pode levar ao burnout se não se fizer um gerenciamento eficaz do trabalho e das emoções, por parte dos profissionais.

No presente estudo pretendeu-se compreender a importância da inteligência emocional na prática profissional dos assistentes sociais, assim como, a relação com o conceito de burnout. Após uma revisão da literatura, em que foram explicadas três temáticas, a inteligência emocional, o burnout e, o serviço social e competências profissionais dos assistentes sociais, foi apresentado o estudo empírico, onde foram os expostos os objetivos e a metodologia, seguindo-se a análise de dados pelo Software IBM® SPSS, revelando a caracterização da amostra e os objetivos verificados. Por fim, foram discutidos todos os dados. Para a concretização do estudo, foi realizado num questionário dividido em quatro partes: as questões sociodemográficas, a escala de medida de Inteligência Emocional de Schutte, a escala de medida de Burnout de Shirom-Melamed e, o entendimento pessoal de inteligência emocional.

Assim, embora se observe que as relações não demonstram uma correlação estatisticamente significativa, foi possível compreender que: 1.Quando há maiores níveis de inteligência emocional existem também menores níveis de burnout, ou seja, a inteligência emocional contribui para o bem-estar dos indivíduos; 2.Quantos mais anos de experiência profissional menos burnout; 3.Quantos mais anos de experiência mais inteligência emocional, sendo

possível concluir-se, que a inteligência emocional, é uma competência que vai sendo apreendida ao longo dos anos e da experiência profissional, como defende Daniel Goleman (2005).

Para fortalecer as estratégias direcionadas ao público-alvo sobre inteligência emocional durante a intervenção, é fundamental realizar mais investigação e pesquisa sobre o tema. Isso inclui promover formações e reuniões de grupo para capacitar os assistentes sociais a abordar o tema. Alguns participantes enfatizaram a importância de abordar essa habilidade nas escolas e nas formações acadêmicas.

De constatar, que as assistentes sociais referiram enquanto estratégias de prevenção de burnout, fundamentalmente condições de trabalho a melhorar e não, conceitos ligados ao bem-estar interior, o que revela que maioritariamente, as questões que afetam são adversas à pessoa.

No que se refere a estratégias específicas a desenvolver com o público-alvo, foram referidas algumas como a utilização de técnicas adequadas de discurso; dar a conhecer a inteligência emocional; criar estratégias para a própria pessoa gerir melhor as suas emoções e explicar quais os benefícios; validar os sentimentos durante a intervenção; identificar forças e fraquezas e, incentivar a focar no presente; encorajar a ultrapassar as inseguranças; motivar uma abordagem que comece a partir do utente, sendo ele capaz de explorar as suas opções; utilizar de forma mais adequada os instrumentos da comunicação, e ter cuidado na utilização de cada palavra.

Embora a presente dissertação tenha conseguido responder aos objetivos propostos, bem como contribuído para compreender melhor a inteligência emocional e a sua relação com o serviço social, enfrentou algumas limitações. Um dos aspetos importantes a referir prende-se com o facto de a amostra não ter sido extensa, caso fosse realizado num maior período para a recolha das respostas dos questionários, provavelmente teria sido alcançado uma amostra mais representativa, ainda assim, considera-se que a amostra obtida, no curto espaço de tempo, foi muito positiva para a análise do estudo pretendido.

Por fim, para investigações futuras sugere-se a exploração da correlação entre a inteligência emocional e o burnout, nas diferentes áreas de intervenção, para se analisar a existência de relações significativas que justifiquem o estudo, consoante a área.

Referências Bibliográficas

- Associação dos Profissionais do Serviço Social. (2019). *Código Deontológico dos Assistentes Sociais em Portugal*. <https://www.ifsw.org/wp-content/uploads/2018/01/CDAS-1.pdf>
- Bauman, Z. (2001). *Modernidade líquida*. Jorge Zahar.
- Callahan, A. M. (2011). Humanistic Social Work (Core Principles in Practice), by Malcolm Payne. *Journal of Religion & Spirituality in Social Work: Social Thought*, 30(2), 181–184. <https://doi.org/10.1080/15426432.2011.567122>
- Coutinho, C. (2020). *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas*. Almedina.
- Creswell, J. (2007). *Projeto de pesquisa: Métodos qualitativos, quantitativos e mistos* (2ª ed.). (L. Rocha, Trad.) Porto Alegre: Artmed.
- Custódio, M. (2021). *O papel da inteligência emocional na gestão de conflitos: estudo em estrutura residencial para idosos da Associação Casapiana de Solidariedade de Lisboa*. Universidade Lusófona de Lisboa. <https://recil.ulusofona.pt/server/api/core/bitstreams/64d643bd-58de-4475-876d-8cbd5406ea7f/content>
- Dias, M. I. C. (1994). *O inquérito por questionário: problemas teóricos e metodológicos gerais*. Universidade do Porto.
- Dias, M. O. (2000). Anthony GIDDENS, *O mundo na era da globalização* (trad. do inglês por Saul Barata), Lisboa, Presença, 1999, 92 p. *Gestão E Desenvolvimento*, 9, 331–336. <https://doi.org/10.7559/gestaoedesenvolvimento.2000.63>
- Duarte, C. (2018). *Inteligência emocional e inteligência espiritual: Contributos para a humanização do Serviço Social numa sociedade em mudança*. Universidade de Lisboa.
- Duarte, T. (2009). *A possibilidade da investigação a 3: reflexões sobre triangulação (metodológica)*. CIES e-WORKING PAPER N.º 60/2009. CIES. <https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/1319/3/CIES-WP60%20Duarte.pdf>
- Ferreira, D. (2022). *Stress e burnout dos assistentes sociais na área da saúde em contexto de pandemia*. Universidade Lusíada.

- FIAS. (2014). *Definição Global da Profissão de Serviço Social*.
https://servicosocial.pt/definicao-de-servico-social/#google_vignette
- Fortin, M. (2009). *O Processo de investigação: da conceção à realização*. Lusociência.
- Giddens, A. (2000). *O mundo na era da Globalização*. Editorial Presença.
- Goleman, D. (1995). *Inteligência Emocional* (30ª edição). Temas e Debates.
- Laurentino, S. & Pereira, B. (2015). *As dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa: particularidades e unidade*.
https://www.uel.br/pos/mestradoservicosocial/congresso/anais/Trabalhos/eixo4/oral/10_as_dimensoes_teorico...pdf
- Marques, J. & Carvalho, K. (2021). *Entre a teoria e a prática: visões das assistentes sociais*.
<https://revistas.ulusofona.pt/index.php/temassociais/article/view/7769/4562>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). *Job Burnout*. Annual Reviews of Psychology, 52, pp. 397-422
- Mendes, J., Cabral, H., & Melo, F. (2021). *Burnout em profissionais de Serviço Social durante a pandemia de COVID*. Revista Portuguesa de Investigação Comportamental E Social, 7(1), 25–40. <https://doi.org/10.31211/rpics.2021.7.1.204>
- Morais, A. M. & Neves, I. P. (2007). *Fazer investigação usando uma abordagem metodológica mista*. Revista Portuguesa de Educação, 20(2), 75-104.
https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/4392/1/Morais%20A%20M%20%26%20Neves%20I%20P_Fazer%20Investigacao.pdf
- Rego, S. (2021). *A perceção do papel do Assistente Social na área dos Recursos Humanos nas organizações*. Universidade dos Açores.
- Ribeirinho, C. (2018). *A supervisão profissional como locus da (re)construção da intervenção do serviço social com pessoas idosas em serviços de apoio domiciliário*. Universidade Católica Portuguesa. <http://hdl.handle.net/10400.14/24092>
- Ribeiro, A. C. (2011). *Práticas de Gestão no Agir do Assistente Social: Uma Análise Exploratória*. Universidade Católica Portuguesa.
<https://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/12010/1/12010.pdf>

- Santos, C., Backx, S., Guerra, Y. (2012). *A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos. Juiz de fora.*
- Sekiou et al. (2009). *Gestão de Recursos Humanos*. Lisboa: Instituto Piaget
- Simões, B. (2021). *Inteligência emocional e burnout nas organizações: particularidades na pessoa com perda auditiva*. Instituto Politécnico de Coimbra.
- Sousa, C. (2008). *A prática do assistente social: conhecimento, instrumentalidade e intervenção profissional* The social worker practice: knowledge, instrumental-ity and professional intervention.*
<https://cressrn.org.br/files/arquivos/k7maNx2767S70XHK8137.pdf>
- Teixeira, M. (2020). *O Síndrome de Burnout: O caso das profissionais da CPCJ*. Instituto Superior de Serviço Social do Porto.
<https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/34433/1/LeonorTeixeira.PDF>
- Vicente, L. (2014). *Validação da Escala de Inteligência Emocional de Schutte*. Universidade da Beira Interior. <http://hdl.handle.net/10400.6/5583>

Apêndice I.

Questionário

A importância da inteligência emocional na prática profissional dos assistentes sociais

O presente estudo, que visa contribuir para uma avaliação da correlação entre o grau de inteligência emocional e o nível de burnout, assim como, compreender a importância da inteligência emocional na prática profissional dos assistentes sociais, realiza-se no âmbito da dissertação de mestrado em Serviço Social e Política Social, do Instituto de Serviço Social da Universidade Lusófona – Centro Universitário de Lisboa, estando a ser desenvolvido pela aluna Nureia Assanali, sob a orientação da Professora Doutora Jacqueline Marques.

O mesmo destina-se a fins meramente académicos pelo que todas as respostas são anónimas e serão tratadas de forma totalmente confidencial, de acordo com a Lei de Proteção de Dados Pessoais (Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto).

A primeira parte é composta por questões sociodemográficas, a segunda pretende fazer uma análise sobre a sua perceção das emoções e de como as gere, através da escala de inteligência emocional de Schutte. A terceira fase tem como objetivo examinar como se sente relativamente ao seu trabalho, segundo a medida de burnout de Shirom-Melamed. Por fim, a quarta parte relaciona-se com o seu entendimento pessoal de inteligência emocional.

Para participar neste questionário é necessário ser assistente social.

Agradeço desde já a sua participação.

Parte I – Questões Sociodemográficas

1. Idade:

Entre 18 e 24 anos

Entre 25 a 34 anos

Entre 35 a 44 anos

Entre 45 a 54 anos

Entre 55 a 65 anos

> de 65 anos

2. Género:
Feminino
Masculino
Outro

3. Estado Civil:
Solteiro(a)
Casado(a) ou união de facto
Divorciado(a) ou separado(a)
Viúvo(a)

4. Anos de exercício da profissão

5. Neste momento encontra-se:
A trabalhar
Desempregado/a (se for o caso, responda ao questionário considerando o último trabalho)

6. Função que exerce:
Pública
Privada

7. Em que zona geográfica trabalha

8. Área de Intervenção

Parte II

**Escala de Inteligência Emocional de Schutte (EIES) - (Schutte, Malouff & Bhullar, 1998)
adaptada e traduzida para a língua portuguesa por Vicente (2014)**

O presente questionário pretende contribuir para uma avaliação das emoções pessoais e de outros, como as usa e gere. Leia as seguintes afirmações e assinale a resposta que traduz a sua emoção ou reação relacionada com essas emoções.

Responda a todas as afirmações tendo em consideração que não há respostas certas nem erradas.

1 = Discordo totalmente

2 = Discordo um pouco

3 = Não concordo nem discordo

4 = Concordo um pouco

5 = Concordo totalmente

1	Sei quando falar acerca dos meus problemas pessoais para outros.	1	2	3	4	5
2	Quando me deparo com obstáculos, lembro-me de situações em que enfrentei obstáculos semelhantes e os ultrapassei.	1	2	3	4	5
3	É-me difícil compreender as mensagens não-verbais das outras pessoas.	1	2	3	4	5
4	Alguns dos maiores acontecimentos da minha vida, levaram-me a reavaliar o que é ou não importante.	1	2	3	4	5
5	Quando o meu humor muda vejo novas possibilidades.	1	2	3	4	5
6	As emoções são uma das coisas que fazem a minha vida valer a pena.	1	2	3	4	5
7	Tenho consciência das minhas emoções à medida que as experiencio.	1	2	3	4	5
8	Gosto de partilhar as minhas emoções com os outros.	1	2	3	4	5
9	Quando sinto uma emoção positiva, sei como fazê-la durar.	1	2	3	4	5
10	Organizo eventos e atividades que as outras pessoas apreciam.	1	2	3	4	5
11	Estou consciente das mensagens não-verbais que envio para os outros.	1	2	3	4	5
12	Quando estou bem-disposto/a, resolver problemas é fácil para mim.	1	2	3	4	5
13	Reconheço as emoções que as pessoas estão a sentir, olhando para as suas expressões faciais.	1	2	3	4	5

14	Sei porque é que as minhas emoções mudam.	1	2	3	4	5
15	Quando estou bem-disposto/a, consigo ter novas ideias.	1	2	3	4	5
16	Tenho controlo sobre as minhas emoções.	1	2	3	4	5
17	Reconheço facilmente as minhas emoções à medida que as experiencio.	1	2	3	4	5
18	Motivo-me a mim próprio/a imaginando um bom resultado para as tarefas que assumo.	1	2	3	4	5
19	Tenho consciência das mensagens não-verbais que outras pessoas enviam.	1	2	3	4	5
20	Quando outra pessoa me fala acerca de um acontecimento importante na sua vida, quase que sinto como se estivesse a experienciar este evento eu próprio/a.	1	2	3	4	5
21	Quando sinto que as minhas emoções mudam, tendo a encontrar novas ideias.	1	2	3	4	5
22	Quando me confronto com um desafio, desisto porque acredito que irei falhar.	1	2	3	4	5
23	Sei o que as outras pessoas estão a sentir só de olhar para elas.	1	2	3	4	5
24	Ajudo as outras pessoas a sentirem-se melhor quando estão em baixo.	1	2	3	4	5
25	Uso a boa disposição para me ajudar a continuar a tentar a enfrentar obstáculos.	1	2	3	4	5
26	Consigo dizer como é que as pessoas se sentem, ouvindo o tom da sua voz.	1	2	3	4	5
27	É-me difícil compreender porque é que as pessoas sentem aquilo que sentem.	1	2	3	4	5

Parte III

**Medida de Burnout de Shirom-Melamed (MBSM) - (Shirom & Melamed, 2006)
adaptada e traduzida para a língua portuguesa por Gomes (2012)**

O seguinte questionário tem como objetivo analisar a forma como se sente relativamente ao seu trabalho. Leia as seguintes afirmações que descrevem diferentes sentimentos que pode ter relativamente ao seu trabalho.

Por favor, indique quantas vezes nos últimos 30 dias (1 mês) se sentiu assim no seu trabalho. Sendo que “1” é que nunca ou quase nunca teve esse sentimento e “7” tem sempre ou quase sempre. Identifique a frequência que melhor o descreve em cada afirmação.

Responda a todas as afirmações tendo em consideração que não há respostas certas nem erradas.

1 = Nunca ou quase nunca

2 = Muito poucas vezes

3 = Poucas vezes

4 = Por vezes

5 = Algumas vezes

6 = Muitas vezes

7 = Sempre ou quase sempre

1	Sinto-me cansado(a).	1	2	3	4	5	6	7
2	Ao acordar, sinto-me sem energia para ir trabalhar.	1	2	3	4	5	6	7
3	Sinto-me fisicamente esgotado(a).	1	2	3	4	5	6	7
4	Sinto-me fatigado(a) de trabalhar.	1	2	3	4	5	6	7
5	Sinto-me como se estivesse sem “bateria”.	1	2	3	4	5	6	7
6	Sinto-me sem forças.	1	2	3	4	5	6	7
7	Sinto lentidão na minha capacidade de pensar.	1	2	3	4	5	6	7
8	Tenho dificuldades em concentrar-me.	1	2	3	4	5	6	7
9	Sinto que não consigo pensar com clareza.	1	2	3	4	5	6	7

10	Sinto que não consigo concentrar-me no que penso.	1	2	3	4	5	6	7
11	Tenho dificuldades em pensar sobre coisas complexas/difíceis.	1	2	3	4	5	6	7
12	Sinto-me incapaz de ser sensível às necessidades dos outros (exemplo: colegas de trabalho, clientes, etc.).	1	2	3	4	5	6	7
13	Sinto-me incapaz de ter uma boa relação com os outros (exemplo: colegas de trabalho, clientes, etc.).	1	2	3	4	5	6	7
14	Sinto-me incapaz de ser simpático(a) com os outros (exemplo: colegas de trabalho, clientes, etc.).	1	2	3	4	5	6	7

Parte IV

Entendimento Pessoal de Inteligência Emocional

1. O que entende por inteligência emocional?
2. Enquanto assistente social, considera a inteligência emocional importante? Se sim, em que sentido?
3. O que seria necessário, para potenciar estratégias a desenvolver com o público-alvo, sobre inteligência emocional durante a intervenção?
4. Que estratégias considera que podem ser aplicadas para prevenir o desgaste emocional a nível laboral e, conseqüentemente situações de burnout?

Apêndice II.

Tabela 50- *Conceito de inteligência emocional e importância para exercício profissional.*

AMOSTRA	RESPOSTAS	CONCEITOS
Assistente Social 1	“Maturidade.” “Sim, para lidar com o público.”	IE – Competência do A.S. – Intervenção
Assistente Social 2	“Capacidade de gestão de emoções.” “Sim, no sentido de saber resolver problemas e gerir acontecimentos surpresa.”	IE – Competência do A.S. – Gerir conflitos e problemas
Assistente Social 3	“Inteligência emocional é a capacidade de compreender e lidar com as emoções dos indivíduos e pessoais.” “Sim. É importante para a resolução de problemas, conflitos e desafios no dia a dia da nossa profissão e também a nível pessoal.”	IE – Competência A.S. – Gerir conflitos/problemas/desafios IE – Competência Pessoal – Gerir conflitos/problemas/desafios
Assistente Social 4	“Capacidade em gerir emoção, descrever e interpretar as mesmas.” “No sentido em que trabalhamos com pessoas, histórias pesadas que podem ecoar com a nossa, e muito importante termos estabilidade emocional para ajudar outros.”	IE – Competência Pessoal – estabilidade emocional
Assistente Social 5	“Capacidade de compreender o emocional e saber reagir	IE – Competência A.S. – ligação racional e emocional

	<p>corretamente independentemente das emoções.” “Bastante. É uma capacidade importante a ser desenvolvida recorrentemente.</p> <p>Aprendermos sobre novas emoções para quando as sentirmos de novo saber reagir perante elas. Assim faz se a ligação do racional com o emocional.”</p>	
Assistente Social 6	<p>“Entender-me a mim.” “SIM.”</p>	IE – Competência Pessoal
Assistente Social 7	<p>“É a capacidade de reconhecer e de lidar com os sentimentos e emoções quer a nível pessoal quer a nível da relação com os outros.” “Sim, o facto de o eu, assistente social, ser capaz de reconhecer as emoções e sentimentos do outro é vantajoso para uma intervenção correta e eficaz. Saber-me colocar no papel do outro também é notável uma vez que me irá permitir compreender os seus sentimentos.”</p>	<p>IE – Competência Pessoal</p> <p>IE – Competência A.S. – Empatia</p>
Assistente Social 8	<p>“Capacidade de lidar com os sentimentos pessoais ao</p>	IE – Competência A.S. – Empatia

	<p>conciliar o coração e a razão ao encontrar um ponto de equilíbrio entre os dois.” “A inteligência emocional é um aspecto crucial no trabalho de um assistente social. A capacidade de compreender e gerir as emoções, tanto as suas funções como as dos outros, é fundamental para estabelecer relações empáticas e eficazes com o público alvo .”</p>	
Assistente Social 9	“.” “Sim”	IE – Competência A.S.
Assistente Social 10	<p>“Penso que seja a capacidade de identificar ou lidar com emoções ou sentimentos pessoais e de outros.” “Sim porque o estado de espírito e aquilo que a pessoa entrega de si, depende do seu emocional.”</p>	IE – Competência Pessoal
Assistente Social 11	<p>“É a capacidade de entender e lidar com os sentimentos e emoções dos outros , mas também os nossos.” “Claro que sim. Pela missão do serviço social e o papel do assistente social em conseguir entender o outro e as suas necessidades.”</p>	IE – Competência A.S.
Assistente Social 12	<p>“É a capacidade de identificar e lidar com as emoções e</p>	IE – Competência A.S.

	sentimentos pessoais e de outros indivíduos ao nosso redor.” “Sim. Enquanto assistente social é fundamental, pois trabalhamos diretamente com pessoas e temos de saber com as nossas emoções, e ao mesmo tempo com as emoções dos outros. Não temos todas as mesmas emoções no mesmo dia e no mesmo momento.”	IE – Competência Pessoal
Assistente Social 13	“Capacidade de usar de forma equilibrada das nossas emoções com o intuito de ajustarmos o nosso comportamento a cada uma das situações.” “Sim, principalmente porque, ao fazermos atendimento a pessoas em situações de fragilidade, confrontamo-nos diariamente com um leque de emoções (sejam dos utentes ou mesmos pessoais).”	IE – Competência A.S. IE – Competência Pessoal
Assistente Social 14	“Capacidade de se colocar no lugar do outro; lidar bem com a vulnerabilidade própria e dos outros; partilhar e acolher emoções.” “Determinante. É	IE – Competência Pessoal IE – Competência A.S. – Empatia

	o que nos possibilita ajudar e ativar respostas e recursos.”	
Assistente Social 15	“Capacidade de gerir sentimentos e emoções de modo a ter uma comunicação adequada e assertiva.” “Sim, para o bom desempenho profissional.”	IE – Competência A.S. – Comunicação assertiva
Assistente Social 16	“Lidar com as emoções, ser racional.” “Sim”	IE – Competência A.S.
Assistente Social 17	“Conseguir fazer uma gestão numa medida equilibrada das emoções.” “Sim, para conseguir realizar uma intervenção mais adequada e racional.”	IE – Competência A.S. – Intervenção adequada
Assistente Social 18	“Saber aceitar as nossas emoções, tendo estratégias para vivências e aceitá-las como sendo o caminho para o crescimento pessoal.” “Sim. Ao nível da relação com as pessoas que trabalhamos, seja com colegas, utentes, famílias e outros.”	IE – Competência A.S. – Relação
Assistente Social 19	“A capacidade de ler e compreender o outro e ajustarmos a nossa abordagem e/ ou conduta ao que percebemos no outro, tendo em vista apoiar/ ajudar/ facilitar a relação.”	IE – Competência A.S. – Relação

	<p>“Fundamental, pois é na relação que se promove o autoconhecimento, a reflexão, a mudança. É essencial para os processos de ajuda.”</p>	
Assistente Social 20	<p>“Entender o lado emocional.” “Sim, na questão de perceber o outro.”</p>	IE – Competência A.S. – Empatia
Assistente Social 21	<p>“Ter capacidade para compreender o outro e aceitar as suas ações mesmo que não sejam as que tomaria.” “Sim. No sentido em que é importante compreender os outros, tentando não julgar.”</p>	IE – Competência A.S. – Empatia
Assistente Social 22	<p>“Usar as nossas emoções e tirar um bom partido delas para a execução da nossa profissão.” “Sim, quando a sabemos usar e nos ajuda a resolver desafios.”</p>	IE – Competência Pessoal
Assistente Social 23	<p>“É a capacidade de lidar e gerir as nossas emoções, assim como a capacidade de entender e lidar com as emoções dos outros.” “Sim, porque pessoas emocionalmente inteligentes conseguem colocar as emoções a jogar a seu favor e influenciar positivamente os outros, para além de ser mais</p>	IE – Competência Pessoal – Empatia

	fácil de expressar empatia pelos outros.”	
Assistente Social 24	“Capacidade de gerir com as emoções e situações adversas.” “Muito importante em dois eixos. Primeiramente, qualquer AS deve tentar estar sã na psicologia para melhor funcionamento do seu exercício profissional pois isso reflete-se. Em segundo lugar, quanto maior for a inteligência maior será a capacidade técnica para lidar com situações de elevada complexidade (violência, insalubridade, doença mental), entre outros.”	IE – Competência A.S. – Gerir conflitos
Assistente Social 25	“A capacidade de gerir emoções.” “Sim. Não só para criar empatia como para sermos mais tolerantes connosco mesmos.”	IE – Competência A.S. – Empatia
Assistente Social 26	“Capacidade de gerir as emoções.” “Sim, no sentido do trabalho interpessoal seja com equipas e ou utentes.”	IE – Competência A.S. – Relação
Assistente Social 27	“Capacidade para percecionar os estados emocionais próprios e do outro e tentar ajustar estratégias facilitadoras da comunicação	IE – Competência A.S. – Comunicação/Relação/Intervenção

	e inter-relação.” “Fundamental tanto análise do problema como na elaboração de estratégias de intervenção adequadas.”	
Assistente Social 28	“Desconheço.” “Desconheço o que é, não consigo fazer essa avaliação.”	IE – Não tem conhecimento sobre o tema
Assistente Social 29	“Capacidade de separar vertente pessoal e profissional.” “Sim, pois é necessário que haja uma separação da vida pessoal e laboral, de forma a proteger o indivíduo de questões psicológicas.”	IE – Competência A.S. IE – Competência Pessoal
Assistente Social 30	“Reconhecimento das emoções, consciencializando para o que estamos a sentir e de que formas essa emoção nos está a condicionar.” “Bastante, na medida em que face ao trabalho que desenvolvemos com outras pessoas, devemos ter consciência do que sentimos, tanto por motivos pessoais como por eventuais gatilhos aquando acompanhamento da família. Devemos ter a capacidade de lidar com as emoções, e muitas vezes lidar	IE – Competência A.S.

	com as emoções dos outros, para desenvolver um acompanhamento eficaz.”	
Assistente Social 31	“Capacidade de gerir as emoções adequadamente.” “Sim, saber diferenciar as emoções face aos atendimentos/famílias.”	IE – Competência A.S.
Assistente Social 32	“Capacidade de análise e decisão perante, sobretudo, situações de extremo stress e carga emocional.” “Sim, é essencial na conexão humana empatia com inteligência emocional.”	IE – Competência A.S. – Empatia
Assistente Social 33	“Lidar com as emoções.” “Sim, fundamental na relação com o público.”	IE – Competência A.S. – Relação
Assistente Social 34	“Saúde Mental” “Muito. A nível pessoal e interpessoal.”	IE – Competência Pessoal
Assistente Social 35	“A minha capacidade de entender as minhas emoções é as dos outros e de saber lidar com elas em situações adversas e não adversas.” “É uma competência fundamental ao exercício da profissão pois possibilita a capacidade de encontrar estratégias para lidar com situações adversas e utilizar metodologias de ação	IE – Competência A.S. – Intervenção

	adequadas aos diferentes contextos.”	
Assistente Social 36	“A capacidade que temos para lidar com as emoções do dia a dia.” “Claro que sim. Estamos sujeitos a receber todo o tipo de reações/emoções, trabalhamos com pessoas. Procuramos soluções até à exaustão e muitas vezes não temos recursos disponíveis. E sim, precisamos saber gerir os nossos sentimentos em relação a isso é em relação ao outro.”	IE – Competência A.S. – Intervenção
Assistente Social 37	“A forma como lidamos e encaramos as situações.” “Sim, para uma resolução mais eficaz e eficiente.”	IE – Competência A.S. – Intervenção
Assistente Social 38	“É um conjunto de áreas disponíveis em diversas formas de tecnologia.” “Sim, porque pode ser uma ajuda na procura de respostas.”	IE – Competência A.S.
Assistente Social 39	“Capacidade de gerir as próprias emoções, de saber lidar com as situações e desafios e saber ler e lidar com as emoções das pessoas que nos rodeiam.” “Essencial. A assistente social tem de saber gerir as suas emoções	IE – Competência A.S. – Intervenção

	para entender as emoções de quem apoia e ser empático/a com as situações apresentadas, prestando todo o apoio necessário para encaminhar/resolver a situação, mas sem se deixar afetar emocionalmente.”	
Assistente Social 40	“Empatia” “Sim. Permite conhecer-nos a nós próprios e nossas emoções e agir com humildade. E saber colocar no lugar dos outros. Valorizar o outro.”	IE – Competência A.S. – Empatia
Assistente Social 41	“Capacidade de reconhecer os próprios sentimentos e emoções e os dos outros.” “Claro que sim, pois muitas vezes as pessoas não se sentem à vontade para expressar verbalmente tudo aquilo que sentem e querem transmitir.”	IE – Competência A.S.
Assistente Social 42	“Ser capaz de gerir emoções e sentimentos próprios e dos que nos rodeiam.” “Sim. É essencial estarmos atentos a nós e aos outros para que consigamos ajudar.”	IE – Competência A.S.
Assistente Social 43	“Capacidade de reconhecer e gerir emoções, próprias e do outro.” “Deveria ser uma das	IE – Competência A.S. – Intervenção

	bases universais da intervenção social. Não considero importante, considero essencial!”	
Assistente Social 44	“A nossa capacidade para lidar com stress, ansiedade e situações de risco.” “Sim. Precisamos de trabalhar com a mente tranquila e organizada, bem como lidamos e ajudamos muita gente e precisamos de estar no "nosso melhor"	IE – Competência A.S.
Assistente Social 45	“Agir em conformidade com os nossos sentimentos.” “Sim, na medida em que só seremos bons profissionais se as histórias dos outros mexerem connosco. Trabalhar com justiça e dignidade face às pessoas que atendemos.”	IE – Competência A.S.
Assistente Social 46	“Habilidade para entender e gerir as próprias emoções, compreender as emoções dos outros e como estas duas questões se relacionam.” “O assistente social trabalha através da relação do "eu" com o "outro".”	IE – Competência A.S. – Relação
Assistente Social 47	“Capacidade de uma pessoa gerir as suas emoções/sentimentos de	IE – Competência A.S. – Empatia

	modo adequado.” “Muito importante, o assistente social conseguir gerir as suas emoções por forma a ser assertivo e empático.”	
Assistente Social 48	“Capacidade de gerir as emoções da forma mais eficaz.” “Sim porque lidamos com situações extremas ao nível emocional e é necessário manter alguma capacidade de raciocínio e de gestão emocional.”	IE – Competência A.S.
Assistente Social 49	“O facto de sermos capazes de superar desafios e meter-nos à prova mesmo quando tudo parece estar do avesso. Arranjar respostas para as necessidades que são sentidas e ter a capacidade de assumir no que somos bons e no que não somos tão bons assim. Ter força e vontade de ser mais e melhor.” “Sim, no sentido que há necessidades para as quais vai ser difícil arranjar respostas e temos de compreender que todos os dias são dias perfeitos para sermos mais e melhores e por	IE – Competência A.S. – Intervenção

	isso ambicionar conhecer e aprender mais.”	
Assistente Social 50	“Levar a vida de forma leve.” “Sim. É fundamental para o bom emprego profissional.”	IE - Competência A.S.
Assistente Social 51	“Conseguir ser emocionalmente estável tendo em conta as situações sejam elas boas ou menos boas.” “Sim, visto que estamos a trabalhar com outros seres humanos e cada um com a sua história de vida é necessário mantermos o foco e sermos inteligentes emocionalmente, só com a experiência é que vamos conseguindo perceber isso e melhorar.”	IE – Competência A.S.
Assistente Social 52	“.” “Sim”	IE – Competência A.S.
Assistente Social 53	“É um atributo do ser humano relativo ao aspeto emocional que pode estar mais ou menos desenvolvido, diferindo de pessoa para pessoa. É a capacidade de gerir/controlar/percecionar as emoções. Interfere na capacidade de adaptação, convivência social, sucesso profissional, relacional e pessoal.” “Sim, porque é importante para ser uma	IE – Competência A.S.

	melhor profissional e melhor pessoa.”	
Assistente Social 54	<p>“Forma de gerir emoções.”</p> <p>“Sim porque trabalhamos para as pessoas e com pessoas e se não gerirmos as emoções pode dificultar esta situação.”</p>	IE – Competência A.S.
Assistente Social 55	<p>“É a capacidade de lidar com sentimentos e emoções, quer nossos quer dos outros. Está relacionado com o bem-estar emocional.”</p> <p>“Considero muito importante. A Inteligência Emocional é para mim uma ferramenta de trabalho.”</p>	IE – Competência A.S.
Assistente Social 56	<p>“Ter a capacidade para conhecer as minhas emoções e dos outros e validá-las.”</p> <p>“Sim. Para conseguir ter empatia e preocupação com o outro.”</p>	IE – Competência A.S. – Empatia
Assistente Social 57	<p>“Controlo emocional”</p> <p>“Sim. É uma ferramenta crucial!”</p>	IE – Competência A.S.
Assistente Social 58	<p>“Uma das inteligências múltiplas que implica através do autoconhecimento, conseguir identificar e gerir as suas próprias emoções e reconhecer as dos outros, ter Empatia, capacidade de se adaptar perante os obstáculos</p>	<p>IE - Competência Pessoal</p> <p>IE – Competência A.S. – Empatia</p>

	<p>de forma a trabalhar a gerir conflitos, a gestão do tempo, emocional, trabalhar a resiliência.” “Considero essencial por sermos profissionais que lidam diretamente com a fragilidade humana e temos de saber desenvolver estratégias para dotar de competências pessoais e sociais para as equipas e beneficiários com quem trabalhamos e não nos envolvermos emocionalmente, apesar da sensibilidade e Empatia necessária para dar o suporte emocional necessário.”</p>	
Assistente Social 59	<p>“Capacidades de reconhecer/gerir emoções.” “Capacidade de empatia e de gerir as emoções com racionalidade que permita ver com clareza os problemas.”</p>	IE – Competência A.S. – Empatia
Assistente Social 60	<p>“Capacidade para gerir emoções; autoconhecimento; empatia; validação dos próprios sentimentos e dos sentimentos do outro.” “Sim. é fundamental escutar, ser empático e validar sentimentos. saber avaliar o contexto de cada indivíduo e</p>	<p>IE – Competência Pessoal IE – Competência A.S. – Empatia</p>

	família por forma a apoiar no sentido de ultrapassar dificuldades.”	
Assistente Social 61	“É imprescindível sermos capazes de nos colocar no lugar do outro, de forma empática e compreensiva, promovendo relações positivas.” “Extremamente importante, porque é essa qualidade/ competência que permite desenvolver a relação empática e positiva com as pessoas.”	IE – Competência A.S. – Empatia

Fonte: Elaboração da autora

Apêndice III.

Tabela 51- Estratégias a desenvolver IE e prevenção de burnout.

AMOSTRA	RESPOSTAS	CONCEITOS
Assistente Social 1	“Investigação.” “Acompanhamento antecipado.”	IE – Pesquisa – Burnout – Acompanhamento
Assistente Social 2	“Sensibilizações.” “Diminuição do horário laboral semanal.”	IE – Conhecimento – Burnout – Condições de trabalho (horário laboral)
Assistente Social 3	“Estratégias como reuniões de equipa para a compreensão do que os colegas/ colaboradores das emoções dos mesmos, de forma a observar e entender os mesmos.” “Boas relações de equipa, boa compreensão de superiores para com os colaboradores, respeito e confiança no trabalho.”	IE – Reuniões equipa – Burnout – Boa relação de equipa/compreensão das chefias/respeito e confiança
Assistente Social 4	“Disponibilidade empresas.” “Ambiente de trabalho acolhedor, workshop <i>mindfulness</i> , possibilidade de haver teletrabalho, horários flexíveis, workshop gestão de emoções, workshop coesão de equipa, acompanhamento psicológico.”	IE – Abertura das empresas Burnout – Condições de trabalho: Ambiente, <i>mindfulness</i> , teletrabalho, horários flexíveis, workshops IE, acompanhamento psicológico
Assistente Social 5	“Palestras sobre emoções, falarmos sobre elas é um desbloqueio cerebral, dando-lhes a importância devida.” “Menos sobrecarga no trabalho, distribuição do trabalho.”	IE – Conhecimento Burnout - Condições de trabalho: Distribuição tarefas

Assistente Social 6	“Sinceridade e partilhas de experiências próprias.” “.”	IE – Partilha experiências
Assistente Social 7	“Inicialmente uma boa avaliação, de forma a identificar a situação-problema; potenciar mecanismos de ensinamento sobre as mesmas, com formações/dinâmicas; dinamizar workshops que dê ferramentas ao profissional para lidar com os sentimentos, quer seus quer dos seus utentes; empatia pelo outro; a comunicação clara e neutra.” “Um ambiente saudável no local de trabalho; acompanhamento por parte de esfias; acompanhamento por psicólogos, caso haja essa oportunidade; gestão de tarefas, divisão igualitária das tarefas; momentos de foco sustentados em momentos de algum lazer.”	IE – Conhecimento Burnout – Condições de trabalho: ambiente, acompanhamento chefia, acompanhamento psicológico, distribuição tarefas, momentos lazer.
Assistente Social 8	“Praticar a empatia e gerir o stress.” “Criar um espaço seguro para partilhar emoções e receber apoios colegas e supervisores. Estabelecer limites saudáveis, definir limites claros entre a vida pessoal para evitar o esgotamento emocional.”	IE – Conhecimento Burnout – Ambiente de trabalho: Acompanhamento, limites entre vida pessoal e profissional.
Assistente Social 9	“.” “.”	-----
Assistente Social 10	“Conversar e entender qual é a melhor solução para o problema de cada um.” “Ter mais empatia com o outro.”	IE – Conhecimento Burnout – Empatia

Assistente Social 11	“Informação e formação.” “Supervisão”	IE – Conhecimento Burnout – Condições de trabalho: Acompanhamento
Assistente Social 12	“.” “Menos pressão excessiva, menos conflitos na equipa, metas tangíveis, cumprir apenas as horas de trabalho que é estipulado pela lei.”	IE - ----- Burnout – Condições de trabalho: Carga horária
Assistente Social 13	“Formação na área.” “Pausas regulares no local de trabalho, bom ambiente laboral, promoção de atividades ao ar livre que a fim de fortalecer o elo da equipa.”	IE – Conhecimento Burnout – Condições de trabalho: Ambiente, lazer.
Assistente Social 14	“Vontade das chefias e financiamento.” “Supervisão permanente; bom ambiente de trabalho; acesso a formação.”	IE – Conhecimento Burnout – Condições de trabalho: Ambiente, supervisão e, formação.
Assistente Social 15	“Na maior parte das vezes o problema do público-alvo não é a inteligência emocional, mas a ausência de recursos financeiros que desencadeiam outros tipos de problemas, baixo nível de escolaridade e pobreza geracional.” “Perfil adequado dos assistentes sociais, equipas multidisciplinares aproveitando e potenciando competências diversas, recursos para apoiar as famílias e flexibilidade das instituições para	IE – Falta de recursos / Competência Pessoal Burnout – Condições de trabalho: equipas multidisciplinares, flexibilidade das empresas na atribuição de recursos, criação de medidas.

	criar medidas adequadas às necessidades emergentes.”	
Assistente Social 16	“Mais formações nesta área.” “Apoio psicológico nos locais de trabalho.”	IE – Conhecimento Burnout – Apoio psicológico
Assistente Social 17	“Ensinar estratégias para gerir melhor as emoções e explicar os benefícios.” “Tentar lutar por novas políticas ou em situação limite, procurar outras oportunidades.”	IE – Conhecimento Burnout – Procurar outras oportunidades.
Assistente Social 18	“Toda a equipa intervir da mesma forma, para a intervenção ser coesa e o objetivo proposto ser atingido. Sendo a intervenção supervisionada, por um líder competente.” “Maior número de profissionais competentes e um bom líder, que consegue colocar em prática a teoria. Existe muita documentação com as linhas condutoras de um bom desempenho profissional, no entanto o que acontece na prática é pouco consistente. Sendo que os líderes na área social, não têm as competências de gerir pessoas e equipas, no entanto em alguns casos acham que são competentes.”	IE – Intervenção supervisionada Burnout – Condições de trabalho: Equipa maior, chefia.
Assistente Social 19	“Sessões grupais de intervenção... não percebi bem a pergunta.” “Medidas no âmbito da conciliação entre a vida profissional e a vida	IE – Conhecimento Burnout – Condições de trabalho: Conciliação vida pessoal e profissional,

	<p>pessoal; de promoção da coesão entre as equipas e do envolvimento dos trabalhadores na gestão dos serviços; de valorização do desempenho e de comunicação vertical ...”</p>	<p>dinâmica das equipas, comunicação.</p>
Assistente Social 20	<p>“Não sei.” “Menos trabalho de equipa, mais pessoas a trabalhar ao invés de centrarem tudo numa única pessoa.”</p>	<p>IE - -----</p> <p>Burnout – Condições de trabalho: Sobrecarga de trabalho</p>
Assistente Social 21	<p>“Ações de formação / role play.” “Mais recursos humanos, mais dias de lazer/férias ou folgas.”</p>	<p>IE – Conhecimento</p> <p>Burnout – Condições de trabalho: Mais recursos humanos, lazer.</p>
Assistente Social 22	<p>“Mostrarmos que por vezes também estamos como aquele público-alvo (tristes, contentes, desanimados, etc...).” “Bom espírito de equipa.”</p>	<p>IE – Empatia</p> <p>Burnout – Condições de trabalho: Espírito de equipa</p>
Assistente Social 23	<p>“Formação adequada e público-alvo recetivo ao autoconhecimento e a colocar-me em causa.” “Apostar no autocuidado e no autoconhecimento. Estabelecimento de objetos exequíveis e mensuráveis e sistema de incentivos.”</p>	<p>IE – Conhecimento</p> <p>Burnout – Autoconhecimento</p>
Assistente Social 24	<p>“Não ficar na nossa experiência pessoal; Focar nos objetivos do atendimento; Proximidade com o público-alvo, mas não em demasia.” “Formação específica</p>	<p>IE – Proximidade na intervenção.</p> <p>Burnout – Condições de trabalho: formações, horário flexível, sobrecarga de</p>

	<p>contínua; horário flexível; recrutamento de novos elementos para integrar equipa técnica, diminuindo assim, o número de processos por técnico; reconhecimento por parte da chefia; aumento salarial; maior investimento das políticas públicas (revolta dos munícipes e os AS devem intervir somente com os recursos existentes e a revolta, angústia reflete-se).”</p>	<p>trabalho, valorização da chefia, aumento salarial, maior investimento.</p>
Assistente Social 25	<p>“É um trabalho que deve começar na escola e, eventualmente, que poderia ser trabalhado com beneficiários de prestações como RSI e subsídio de desemprego.”</p> <p>“Não se pode continuar a fazer contratos de 35 horas semanais, exigindo tarefas e registos que são humanamente impossíveis de cumprir dentro desses horários. O trabalho aparece feito e os prazos são cumpridos, mas isso à custa de muito sacrifício pessoal (não se cumpre a hora de almoço, não se sai a horas e estamos sempre disponíveis).”</p>	<p>IE – Conhecimento</p> <p>Burnout – Condições de trabalho: Sobrecarga de trabalho.</p>
Assistente Social 26	<p>“Linguagem e acesso facilitados.”</p> <p>“Constante aprimoramento emocional e intelectual da equipa.”</p>	<p>IE – Conhecimento</p> <p>Burnout – Conhecimento</p>

Assistente Social 27	<p>“Aumentar o nível de formação e capacitação sobre este tema.”</p> <p>“Acompanhamento psicológico, disponibilização de recursos para a intervenção, rácio utente /técnico adequados, aumento de valores de remuneração e diminuição de procedimentos demasiado burocratizados.”</p>	<p>IE – Conhecimento</p> <p>Burnout - Condições de trabalho: acompanhamento psicológico, mais recursos para intervenção, sobrecarga trabalho, aumento salarial, menos burocratização.</p>
Assistente Social 28	<p>“Dar a conhecer o que é a inteligência emocional.” “Uma boa equipa.”</p>	<p>IE – Conhecimento</p> <p>Burnout – Condições de trabalho: Boa equipa</p>
Assistente Social 29	<p>“Não sei” “Não sei”</p>	<p>-----</p>
Assistente Social 30	<p>“Em determinados casos seria importante trabalhar em parceria com outras disciplinas.”</p> <p>“Capacidade de reconhecimento das nossas emoções. Procurar não ultrapassar o horário laboral. Se necessário, procurar apoio dos colegas e chefia, partilhando o desgaste que sente.”</p>	<p>IE – Conhecimento: através de parceria com outras disciplinas</p> <p>Burnout – Condições de trabalho: horário laboral, introspeção, procurar apoio.</p>
Assistente Social 31	<p>“Não sei” “Apoio psicológico.”</p>	<p>IE - -----</p> <p>Burnout - Apoio psicológico</p>
Assistente Social 32	<p>“Não entendi a pergunta, desculpa. Não sei, uma abordagem que começa a partir do utente — sendo ele capaz de explorar as suas opções.” “Considero que os animais de companhia são essenciais (políticas que permitam, por</p>	<p>IE – Intervenção com utente</p> <p>Burnout – Condições de trabalho: reduzir dias de trabalho, maior apoio às mulheres.</p>

	exemplo, levar o animal de companhia ou recetividade em momentos de luto animal) ou políticas de trabalhistas, como reduzir os dias de trabalho, ou, maior apoio as mulheres).”	
Assistente Social 33	“Formação” “Desligar”	IE - Conhecimento Burnout – “Desligar”
Assistente Social 34	“Formação” “Formação”	IE – Conhecimento Burnout – Formações
Assistente Social 35	“Os profissionais terem formação regular no sentido desenvolverem e melhorarem a sua capacidade de analisar as emoções; de autorregulação, de automotivação e uso das emoções de forma adequada e de desenvolvimento de habilidades sociais.” “Fazer exercício físico, ter atividades para lá do trabalho que sejam compensadoras e nos coloquem noutros registos e ter supervisão profissional.”	IE – Conhecimento Burnout – Exercício físico, atividades de lazer Condições de trabalho – supervisão
Assistente Social 36	“Equipa multidisciplinar” “Mais recursos humanos.”	IE – Equipa multidisciplinar Burnout – Recursos humanos
Assistente Social 37	“É necessário tempo para desenvolver estratégias e uma resposta direcionada para intervir utilizando estratégias sobre inteligência emocional.” “Maior distanciamento das situações,	IE – Intervenção Burnout – Distanciamento dos casos de trabalho, mais respostas sociais

	organização e mais respostas sociais.”	
Assistente Social 38	“Procura e comparação de estratégias para a resolução de problemas.” “Poder fazer supervisão regularmente, não estar sobrecarregado com trabalho, ter tempo pessoal de qualidade.”	IE – Intervenção Burnout – Condições de trabalho: sobrecarga de trabalho, supervisão. Tempo de qualidade
Assistente Social 39	“Tempo para acompanhar cada caso, capacitação dos profissionais.” “Menos casos por profissional; Capacitação dos profissionais em ferramentas como <i>mindfulness</i> , escuta ativa, gestão de stress, etc.; Sessões de supervisão regulares; Avaliação psicológica e emocional regular; Apoio psicológico sempre que o profissional sinta necessidade.”	IE – Intervenção Burnout – Condições de trabalho, sobrecarga de trabalho, <i>mindfulness</i> , escuta ativa, gestão de stress, supervisão, acompanhamento psicológico.
Assistente Social 40	“Um diário emocional, aplicar técnicas de gestão emocional.” “Gestão de tempo.”	IE – Conhecimento Burnout – Condições de trabalho: Gestão do tempo
Assistente Social 41	“Formações/workshops para técnicos.” “Semana de 4 dias, teletrabalho, supervisão.”	IE – Conhecimento Burnout – Condições de trabalho: redução dias de trabalho e supervisão.
Assistente Social 42	“Mais tempo de qualidade com os sujeitos de intervenção para avaliar melhor as suas necessidades e fragilidades.” “Atividades em	IE – Intervenção Burnout – Condições de trabalho: Atividades em

	<p>equipa para fortalecer o espírito de entreatajuda. Maior preocupação com os colegas. Não julgar nem cobrar a intervenção do outro. Acompanhar de perto as dificuldades e limitações da equipa para que, em conjunto, se consiga trabalhar para o mesmo objetivo: o sucesso da intervenção com os sujeitos.”</p>	<p>equipa, preocupação com equipa, trabalho em equipa.</p>
Assistente Social 43	<p>“Eu acho que deveria fazer parte do currículo académico nas faculdades e escolas profissionais. E, quando já se está integrado no mercado de trabalho, uma formação regular obrigatória (ex: 2 em 2 anos)” “Acompanhamento regular psicológico aos profissionais.”</p>	<p>IE – Conhecimento Burnout – Acompanhamento psicológico</p>
Assistente Social 44	<p>“Capacitação, técnicas de relaxamento, etc.” “O ensino ainda na escola destas temáticas e a capacitação na nossa vida profissional.”</p>	<p>IE – Conhecimento Burnout – Formação nas escolas sobre o tema, capacitação no trabalho.</p>
Assistente Social 45	<p>“Trabalhar técnicas de adequação do discurso.” “Liderança positiva”</p>	<p>IE – Conhecimento Burnout – Liderança</p>
Assistente Social 46	<p>“Materiais acessíveis para o público-alvo.” “Tempo de descanso; reflexão sobre a prática (supervisão); boas condições laborais (reconhecimento).”</p>	<p>IE – Intervenção Burnout – Condições de trabalho: supervisão e reconhecimento Tempo de descanso</p>

Assistente Social 47	“Escuta ativa” “Meditação, relaxamento, reuniões de equipa, reuniões de supervisão.”	IE – Escuta ativa Burnout – Reuniões e supervisão Relaxamento e meditação
Assistente Social 48	“Ter o apoio de colegas da área de psicologia que pudessem auxiliar com essa vertente ou o próprio assistente social ser munido de capacidades a esse nível, em alguma UC na universidade” “Grupos de supervisão. Julgo que trabalhar sozinho.”	IE – Conhecimento Burnout – Supervisão e trabalhar individualmente
Assistente Social 49	“Fazer sessões de convívio e workshops de modo a darmos a conhecer o nosso trabalho e a conhecermos melhor o outro lado da moeda e com quem/para quem trabalhamos.” “Melhor comunicação/mais organização/reuniões semestrais/sessões de convívio/promoções/dias de folga/entrar em vigor a semana de 4 dias.”	IE – Conhecimento Burnout – Condições de trabalho, reuniões, comunicação, lazer, redução dos dias de trabalho.
Assistente Social 50	“Um sorriso, atender bem ao sujeito.” “Amar o que faz e ser respeitado pelo colegas e chefia, também pelos utentes.”	IE – Empatia Burnout – Trabalhar com gosto e respeito no local de trabalho
Assistente Social 51	“A parte psicológica de um Assistente Social tem de estar bem equilibrada para se conseguir gerir	IE – Autoconhecimento Burnout – Ambiente de trabalho, compreensão chefia

	<p>as emoções.” “Primeiro um bom ambiente de trabalho é o essencial para fazer a diferença, a entidade que estamos a trabalhar têm de ter esse papel de ajudar e de o trabalhador perceber que a entidade se preocupa com o seu bem estar, porque por muito dinheiro que possamos receber no final do mês, a nossa saúde mental tem de ser uma prioridade pois não somos máquinas e sim seres humanos que erramos, mas que crescemos com os erros de maneira a conseguir dar conta de tudo e obter bons resultados.”</p>	
Assistente Social 52	“.” “.”	-----
Assistente Social 53	<p>“Tempo, planeamento, organização.” “Os assistentes sociais precisam de trabalhar muito em equipa multidisciplinar e ter supervisão. E se necessário receber apoio psicológico. Só assim é possível prevenir o desgaste.”</p>	<p>IE – Intervenção</p> <p>Burnout – Equipa multidisciplinar, supervisão, apoio psicológico.</p>
Assistente Social 54	<p>“Ajuda-las também a vencer a insegurança que muitas vezes nos trazem para enfrentar a mudança.”</p> <p>“Desenvolvimento de ações de partilha de experiências que nos possam enriquecer, mas também sentir que não estamos sozinhos.”</p>	<p>IE – Intervenção</p> <p>Burnout – Partilha de experiências</p>

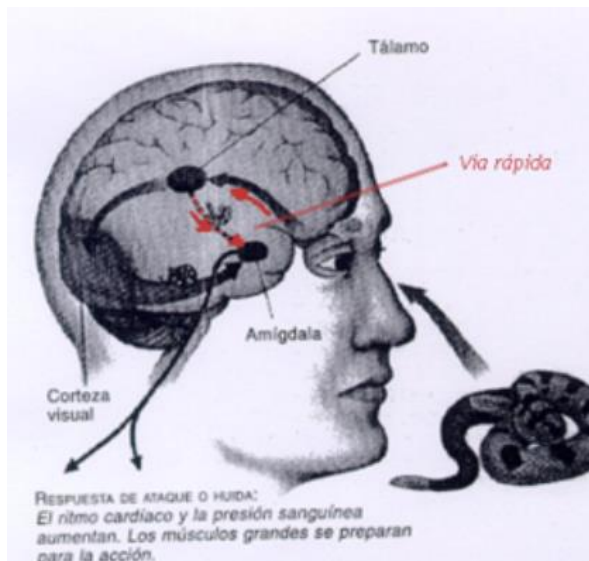
Assistente Social 55	“Identificar forças e fraquezas; <i>mindfulness</i> ; resiliência.” “Saber por limites, evitar sobrecargas de trabalho, praticar o autocuidado (comer bem, dormir bem, fazer exercício, etc.), saber pedir ajuda quando necessário, saber dizer não, conhecer os nossos limites.”	IE – Autoconhecimento Burnout – Sobrecarga de trabalho, autocuidado, estabelecer limites.
Assistente Social 56	“Validar os seus sentimentos.” “Limitar o número de casos por assistente social. Ter supervisão e uma equipa com quem partilhar as preocupações.”	IE – Autoconhecimento Burnout – Sobrecarga de trabalho, supervisão, partilha.
Assistente Social 57	“Formação específica” “Um quadro de pessoal reforçado pela lei.”	IE – Conhecimento Burnout – Mais recursos humanos
Assistente Social 58	“Medidas de autocuidado, sessões semanais de <i>mindfulness</i> e de momentos de relaxamento muscular” “Delegação de competências, gestão de casos/processos. Acesso a supervisão profissional. estratégias de autocuidado, <i>mindfulness</i> .”	IE – Autoconhecimento Burnout – Condições de trabalho: Supervisão, autocuidado, limites.
Assistente Social 59	“Olhar o problema potenciando a solução sem deixar influenciar pelas emoções do outro. No entanto não somos indiferentes, mas saber onde as colocar.” “Definição exata do nosso papel e não “afogar” o técnico com outras funções.”	IE – Intervenção Burnout – Gestão do trabalho

Assistente Social 60	<p>“Ações de formação; palestras; debates ou fóruns sobre o tema.”</p> <p>“Aumento dos recursos humanos e materiais; redução da carga horária; mais dias de férias; reconhecimento profissional e progressão na carreira; apoio psicológico a custos acessíveis para profissionais da área social.”</p>	<p>IE – Conhecimento</p> <p>Burnout – Condições de trabalho: Recursos humanos, horário de trabalho, reconhecimento, lazer, progressão carreira, apoio psicológico.</p>
Assistente Social 61	<p>“É necessário utilizar da forma mais adequada os instrumentos da comunicação, cuidado na utilização de cada palavra, atenção à proximidade física, cuidados com a linguagem não verbal.”</p> <p>“Treino para a criação de barreiras de proteção emocional e da disciplina individual do cumprimento de horários de trabalho.”</p>	<p>IE – Intervenção</p> <p>Burnout – Autoconhecimento, e cumprir horários de trabalho.</p>

Fonte: Elaboração da autora

Anexos I

Figura 3- Atalho



Nota. A seguinte figura retrata o atalho descoberto por Joseph Le Doux, que identifica o pequeno grupo de neurónios que ligam diretamente o tálamo à amígdala, não passando desta forma pelo neocórtex, o cérebro pensante e, ativando imediatamente uma emoção. Funciona como uma espécie de atalho neuronal, que possibilita à amígdala receber entradas diretas dos sentidos e iniciar uma resposta antes que elas sejam registadas pelo neocórtex.

<https://www.goconqr.com/ficha/8433441/bases-neurobiologicas-ca>