

UNIVERSIDADE
CATÓLICA
PORTUGUESA

BRAGA

Estratégias de Gestão de Conflitos, Satisfação no trabalho e Inteligência Emocional: um estudo com lojistas

Dissertação de Mestrado apresentada à
Universidade Católica Portuguesa para
obtenção do grau de mestre em **Psicologia do
Trabalho e das Organizações**

Margarida Ribeiro Veiga

Faculdade de Filosofia e Ciências Sociais

JUNHO 2023



CATÓLICA
FACULDADE DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS SOCIAIS

BRAGA

Estratégias de Gestão de Conflitos, Satisfação no trabalho e Inteligência Emocional: um estudo com lojistas

Dissertação de Mestrado apresentada à
Universidade Católica Portuguesa para
obtenção do grau de mestre em **Psicologia do
Trabalho e das Organizações**

Margarida Ribeiro Veiga

Sob a Orientação da Prof.^a Doutora **Anabela Santos
Rodrigues**

Agradecimentos

Fim... ao chegar a este momento final deste longo e gratificante percurso é essencial agradecer a algumas pessoas, que me acompanharam nesta viagem e tornaram-na ainda mais especial.

Em primeiro lugar quero agradecer aos meus pais, que sem eles nada disto teria sido possível. À minha mãe, pela paciência, dedicação e apoio, por estar sempre lá para mim, por apesar de não saber bem o que é a tese me apoiar, porque mesmo que este apoio fosse preciso às 2:00 da manhã eu sabia que ele vinha. Ao meu pai, pelo carinho e força que me deu, por sempre que eu tinha um problema e achava que não ia conseguir resolvê-lo ele me fazer perceber e acreditar que não era o fim do mundo e que eu ia conseguir.

Aos meus amigos a quem tenho de agradecer pela compreensão, apoio e amizade que me guiaram neste percurso. À Maggie, Bruna, Rita e Eva, que foram novas amigadas que fiz na universidade e que vão para sempre ficar no meu coração, por nos momentos mais difíceis me apoiarem e não me deixarem ir a baixo e por terem proporcionado momentos de alegria que nunca vou esquecer. Um agradecimento especial à minha parceira nesta caminhada, à Eva, que estando as duas a passar pela mesma situação, nos apoiamos e nos tornamos numa só, nos momentos de stresse e desespero, mas também nos momentos de alegria, obrigada pela amizade, preocupação e apoio que foram essenciais para mim.

Por fim, agradecer à Professora Anabela Rodrigues por ter sido um apoio incondicional nesta fase final, em que os prazos eram apertados e o tempo parecia voar, obrigada pela dedicação, disponibilidade, carinho e pelo seu bom humor que tornou esta experiência mais leve e especial.

Resumo

Os lojistas desempenham um papel fundamental no sucesso das lojas, podendo exercer uma influência significativa sobre os clientes que entram nos estabelecimentos. Nesse sentido, torna-se pertinente realizar estudos sobre essa população, que incluam variáveis que possam ter impacto no seu comportamento, como as estratégias de gestão de conflitos, a satisfação no trabalho e a Inteligência emocional. Neste contexto, este estudo teve como objetivo geral explorar a relação entre as estratégias de gestão de conflitos, a satisfação no trabalho e a inteligência emocional, em lojistas. Recorreu-se a uma amostra não aleatória de conveniência constituída por 201 lojistas, aos quais se aplicou um questionário sociodemográfico, o Rahim Organizational Conflict Inventory- II, o Cuestionario de Satisfaccion Laboral S20/23, a escala de Inteligência Emocional de Wong e Law. A informação recolhida foi analisada com recurso ao SPSS, versão 28. Os resultados revelaram uma relação positiva entre as três variáveis em estudo, destacando uma utilização predominante por parte dos lojistas da estratégia de gestão de conflitos “colaboração”, assim como uma maior satisfação com o ambiente físico. Além disso, os participantes apresentaram níveis elevados de inteligência emocional, sendo que a dimensão que se mostrou mais relevante foi a avaliação e reconhecimento das emoções nos outros.

Palavras-chave: Estratégias de Gestão de conflitos, Satisfação no trabalho, Inteligência Emocional, Lojistas.

Abstract

Tenants play a key role in the success of stores and can exert a significant influence on the customers who enter stores. In this sense, it is pertinent to carry out studies on this population, which include variables that may have an impact on their behavior, such as conflict management strategies, job satisfaction and emotional intelligence. In this context, this study aimed to explore the relationship between conflict management strategies, job satisfaction and emotional intelligence in tenants. A non-random convenience sample was used, consisting of 201 shopkeepers, to whom were applied a sociodemographic questionnaire, the Rahim Organizational Conflict Inventory-II, the Cuestionario de Satisfaccion Laboral S20/23, the Wong and Law Emotional Intelligence Scale. The collected information was analyzed using SPSS, version 28. The results revealed a positive relationship between the three variables under study, highlighting a predominant use of the collaboration strategy, as well as greater satisfaction with the physical environment. In addition, the participants showed high levels of emotional intelligence, and the dimension that proved to be the most relevant was the evaluation and recognition of emotions in others.

Keywords: Conflict Management Strategies, Job Satisfaction, Emotional Intelligence, Shopkeepers.

Índice

Introdução	10
Estratégias de Gestão de Conflitos, Satisfação no trabalho e Inteligência Emocional	11
Conflitos e respectivas Estratégias de Gestão	11
<i>Estudos empíricos neste contexto</i>	15
Satisfação no trabalho	17
<i>Estudos empíricos neste contexto</i>	20
Inteligência Emocional	22
<i>Estudos empíricos neste contexto</i>	26
Relação entre as estratégias de gestão de conflito, satisfação e inteligência emocional: estudos empíricos.....	27
<i>Estratégias de gestão de conflitos e Satisfação no Trabalho</i>	27
<i>Estratégias de Gestão de Conflito e Inteligência Emocional</i>	27
<i>Satisfação e Inteligência Emocional</i>	29
A profissão de lojista	29
Metodologia	31
Desenho do estudo	31
Participantes/amostra	32
Instrumentos.....	35
<i>Questionário Sociodemográfico</i>	35
<i>Rahim Organizational Conflict Inventory- II (ROCI- II)</i>	35
<i>Dimensões e propriedades psicométricas do Rahim Organizational Conflict Inventory- II no presente estudo</i>	36
<i>Cuestionario de Satisfaccion Laboral S20/23</i>	38
<i>Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law (WLEIS)</i>	40
<i>Dimensões e propriedades psicométricas da Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law do presente estudo</i>	41
Procedimentos de recolha e análise dos dados.....	43
Resultados	45
Discussão	71
Conclusão.....	86
Referências bibliográficas.....	88
Anexos	95
Anexo A – Cronograma	96

Anexo B- Pedido de autorização para utilização do instrumento ROCI-II.....	97
Anexo C- Pedido de autorização para utilização do instrumento S20/23	98
Anexo D- Pedido de autorização para utilização da Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law	99
Anexo E – Questionário Sociodemográfico.....	100
Anexo F - Rahim Organizational Conflict Inventort- II (ROCI- II)	103
Anexo G - Cuestionario de Satisfaccion Laboral S20/23	105
Anexo H - Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law (WLEIS)	107

Lista de Tabelas

Tabela 1: Caracterização sociodemográfica da amostra- variáveis pessoais.....	33
Tabela 2: Caracterização sociodemográfica da amostra- variáveis laborais.....	34
Tabela 3: Dimensões e propriedades psicométricas do Rahim Organizational Conflict Inventory- II.....	36
Tabela 4: Análise fatorial do Rahim Organizational Conflict Inventory- II.....	37
Tabela 5: Dimensões e propriedades psicométricas do Cuestionario de Satisfaccion Laboral S20/23.....	39
Tabela 6: Análise fatorial do Cuestionario de Satisfaccion Laboral S20/23.....	40
Tabela 7: Dimensões e propriedades psicométricas da Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law.....	41
Tabela 8: Análise fatorial da escala de inteligencia emocional de Wong and Law.....	42
Tabela 9: Estatística descritiva Estratégias de gestão de conflito.....	45
Tabela 10: Estatística descritiva Satisfação no Trabalho.....	46
Tabela 11: Estatística descritiva Inteligência Emocional.....	46
Tabela 12: Correlação entre as estratégias de gestão de conflitos e a satisfação.....	48
Tabela 13: Correlação entre as estratégias de gestão de conflito e a inteligência emocional.....	49
Tabela 14: Correlação entre a satisfação e a inteligência emocional.....	50
Tabela 15: Estratégias de Gestão de conflitos em função do sexo.....	51
Tabela 16: Estratégias de gestão de conflito em função da idade.....	52
Tabela 17: Estratégias de gestão de conflito em função do estado civil.....	53
Tabela 18: Estratégias de gestão de conflito em função do número de filhos.....	54
Tabela 19: Estratégias de gestão de conflito em função das habilitações literárias.....	55
Tabela 20: Estratégias de gestão de conflito em função do tempo como lojista.....	56
Tabela 21: Estratégias de gestão de conflitos em função da existência de turnos rotativos.....	57

Tabela 22: Estratégias de gestão de conflito em função de sair mais tarde do trabalho.....	58
Tabela 23: Estratégias de gestão de conflito em função da percepção de sobrecarga.....	58
Tabela 24: Satisfação em função do sexo.....	59
Tabela 25: Satisfação em função da idade.....	60
Tabela 26: Satisfação em função do estado civil.....	60
Tabela 27: Satisfação em função do número de filhos.....	60
Tabela 28: Satisfação em função das habilitações literárias.....	61
Tabela 29: Satisfação em função do tempo como lojista.....	62
Tabela 30: Satisfação em função da existência de turnos rotativos.....	62
Tabela 31: Satisfação em função de sair mais tarde do trabalho.....	63
Tabela 32: Satisfação em função da percepção de sobrecarga.....	64
Tabela 33: Inteligência Emocional em função do sexo.....	65
Tabela 34: Inteligência Emocional em função da idade.....	66
Tabela 35: Inteligência Emocional em função do estado civil.....	66
Tabela 36: Inteligência Emocional em função do número de filhos.....	67
Tabela 37: Inteligência Emocional em função das habilitações literárias.....	67
Tabela 38: Inteligência Emocional em função do tempo como lojista.....	68
Tabela 39: Inteligência Emocional em função da existência de turnos rotativos.....	69
Tabela 40: Inteligência emocional em função da existência sair mais tarde do trabalho.....	69
Tabela 41: Inteligência emocional em função da percepção de sobrecarga.....	70

Introdução

São diversas as variáveis relacionadas com o trabalho que influenciam os indivíduos pelo impacto, quer positivo quer negativo, nas suas vidas e respetivas organizações. Entre as mais referidas encontram-se as estratégias de gestão de conflito, a satisfação no trabalho e a Inteligência emocional (Mcintyre, 2007; Marqueze & Moreno, 2005; Gonzaga & Rodrigues, 2018).

O conflito está constantemente presente nas organizações, neste sentido, considera-se importante que os colaboradores adotem estratégias para lidar com eventuais conflitos que possam surgir nos seus locais de trabalho. Torna-se, assim, fundamental tentar perceber de que forma a escolha de uma determinada estratégia se poderá relacionar com outras variáveis, (Mcintyre, 2007), no caso deste estudo a satisfação no trabalho e a inteligência emocional.

A satisfação no trabalho é um assunto amplamente estudado e continuará a ser de grande relevância para as organizações. Os indivíduos dedicam uma parte significativa do seu dia no trabalho, o que tem um impacto no seu bem-estar e qualidade de vida, tornando assim fundamental que o indivíduo esteja satisfeito no seu local de trabalho (Marqueze & Moreno, 2005).

Outro aspeto sempre presente no indivíduo é a emoção, neste sentido, o estudo da inteligência emocional considera-se fundamental, colaboradores com as emoções reguladas apresentam um aumento da produtividade, um melhor relacionamento com os colegas e um aumento do bem-estar (Gonzaga & Rodrigues, 2018).

Não se encontraram estudos a relacionar estas três variáveis do contexto organizacional, nem em lojistas, nem com outros profissionais. Neste sentido, explorar a relação entre as estratégias de gestão de conflitos, a Satisfação no trabalho e a Inteligência emocional em lojistas é inovador e pertinente.

Estratégias de Gestão de Conflitos, Satisfação no trabalho e Inteligência Emocional

Conflitos e respectivas Estratégias de Gestão

A eficácia de uma equipa não depende somente do desempenho individual dos seus membros, depende, também, da colaboração entre estes, do grau de entreaajuda que existe e da capacidade dessa equipa em tolerar diferentes pontos de vista. Neste contexto, surge a importância do estudo do conflito para as organizações, uma vez que a sua gestão desadequada pode constituir um fator bloqueador ao bom funcionamento da equipa (Mcintyre, 2007).

Não existe na literatura uma definição simples de conflito. Segundo Thomas (1992), o conflito é o processo que começa quando uma das partes percebe que a outra parte a afetou de forma negativa, ou que a irá afetar. Importa considerar que para isso: (a) o conflito tem que ser percebido, senão, não existe; (b) tem que existir uma interação; (c) tem que haver uma incompatibilidade entre as partes.

Contudo, é, também, possível definir o conflito como uma expressão de incompatibilidade, desacordo ou diferenças entre as entidades sociais (as pessoas, os grupos, organizações, etc.). Neste sentido, nas organizações, o conflito existe quando uma pessoa ou um grupo bloqueia as ações de uma outra pessoa ou grupo. O conflito pode existir ao nível individual, grupal, entre as funções, organizacional e ambiental. Em cada nível do conflito, a pessoa ou o grupo irá assumir uma estratégia perante a situação (Greenhalgh, 1987).

É um facto que existe conflito nos locais de trabalho, no entanto, esta situação geralmente não é assumida pelos colaboradores, vigorando a ideia de que a existência de conflito numa equipa indica falta de solidariedade, de colaboração e que é algo que não deveria existir. Nesse sentido, muitas organizações não admitem a existência de conflito visto que este é percecionado como algo negativo (Mcintyre, 2007).

Desde as teorias de gestão clássicas que se acreditava ser melhor eliminar todas as causas do conflito, para promover uma organização mais produtiva. Isto era possível através de determinadas características organizacionais, nomeadamente a existência de regras específicas, o estabelecimento de procedimentos e a criação de hierarquias. Para os defensores desta teoria, com a adoção destes comportamentos haveria uma diminuição da ocorrência de conflito. Assim, numa organização com estas características organizacionais não existiam conflitos, ou existiam o mínimo possível. De acordo com esta visão tradicional de conflito, o conflito deve ser evitado, pois origina disfunções nos grupos ou na organização em que se verifique a sua existência (Cavalcanti, 2006).

Anos mais tarde, na escola das Relações Humanas, com os estudos realizados por Elton Mayo o conflito foi visto de uma forma negativa. Os seus estudos, nas décadas de 20 e 30, demonstraram que a ausência ou a eliminação de conflito seria fundamental para aumentar a eficácia das organizações. Contrariamente a Taylor, que tentou reduzir o conflito através da mudança do sistema técnico da organização, Mayo tentou fazê-lo por meio da alteração do seu sistema social. Ainda assim, nem todos os seguidores da escola das Relações Humanas viam o conflito como negativo, alguns membros viam o conflito como algo natural e inevitável, nem sempre negativo, e que poderá favorecer o grupo (Mcintyre, 2007).

Na segunda metade do século XX, esta visão negativa do conflito deixa de ser dominante. Atualmente, a literatura indica que o conflito é visto como positivo, e até um bom indicador da gestão efetiva e eficaz de uma organização, impedindo que estas entrem num processo de estagnação. De modo a estabelecer relações cada vez mais cooperativas, e a procurar alcançar uma solução integrada do problema, na qual se consiga beneficiar ambas as partes (Nascimento & Sayed, 2002).

Apesar da aceitação do conflito como inerente à organização, é necessário ter em conta que o conflito pode ser positivo ou negativo. Segundo Cunha et al (2003) quando o

conflito tem um **efeito positivo**: (a) o(s) grupo(s) pode(m) descobrir meios mais eficazes para realizar as tarefas, bem como encontrar soluções mais criativas e inovadoras; (b) Uma adequada resolução do conflito pode consolidar sentimentos de ligação e identidade dentro do grupo; (c) O conflito pode-se caracterizar como uma forma de corrigir os problemas pré-existentes e evitar que surjam problemas mais graves; (d) Uma adequada resolução, na qual as duas partes beneficiam, pode levar a um aumento da coesão do grupo e, a um aumento da produtividade.

No que diz respeito aos efeitos negativos do conflito, os autores destacam que: (a) O conflito destrutivo pode proporcionar um ambiente de trabalho adverso, o que pode prejudicar o desempenho dos colaboradores; (b) Os colaboradores e gestores despendem energia a lidar com o conflito em vez de se focarem no trabalho, assim, lidar com o conflito é mais importante do que o próprio trabalho; (c) a colaboração entre os colaboradores é substituída por comportamentos de tensão que acabam por influenciar negativamente o bom funcionamento da organização.

A chave para controlar os efeitos positivos ou negativos parece estar na forma como os conflitos são geridos

Existem diversas propostas de tipologias relativas às estratégias de gestão de conflitos interpessoais. Os autores Rahim e Bonoma (1979) criaram um modelo bidimensional, que integra a gestão de conflitos centrado na combinação de duas dimensões. Por um lado, a dimensão da assertividade, que se relaciona com o nível de satisfação dos interesses próprios. Por outro lado, a dimensão da cooperação, que se relaciona com o nível de satisfação dos interesses do outro.

As combinações destas duas dimensões refletem-se nos cinco estilos diferentes de gestão de conflito. Assim, o modelo bidimensional Rahim e Bonoma, ainda utilizado atualmente, é composto por cinco estilos de gestão de conflito, nomeadamente a colaboração

(alto interesse próprio e alto interesse pelos os outros), a acomodação (baixo interesse próprio e alto interesse pelos os outros), o domínio (alto interesse próprio e baixo interesse pelos os outros), o evitamento (baixo interesse próprio e baixo interesse pelos os outros) e por fim, o compromisso (interesse intermédio próprio e pelos os outros). Vejamos como os autores descrevem cada um destes estilos:

Evitamento (não assertividade e não cooperação). Caracteriza-se pelo facto de o indivíduo ao identificar o conflito tem como objetivo evitá-lo. Surge associado ao adiamento do problema, até que haja um melhor momento para o resolver. Para Rahim (2002) os indivíduos que evitam o conflito podem-se mesmo recusar a admitir o envolvimento no conflito perante os outros. É utilizado quando o problema não tem importância e a possibilidade de ganhar é nula.

Acomodação (não assertividade e cooperação). Esta estratégia consiste, no indivíduo procurar uma solução que satisfaça os objetivos de uma outra pessoa e não os seus. Rahim (2002) caracteriza este estilo como o indivíduo acomodar-se à situação, este não experiencia o confronto com a outra parte. Neste estilo, ocorre uma tentativa constante em satisfazer exclusivamente os interesses dos outros, sem dar destaque aos interesses do próprio.

Domínio (assertividade e não cooperação). Neste estilo, o indivíduo está exclusivamente preocupado em satisfazer os seus interesses e ignora a outra parte. Este estilo está ligado a argumentos persuasivos, nos quais o objetivo é predominantemente impor os próprios interesses, sem levar em consideração outros pontos de vista. Esses indivíduos são frequentemente percebidos pelo restante grupo como competitivos, agindo de forma a procurar benefícios próprios em qualquer situação.

Compromisso (misto de assertividade e de cooperação) consiste em encontrar um equilíbrio entre o que se deseja alcançar e o que o outro deseja, procurando um compromisso mútuo. De acordo com Rahim (2002), este estilo é considerado como o mais adequado para

evitar conflitos prolongados. Neste, as partes envolvidas estão dispostas a fazer um acordo, partilhando objetivos ou até mesmo aceitando a responsabilidade pelo conflito.

Todavia, no compromisso há uma preocupação com o próprio e simultaneamente com os outros, ou seja, as partes envolvidas cedem em algumas situações para puderem ganhar outras.

Colaboração (assertividade e cooperação), este estilo surge quando se procura atender aos interesses de todas as partes envolvidas. Este estilo valoriza a cooperação e a procura de soluções que atendam às necessidades de todos os intervenientes. Assim, pode-se concluir que o principal objetivo deste estilo é a resolução do problema, sendo o mais eficaz na gestão do conflito. Segundo Rahim (2002), este estilo caracteriza-se pela abertura das partes envolvidas, na troca de informação e a procura por alternativas ao conflito, de modo a encontrar uma solução aceitável para ambas as partes.

Em suma, os estilos apresentados são adequados em certas situações. A revisão da literatura indica que não há um estilo certo e único para todas as situações (Rahim & Bonoma, 1979). Contudo, a utilização destes diferentes estilos pode levar a resultados diferentes. Cada indivíduo tem uma certa predisposição para adotar uma estratégia em detrimento de outras, sendo que as estratégias podem alterar no decorrer da resolução do conflito (Rahim, 2002).

Estudos empíricos neste contexto

Como foi mencionado previamente não foram encontrados estudos em lojistas, no entanto, as estratégias de gestão de conflito têm vindo a ser estudadas noutros contextos, nomeadamente em enfermeiros, em profissionais das telecomunicações, em profissionais da indústria, entre outros.

O estudo de Figueiredo (2012) demonstrou numa amostra de 100 profissionais no ramo das telecomunicações que dos cinco estilos de gestão de conflitos definidos por Rahim

e Bonoma (1979), o estilo de integração foi o mais utilizado sendo que o menos utilizado foi estilo de evitamento.

Outros autores como Vargas (2010), Torres e Cunha (2012), em estudos com enfermeiros e De Lima Dantas et al. (2019), num estudo com concessionários de veículos, concluíram que a estratégia mais utilizada foi a de compromisso, e por outro lado, a estratégia menos utilizada foi a de evitamento.

Por seu lado, o estudo de Dimas et al. (2007), com 68 equipas de trabalho do departamento de produção industrial, permitiu concluir que as estratégias integrativas foram as mais utilizadas pelos membros das equipas de trabalho, e por outro lado, as estratégias de domínio as menos utilizadas. Com resultados semelhantes, Gonçalves (2017) concluiu num estudo com enfermeiros, que a estratégia mais utilizada foi a de colaboração, sendo que a menos utilizada foi a de competição/domínio.

Com a revisão da literatura encontrou-se, também, evidencia sobre as relações entre as estratégias de gestão de conflito com algumas variáveis sociodemográficas.

No que diz respeito ao sexo, Rahim (1983) constatou diferenças entre homens e mulheres na utilização de estratégias de gestão de conflito, sendo que as mulheres utilizam mais a estratégias de integração, evitamento e compromisso e recorrem menos às estratégias de acomodação. Também com o estudo de McIntyre (2007) no contexto empresarial, se perceberam diferenças de género para a estratégia compromisso, sendo esta dominante para o género feminino. No entanto, a autora não evidenciou diferenças relativamente às outras estratégias. Verificou-se no estudo de Monteiro et al. (2011), com população geral, que as mulheres recorrem, por ordem, às estratégias de gestão do conflito: colaboração, compromisso, acomodação, evitamento e competição; e os homens: colaboração, compromisso, acomodação, competição e evitamento. O estudo de Gonçalves (2017)

concluiu que as mulheres utilizam mais a estratégia de domínio, comparativamente aos participantes do gênero masculino.

Relativamente à idade, estudos indicam que não há diferenças significativas entre a faixa etária e a utilização de uma determinada estratégia de gestão de conflito (Torres & Cunha, 2014). Verificou-se, ainda, no estudo supramencionado, que no que diz respeito ao estado civil, a estratégia compromisso está mais presente no grupo dos casados e a competição é estratégia mais utilizada pelo grupo dos divorciados.

Relativamente às habilitações literárias, Rahim (1985) verificou que os indivíduos com mais habilitações literárias utilizavam menos a estratégia evitamento e mais a estratégia de competição comparativamente aos que têm menor nível acadêmico. Porém, no estudo de Cabanas (2017) com profissionais de saúde, foi verificado que o uso da estratégia de colaboração foi menor nos participantes com menor nível de escolaridade.

No que diz respeito à antiguidade, no estudo de Vargas (2010), com enfermeiros, concluiu-se que os profissionais com menos tempo de serviço utilizam mais a estratégia de integração.

Satisfação no trabalho

A relevância do estudo da satisfação no trabalho não é recente. Este construto é um dos mais investigados no campo do comportamento organizacional e embora seja mencionado sobretudo no âmbito da Psicologia Social e Organizacional há várias décadas que existe alguma discussão sobre a sua definição, devido à complexidade do conceito (Carlotto & Câmara, 2008).

Nesse sentido, e dando conta desta diversidade, serão apresentadas de seguida algumas das abordagens teóricas à satisfação no trabalho.

A história do estudo da satisfação profissional começou no ano de 1912 com as pesquisas de Taylor sobre a importância do ambiente de trabalho, nomeadamente com

questões relacionadas com a influência da fadiga e do salário, no desempenho do trabalhador, na sua satisfação e produtividade (Dias Pocinho & Garcia, 2008).

Em 1930 surgiu Elton Mayo que em conjunto com um grupo de investigadores realizaram a experiência de Hawthorne, em 1927, que veio a ter um papel fundamental na visão da satisfação nas organizações. Com esta experiência, os investigadores, verificaram que contrariamente ao que Taylor defendia, o salário, não era um aspeto fundamental para a satisfação no trabalho, um conjunto de fatores influenciavam a satisfação, nomeadamente a existência de pausas para descanso, grupos informais de trabalho, supervisão recebida, percepção que o trabalhador tem do seu trabalho (Martins & Santos, 2006).

Neste seguimento, autores como Hoppock (1935) evidenciam, também, a importância de outros fatores associados à satisfação com o trabalho, como a supervisão, condições de trabalho, desempenho, entre outros.

Em 1959, a teoria de Herzberg et al. (citado por Martins & Santos, 2006) designada de teoria de dois fatores ou teoria dual, propõe uma outra abordagem à satisfação no trabalho, apresentando uma teoria ancorada em duas dimensões, nomeadamente fatores intrínsecos ou motivacionais, que têm influência direta na satisfação, como por exemplo a motivação e o reconhecimento; e extrínsecos ou higiénicos que previnem e /ou aliviam a insatisfação, nomeadamente o salário e condições físicas.

Assim, apesar da importância das teorias anteriormente referidas, por constituírem as primeiras tentativas teóricas de explicação da satisfação no trabalho, um dos modelos mais mencionados na literatura é o de Locke (1976) que defende que a satisfação com o trabalho é um estado emocional positivo ou de prazer, resultante de um trabalho ou de experiências de trabalho. Este modelo determina que os fatores associados à satisfação com o trabalho estão relacionados com o seu conteúdo, as possibilidades de promoção, o reconhecimento, as

condições e ambiente de trabalho, as relações com colegas e subordinados, as características da supervisão e direção, e as políticas/competências da organização.

Locke (citado por Martinez & Paraguay, 2003) defendeu que existem dois aspetos que são considerados como componentes da satisfação no trabalho. A componente cognitiva, que se refere àquilo que o indivíduo pensa sobre o trabalho que desempenha, e a componente emocional, que diz respeito ao quão bem o colaborador se sente em relação à sua atividade profissional. Neste sentido, para esta perspectiva, a satisfação no trabalho é um estado emocional positivo resultante da avaliação que os colaboradores fazem do seu trabalho. Por outro lado, a insatisfação é um estado emocional negativo, que resulta da avaliação do trabalho, mas que ignora os valores do trabalhador. Para este autor, a satisfação e a insatisfação são dois extremos.

No mesmo ano, surgiu o modelo das características da função de Hackman e Odellham (1976). Este modelo foca-se na análise das tarefas que os colaboradores realizam. Estes autores mencionam cinco características fundamentais que são responsáveis pela satisfação no trabalho, sendo elas: a variedade de competências, a identidade da tarefa, o significado da tarefa, a autonomia e o *feedback*. A primeira diz respeito às múltiplas e diferentes competências que o trabalhador tem de ter. A identidade das tarefas refere-se à execução de um determinado trabalho, no qual é possível identificar um princípio e um fim, no qual o resultado é visível e o indivíduo consegue reconhecer esse trabalho. O significado da tarefa está relacionado com o impacto que o resultado do trabalho tem na vida do colaborador. A autonomia tem a ver com o grau de independência que o colaborador tem para realizar a sua tarefa. Por fim, o *feedback* diz respeito à forma como é fornecido ao colaborador a informação sobre os seus resultados.

Existem ainda, alguns autores, como Peiró (1997), que acrescentam aos modelos fatores associados à satisfação com o trabalho estável e consistente, nomeadamente a

satisfação intrínseca, satisfação com a supervisão ou estilo de direção, satisfação com a organização e direção da mesma, satisfação com as condições de trabalho, físicas e psicológicas, satisfação com as recompensas e orientações, e a satisfação com o reconhecimento através de *feedback* verbal.

A satisfação no trabalho foi ainda compreendida na perspetiva de Tamayo, (2000, citado por Carlotto & Câmara, 2008) como uma variável multifatorial, incluindo fatores como o salário, colegas, supervisão, oportunidades para promoção, benefícios, condições de trabalho, progressão na carreira, estabilidade no trabalho, desenvolvimento pessoal e quantidade de trabalho.

Pode-se assim concluir que o estudo e a compreensão da satisfação no trabalho são de extrema importância tanto para as organizações como para os colaboradores. Investir nesta área é essencial para promover um ambiente de trabalho saudável e produtivo (Silva & Potra, 2021).

Estudos empíricos neste contexto

Tendo em conta as dimensões da satisfação no trabalho definidas por Meliá e Peiró (1989), a saber: satisfação intrínseca com o trabalho, satisfação com o ambiente físico, satisfação com a supervisão, satisfação com os benefícios e políticas e satisfação com a participação, o estudo de Ferreira et al. (2010), com profissionais de saúde mental permitiu concluir que os participantes estavam mais satisfeitos com a satisfação intrínseca, seguido da satisfação com a participação, do ambiente físico, da supervisão e por fim, da dimensão dos benefícios e políticas.

O estudo de Miranda (2015), com colaboradores de IPSS permitiu concluir que a dimensão da satisfação com menores níveis foi a satisfação com os benefícios e políticas da organização. Neste mesmo estudo, percebeu-se que as dimensões com maiores níveis de

satisfação eram, por ordem, a satisfação com a supervisão, a satisfação com o ambiente físico de trabalho e a satisfação intrínseca no trabalho.

No estudo de Vieira et al. (2019), realizado com enfermeiros, percebeu-se que a satisfação com a supervisão foi a que apresentava um valor mais elevado e por outro lado a satisfação com os benefícios e políticas da organização a que apresentou um valor mais baixo.

Com a revisão da literatura encontraram-se estudos que relacionam a satisfação com algumas variáveis sociodemográficas.

No que diz respeito ao sexo, a evidência aponta para níveis mais elevados de satisfação nas mulheres comparativamente aos homens (Carrillo-García, Solano-Ruíz et al., 2013).

Relativamente à variável idade, o estudo de Spector (1997) indica que existe um aumento da satisfação com a idade. No estudo de Ferreira et al. (2010) verificou-se que os participantes mais novos estão menos satisfeitos com o ambiente físico comparativamente aos restantes participantes.

Relativamente ao estado civil percebeu-se, no estudo de Moura (2012), que o grupo dos participantes casados apresenta maiores níveis de satisfação laboral. Ainda neste estudo, os enfermeiros com Especialidade/Pós-Graduação/Mestrado e Licenciatura apresentaram maior perceção de satisfação com a dimensão do ambiente físico de trabalho.

Concluíram também, que os enfermeiros com horário fixo apresentaram níveis de satisfação superiores do que os enfermeiros com horário por turnos. Contrariamente, no estudo de Azevedo (2012) percebeu-se que não existiram diferenças estatisticamente significativas no horário de trabalho para nenhuma dimensão do modelo de satisfação profissional.

Os resultados do estudo de Norelho et al. (2019) indicaram que os colaboradores com idade superior ou igual a 45 anos, sem parceiro, com filhos, têm média superior de satisfação no trabalho. Verificou-se ainda, neste estudo que os participantes que têm antiguidade no serviço igual ou superior a 12 anos e que não consideram o trabalho stressante demonstraram um nível de satisfação no trabalho mais elevado.

Inteligência Emocional

O conceito de Inteligência Emocional surgiu na literatura científica no início da década de 90, com o objetivo de designar uma forma de inteligência social, diferente da inteligência geral, que se posicionaria entre a cognição e a emoção. O conceito de inteligência emocional tem experienciado uma crescente atenção no âmbito da Psicologia e da Gestão de Recursos Humanos, com os seus pressupostos a serem aplicados a diversas áreas (Dulewicz & Higgs, 2000).

Esta variável foi definida pela primeira vez como sendo uma “monitorização dos sentimentos e emoções em si mesmo e nos outros, na discriminação entre ambos e na utilização desta informação para guiar o pensamento e as ações” (Salovey & Mayer, 1990, p. 189).

O estudo das emoções ganhou ainda mais relevância quando Daniel Goleman (1995, citado por Vilela, 2006) publicou um livro sobre inteligência emocional. Segundo este autor, a Inteligência emocional permite: (a) ter consciência das próprias emoções; (b) Compreender os sentimentos dos outros; (c) tolerar as pressões e frustração que se sofre no trabalho; (d) enfatizar a capacidade de trabalhar em equipa; (e) adotar uma atitude empática e social que possibilita um maior desenvolvimento pessoal; (f) participar, deliberar e conviver com todos num ambiente harmonioso.

Relativamente aos modelos teóricos que procuram explicar a inteligência emocional, a literatura apresenta duas principais abordagens. Por um lado, **o modelo de aptidão**, resultado

dos contributos de Salovey e Mayer (1990,1997) e, por outro lado, **os modelos disposicionais, de traço ou mistos** proposto por Bar-On (1997).

No que diz respeito ao primeiro, este atribui um carácter cognitivo à Inteligência emocional, considerando-a como um conjunto de aptidões especializadas no processamento da informação emocional. Para este modelo os processos relacionados com a Inteligência Emocional iniciam-se quando uma informação com afeto entra no sistema perceptual, envolvendo as seguintes componente a) avaliação e expressão das emoções em si e nos outros; b) regulação da emoção em si e nos outros; e c) utilização da emoção para adaptação. Esses processos ocorrem quer para o processamento de informações verbais, quer não-verbais (Salovey & Mayer, 1990).

Em 1997, Mayer e Salovey apresentaram uma revisão do modelo anterior, que dava importância à percepção e ao controlo da emoção, mas não tinha dados sobre o sentimento.

Assim, surge a definição de que a Inteligência Emocional envolve a capacidade de perceber, de avaliar e de expressar emoções; a capacidade de perceber e/ou gerar sentimentos quando eles facilitam o pensamento; a capacidade de compreender a emoção; e a capacidade de controlar emoções para promover o crescimento emocional e intelectual. Nesse sentido, o processamento de informações emocionais é explicado por Mayer e Salovey (1997, citado por Bueno & Primi) através de um sistema de quatro níveis, nomeadamente:

a) Percepção, avaliação e expressão da emoção: Inclui a capacidade de identificar as próprias emoções, em outras pessoas e em objetos ou condições físicas. Envolve também a capacidade de expressar essas emoções e as necessidades a elas associadas, e ainda, a capacidade de avaliar a autenticidade de uma expressão emocional, compreendendo a sua veracidade, falsidade ou tentativa de manipulação.~

b) A emoção como facilitadora do pensamento: Utilização da emoção como um sistema de alerta que dirige a atenção e o pensamento para as informações, quer internas quer externas, mais importantes.

c) Compreensão e análise de emoções; utilização do conhecimento emocional: A compreensão e análise de emoções diz respeito ao conhecimento emocional, inclui a capacidade de identificar as emoções, bem como a capacidade de identificar diferenças entre elas, assim como inclui a compreensão de sentimentos complexos, como amar e odiar uma mesma pessoa.

d) Controle reflexivo de emoções para promover o crescimento emocional e intelectual: Está associado à capacidade de tolerar reações emocionais, agradáveis ou desagradáveis, compreendê-las sem exagero ou diminuição de sua importância, controlá-las ou descarregá-las no momento adequado.

Deste modo, para esta abordagem, a Inteligência Emocional consiste num constructo com quatro aptidões inter-relacionadas, sendo elas: a percepção das emoções, utilização das emoções para facilitar o pensamento, compreensão das emoções e a gestão emocional (Mayer & Salovey, 1997).

Relativamente à segunda abordagem à inteligência emocional, os **modelos disposicionais, de traço ou mistos** entendem a Inteligência emocional como um constructo de natureza disposicional, mais apoiado em características da personalidade do que nas cognições. Neste sentido, o conceito de inteligência emocional não é entendido uma competência cognitiva, mas sim como um traço que enfatiza o papel dos traços de personalidade (Bar-on, 1997).

Outra abordagem fundamental para compreender este construto é a de Davies et al. (1998, citado por Rodrigues et al., 2011) segundo esta, a inteligência emocional pode ser avaliada em quatro dimensões:

a) Avaliação e expressão das próprias emoções. Esta dimensão diz respeito à aptidão individual para entender as próprias emoções e expressá-las de forma natural e autêntica.

b) Avaliação e reconhecimento das emoções nos outros. Esta refere-se à aptidão do indivíduo para perceber e compreender as emoções das pessoas à sua volta. Este processo permite que os indivíduos desenvolvam uma maior sensibilidade em relação às emoções dos outros e sejam capazes de as prever de forma mais eficaz.

c) Regulação das emoções do próprio. Esta dimensão é relativa à capacidade de regular as emoções do próprio, tornando possível o controlo emocional e uma rápida transição de estados emocionais, por exemplo de carácter negativo para estados afetivos positivos.

d) Utilização das emoções para facilitar o desempenho. Esta dimensão relaciona-se com a capacidade da pessoa direcionar as suas emoções no sentido de facilitar o seu desempenho nas atividades nas quais a mesma está envolvida.

Estas quatro dimensões tornam a Inteligência emocional um constructo multidimensional que se refere à capacidade do indivíduo para compreender as suas emoções e as emoções dos outros, desenvolver a regulação das suas emoções e direcioná-las para a facilitação de condutas comportamentais produtivas (Rodrigues et al., 2011).

Nos últimos anos, várias organizações propuseram para os programas de desenvolvimento de lideranças o tema da inteligência emocional, devido à crescente compreensão do impacto que esta variável tem na liderança e nas organizações (Moreira, 2017).

Por fim, de acordo com a revisão da literatura, esta variável pode afetar o sucesso de um indivíduo numa organização, visto que tem impacto no desempenho e produtividade, assim torna-se fundamental o seu estudo (Lam & Kirby, 2002).

Estudos empíricos neste contexto

Apesar de ser um construto relativamente recente, já foram realizados estudos neste contexto como, por exemplo o estudo de Worm (2016), com estudantes, onde se percebeu que a dimensão da inteligência emocional com maior relevo foi a regulação das emoções do próprio, seguido da avaliação e reconhecimento das emoções nos outros, sendo que a dimensão que assumiu menor relevância foi a dimensão da utilização das emoções para facilitar o desempenho.

Por outro lado, o estudo de Encarnação et al. (2018) concluiu que a dimensão que apresentou maior relevância foi a regulação das emoções do próprio, sendo que o fator que apresentou menor relevância foi a avaliação das emoções dos outros.

A revisão da literatura também apresentou estudos que associam a inteligência emocional com variáveis sociodemográficas. Relativamente ao gênero, os estudos permitiram constatar que as mulheres têm níveis mais elevados de inteligência emocional comparativamente aos homens (Cabral, 2015; Valente, 2019).

Relativamente ao estudo de Cabral (2015) verificou-se que os participantes mais velhos têm maiores níveis de inteligência emocional. Contrariamente, o estudo de Cabello et al. (2016) permitiu perceber que, eram os mais jovens os que tinham maiores níveis de inteligência emocional.

No estudo de Costa (2009) e Forte (2009) percebeu-se que não havia uma associação entre a inteligência emocional e o estado civil.

No que diz respeito às habilitações literárias e à existência de filhos, um estudo de Santos (2011) revelou uma relação positiva e significativa destas variáveis com a inteligência emocional. Ainda relativamente às habilitações literárias, o estudo de Valente (2019) realizado com professores, concluiu que professores com mais habilitações literárias apresentam níveis mais elevados de Inteligência emocional.

Relativamente ao tempo de serviço, estudos realizados com professores concluíram que quanto menos tempo de serviço maiores níveis de Inteligência emocional (Pavani et al., 2011; Valente, 2019)

Relação entre as estratégias de gestão de conflito, satisfação e inteligência emocional: estudos empíricos

Não foram encontrados estudos a relacionar as três variáveis definidas anteriormente, nem com lojistas, nesse sentido não serão mencionados estudos com essa população.

Estratégias de gestão de conflitos e Satisfação no Trabalho

Relativamente à relação entre as estratégias de gestão de conflito e a satisfação no trabalho, o estudo de Behfar et al. (2008), com equipas, concluiu que indivíduos com elevados níveis de satisfação, recorrem a estratégias como o compromisso, acomodação e colaboração. E, por outro lado, os níveis de satisfação diminuem quando se utiliza a estratégia de competição e/ou de evitamento.

O estudo de Ma et al. (2012), com gerências demonstrou que a utilização da estratégia de integração tende a aumentar os níveis de satisfação dos colaboradores. Na mesma linha, Dimas et al. (2008) num estudo realizado com 89 equipas, concluíram que a utilização da estratégia de domínio surge associada negativamente com a satisfação dos colaboradores.

Ainda a estudar estas variáveis, no estudo de Ferreira (2015) encontraram-se evidências de que a utilização das estratégias de cooperação e colaboração são fatores que influenciam a satisfação.

Estratégias de Gestão de Conflito e Inteligência Emocional

Há alguns estudos que relacionam as estratégias de gestão de conflitos e a inteligência emocional, nomeadamente o estudo de Jordan e Troth (2004), realizado com equipas, que verificou que os indivíduos que possuem maiores índices de inteligência emocional tendem a

gerir os conflitos recorrendo a estratégias colaborativas. Por outro lado, dificuldade em controlar as próprias emoções aponta para um maior recurso a estratégias de evitamento.

Um outro estudo realizado por Hopkins e Yonker (2015), no qual foi concluído que as componentes da inteligência emocional com mais impacto na Gestão de Conflitos são a capacidade de resolução de problemas, a responsabilidade social e o controlo de impulsos. Nesse mesmo estudo foi ainda demonstrado uma relação significativa entre dimensões da inteligência emocional e os estilos de gestão de conflito, sobretudo com as estratégias colaborativas. O que indica que quanto maior o nível de inteligência emocional maior é o uso destas estratégias.

Por outro lado, o estudo de Zhang et al. (2015) sustenta a relação entre Inteligência emocional e as estratégias de gestão de conflito de integração e de compromisso, evidenciando que indivíduos com elevados níveis de Inteligência emocional têm uma maior probabilidade de usar estas estratégias para resolver os conflitos.

Realçar ainda o estudo de Valente (2019) com professores, que evidenciou que a inteligência emocional se relaciona com todas as dimensões da escala das estratégias de gestão de conflitos, com exceção da estratégia evitamento.

De uma forma mais específica, o estudo de Valente e Lourenço (2020), com professores, verificou uma relação positiva entre a capacidade de perceber e compreender emoções e as estratégias de integração e compromisso. Ainda, uma relação positiva entre a capacidade para expressar e classificar emoções e as estratégias de integração, compromisso e evitamento e uma relação positiva entre a capacidade para gerir e regular emoções e as estratégias de integração e compromisso.

Satisfação e Inteligência Emocional

O estudo de Domingues (2009) realizado com médicos analisou a relação entre a satisfação e a inteligência emocional e concluiu que esta correlação é negativa, o que indica que a quando diminui os níveis de satisfação, os níveis de inteligência emocional aumentam.

Por outro lado, Law et al. (2008) verificou no seu estudo que colaboradores com maiores níveis de inteligência emocional apresentam níveis superiores de Satisfação Laboral. Nesta mesma linha, no estudo realizado por Aveleira (2013), com comerciais, foi possível perceber que a relação entre estas duas variáveis foi estatisticamente significativa, o que se percebe que a inteligência emocional influencia a satisfação laboral dos indivíduos.

É, ainda, possível referir o estudo de Batista et al. (2022) que sugere que pessoas com níveis elevados de inteligência emocional têm maior probabilidade de terem níveis superiores de satisfação no ambiente de trabalho.

A profissão de lojista

Segundo Kim e Kim (2012), os lojistas são um fator humano que em muito influencia os clientes que entram nas lojas.

O Instituto Nacional de Estatística (INE, 2010) caracteriza os vendedores de loja como profissionais especializados sobretudo na venda de bens/produtos, diretamente ao público ou por conta de estabelecimentos de comércio a retalho. Neste sentido, as tarefas de um vendedor de loja consistem em (a) avaliar necessidades do cliente e informar sobre os produtos, preços, condições de entrega, garantias, utilização e cuidados a ter com o produto; (b) demonstrar e explicar aos clientes os bens e serviços oferecidos pela loja; (c) vender bens e serviços, receber pagamentos, preparar faturas das vendas e registá-las; (d) gerir os *stocks*, repondo quando necessário; (e) arrumar e expor bens para venda, assim como embrulhar e embalar bens vendidos.

Os lojistas exercem ainda tarefas de caixa, em que recebem e verificam pagamentos (em dinheiro, cartão de crédito ou débito), contam e registam dinheiro ou outros meios de pagamento recebidos e conferem registos de caixa (INE,2010).

Exercem ainda funções de visual *merchandising*, tarefa que consiste numa método de comunicação visual, comercial e uma técnica de *marketing* relativa a colocação de um produto no mercado. O objetivo principal é apresentar a marca e os seus produtos, diferenciando-os de outros competidores que vendem produtos semelhantes (Park et al., 2015).

Com a presença destas várias tarefas torna-se fundamental perceber como reagem perante um conflito, bem como caracterizar os níveis de Satisfação no trabalho e de Inteligência Emocional.

Metodologia

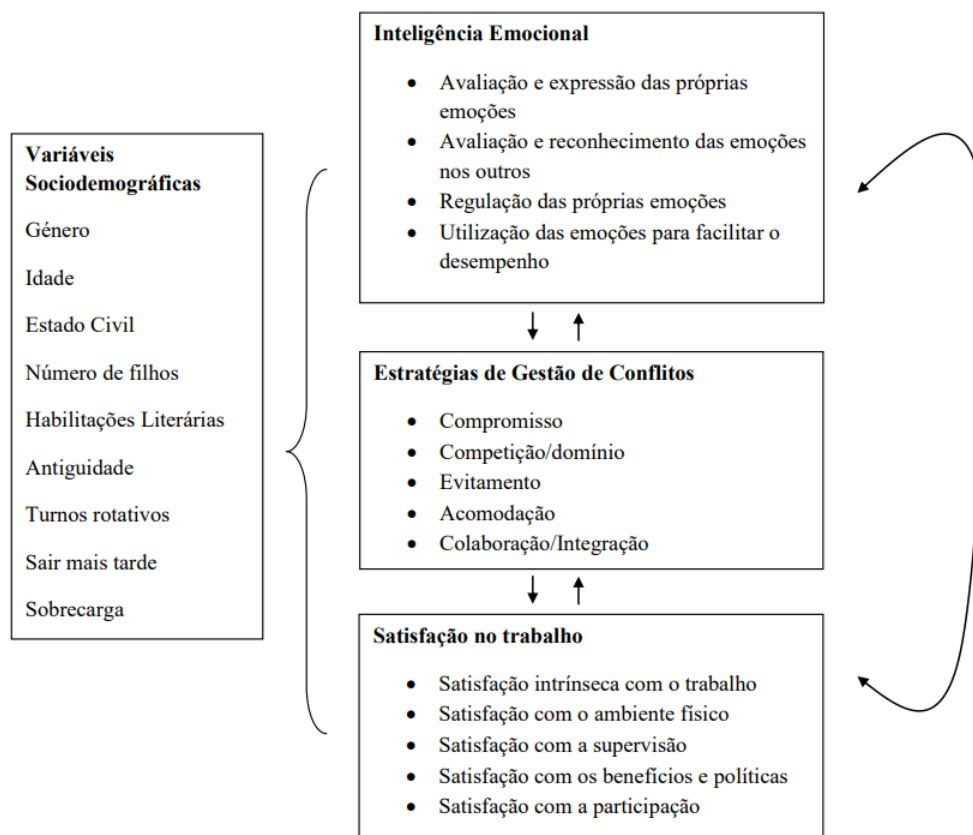
Desenho do estudo

A presente investigação tratou-se de um estudo descritivo-correlacional, exploratório e transversal, de natureza quantitativa, uma vez que se pretendeu explorar relações entre um conjunto de conceitos, de forma a determinar os que estariam associados, através de um único momento de recolha de dados (Fortin, 2009).

De forma a explorar as estratégias de gestão de conflitos, a satisfação no trabalho e a Inteligência emocional, foram definidos como objetivos específicos: 1) Identificar as estratégias de gestão de conflitos mais utilizadas pelos lojistas; 2) Determinar o nível de satisfação no trabalho em lojistas; 3) Caracterizar o nível de inteligência emocional dos lojistas; 4) Verificar se existe relação entre as estratégias de gestão de conflitos, a satisfação e a inteligência emocional; 5) Verificar se existem diferenças nas estratégias de gestão de conflitos, na satisfação no trabalho e na inteligência emocional em função das variáveis sociodemográficas.

Tendo em conta estes objetivos foram elaboradas as seguintes questões de investigação: QI₁ “Quais as estratégias de gestão de conflito mais utilizadas pelos lojistas?”, QI₂: “Qual o grau de satisfação no trabalho destes profissionais?”; QI₃: “Qual a dimensão da inteligência emocional que, neste contexto, assume maior relevância?”; QI₄: “Será que existe alguma correlação entre as estratégias de Gestão de conflitos, a satisfação no trabalho e a inteligência emocional?”; QI₅: “Será que existe influência das variáveis sociodemográficas nas estratégias de Gestão de conflitos, na satisfação no trabalho e na inteligência emocional?”

Na Figura 1 apresenta-se o modelo conceptual.



Participantes/amostra

O processo de amostragem foi não aleatório por conveniência, uma vez que foi uma seleção de entre os indivíduos da população alvo, tendo em conta os que se mostram mais acessíveis, colaborativos ou disponíveis para participar na investigação (Freitag, 2018).

Tal como se verifica na Tabela 1, integraram nesta amostra 201 lojistas, na sua maioria do sexo feminino ($n=173,86.1\%$), com idades compreendidas entre os 18 e os 60 anos (M_{dn} = Entre 18-28 anos) e a maioria tinha nacionalidade portuguesa ($n=189,94.0\%$).

Relativamente ao estado civil, a maioria eram solteiros ($n=141, 70.1\%$) e sem filhos ($n=159, 79.1\%$) e habilitados, com escolaridade entre o 1.º ciclo e o doutoramento/pós-graduação (M_{dn} = licenciatura).

Tabela 1*Caracterização sociodemográfica da amostra – variáveis pessoais*

Variável	<i>n</i>	%
Sexo		
Feminino	173	86.1%
Masculino	28	13.9%
Idade		
18-28 anos	125	62.2%
29-40 anos	52	25.9%
41-60 anos	24	11.9%
Nacionalidade		
Portuguesa	189	94.0%
Brasileira	9	4.5%
Venezuelana	2	1.0%
Francesa	1	0.5%
Estado Civil		
Solteiro	141	70.1%
Casado/União de facto	49	24.4%
Divorciado	10	5.0%
Viúvo	1	0.5%
Número de filhos		
Nenhum filho	159	79.1%
1 filho	19	9.5%
2 filhos	17	8.5%
3 ou mais filhos	6	3.0%
Habilitações literárias		
1º ciclo do ensino básico (Até ao 4.º ano)	1	0.5%
2º ciclo do ensino básico (Até ao 6.º ano)	2	1.0%
3º ciclo do ensino básico (até ao 9.º ano)	12	6.0%
Ensino secundário (10º; 11º; 12.º anos)	87	43.3%
Licenciatura	75	37.3%
Mestrado	15	7.5%
Doutoramento/pós graduação	9	4.5%

Relativamente às variáveis laborais, como se percebe na Tabela 2, a maioria dos lojistas estava a exercer esta função como lojista entre 1 a 5 anos (M_{dn} = entre 1 a 5 anos). Relativamente ao tipo de tarefas a maioria respondeu que fazia atendimento ($n=188$, 93.5%), caixa ($n=169$, 84.1%) e reposição de loja ($n=171$, 85.1%). Relativamente à tarefa de *merchandising* a maioria respondeu que não fazia essa tarefa ($n=111$, 55.2%). Para além destas, alguns participantes ($n=51$, 25%) responderam que acumulavam com outras, nomeadamente tarefas de gestão/ responsável ($n=19$, 9.5%) e tarefas de armazém ($n=11$, 5.5%).

A maioria dos lojistas (M_{dn} =entre 26 horas a 35 horas) desta amostra trabalha entre 36 a 40 horas semanais e por turnos rotativos ($n=132$, 65.7%). Além disso, a maioria ($n=140$, 69.7%) referiu que sai mais tarde do trabalho. Relativamente à perceção de sobrecarga, 36.3% referiram que percecionavam elevada sobrecarga ($n=73$), por outro lado, 35.3% ($n=71$) referiram que se sentem moderadamente sobrecarregados.

Tabela 2

Caracterização sociodemográfica da amostra – variáveis laborais

Variável	<i>n</i>	%
Tempo como lojista		
Menos de 1 ano	45	22.4%
Entre 1 a 5 anos	79	39.3%
Entre 6 a 10 anos	35	17.4%
Entre 11 a 20 anos	23	11.4%
Entre 21 a 30 anos	18	9.0%
Mais de 30 anos	1	0.5%
Atendimento		
Sim	188	93.5%
Não	13	6.5%
Caixeiro		
Sim	169	84.1%
Não	32	15.9%
Reposição de loja		
Sim	171	85.1%
Não	30	14.9%
Merchandising		
Sim	90	44.8%
Não	111	55.2%
Outra tarefa		
Funções de armazém	11	5.5%
Responsável	19	9.5%
Limpeza	9	4.5%
Funções administrativas	3	1.5%
Monitorização de <i>stock</i>	2	1.0%
Outros	7	3.5%
Número de horas semanais		
até 16 horas	22	10.9%
de 17 a 25 horas	45	22.4%
de 26 a 35 horas	35	17.4%
de 36 a 40 horas	71	35.3%
mais de 40 horas	28	13.9%
Turnos rotativos		
Sim	132	65.7%
Não	69	34.3%
Sair mais tarde do trabalho		
Sim	140	69.7%
Não	61	30.3%

Variável	<i>n</i>	%
Percepção de sobrecarga		
Sim	73	36.3%
Não	57	28.4%
Em certa parte	71	35.3%

Instrumentos

Para a recolha de dados recorreu-se a um protocolo constituído por quatro instrumentos: um questionário sociodemográfico (Anexo E); o Rahim Organizational Conflict Inventory- II (ROCI- II) (Anexo F) para avaliar as estratégias de gestão de conflitos; o Cuestionario de Satisfaccion Laboral S20/23 (Anexo G) para avaliar a satisfação no trabalho e a Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law (WLEIS) (Anexo H) para avaliar a Inteligência Emocional.

Questionário Sociodemográfico

Este questionário, composto por 13 questões recolheu informação sobre variáveis pessoais, como o sexo, idade, nacionalidade, estado civil, número de filhos, idade dos filhos, habilitações literárias, assim como variáveis profissionais, tais como o tempo de serviço, as tarefas que executa, número de horas semanais, existência de turnos rotativos, horário de saída do trabalho e a percepção de sobrecarga.

Rahim Organizational Conflict Inventory- II (ROCI- II)

A ROCI- II consiste numa escala de avaliação dos estilos de gestão de conflitos na qual é pedido que os participantes assinalem a frequência que adotariam determinados comportamentos em situações de conflito. Foi validada para a população portuguesa por Dimas (2007).

No seu formato original este questionário apresenta três formas diferentes: forma A (referência ao conflito com os superiores), forma B (referência a conflitos com subordinados) e a forma C (referência a conflitos com colegas). No presente estudo foi utilizada a forma C, na qual cada um dos cinco estilos é avaliado por diferentes itens.

É composto por 28 itens, divididos em cinco dimensões que correspondem a cinco estratégias de gestão de conflitos, sendo elas o compromisso (e.g. Para resolver um impasse procuro encontrar uma solução de compromisso), a competição/domínio (e.g. Recorro à minha autoridade para que, no final, a situação me beneficie), o evitamento (e.g. Evito discussões abertas com os outros membros a respeito das nossas diferenças), a acomodação (e.g. Procuro satisfazer as necessidades dos outros, mais do que as minhas) e colaboração/integração (e.g. Procuro integrar as minhas ideias com as ideias dos outros, com o objetivo de chegarmos a uma decisão em conjunto).

É um instrumento de autorrelato, na qual os itens estão distribuídos numa escala de *Likert* entre 1 (nunca acontece) e 7 (acontece sempre). Sendo pedido que os participantes assinalem a frequência que adotariam determinados comportamentos em situações de conflito.

Relativamente às qualidades psicométricas do instrumento, Dimas (2007) obteve boa consistência interna, obtendo coeficientes *alpha* de *Cronbach* das cinco dimensões que variam entre .72 e .77 e um desvio-padrão com valores compreendidos entre 1.36 e 2.09.

No presente estudo o valor de *alpha* de *Cronbach* obtido nas cinco dimensões do ROCI-II foi de .90. Por dimensão, os valores de *alpha* *Cronbach* variaram entre .77 a .90. Na Tabela 3, estão apresentadas as cinco dimensões e os respectivos itens e propriedades psicométricas do presente estudo.

Tabela 3

Dimensões e propriedades psicométricas do Rahim Organizational Conflict Inventory- II no presente estudo

Dimensões	Itens	Consistência interna (α)
Compromisso (4itens)	7; 14; 15; 20	.78
Competição/Domínio (5 itens)	8; 9; 18; 21; 25	.77
Evitamento (6 itens)	3; 6; 16; 17; 26; 27	.80
Acomodação (6 itens)	2; 10; 11; 13; 19; 24	.81
Colaboração/Integração (7 itens)	1; 4; 5; 12; 22; 23; 28	.90
Escala total (28 itens)		.90

Para contribuir para a validação das qualidades psicométricas desta escala recorreu-se, à análise fatorial exploratória, com extração dos fatores pelo método das componentes principais com rotação varimax, tendo forçado a análise ao número de fatores correspondentes ao número de dimensões da escala (5) que explicaram 62.37% da variância total. O valor de KMO foi de .85, e o teste de Barlett indicou intercorrelações entre as 5 dimensões, possuindo uma significância baixa ($p < .001$) o que permitiu considerar adequada a análise fatorial exploratória para o tratamento dos dados.

Como se pode observar na Tabela 4, todos os itens da estratégia colaboração/integração agrupam-se na estratégia correspondente. No que diz respeito à estratégia compromisso todos os itens se agrupam com a exceção do item 20. Relativamente à estratégia competição/domínio esta agrupa 3 itens dos 5 que lhe correspondem, visto que o item 18 e 21 possuem um valor mais elevado numa outra estratégia. Relativamente à estratégia Evitamento, todos os itens se agrupam na estratégia com a exceção do item 16. Quanto à acomodação possui no seu fator todos os seus itens com a exceção do item 19.

Relativamente aos itens que constituem as estratégias compromisso e colaboração/integração estes agrupam-se apenas num fator, sugerindo assim, uma possível ligação das mesmas.

Tabela 4

Análise fatorial dos itens do Rahim Organizational Conflict Inventory- II

Dimensões	Fatores				
	1	2	3	4	5
Compromisso					
COM7	.727				
COM14	.737				
COM15	.767				
COM20					.680
Competição/domínio					
COP/DOM8				.738	
COP/DOM9				.779	
COP/DOM18					.673
COP/DOM21					.740
COP/DOM25				.716	

Dimensões	Fatores				
	1	2	3	4	5
Evitamento					
EVI3			.679		
EVI6			.560		
EVI16		.568			
EVI17			.660		
EVI26			.760		
EVI27			.750		
Acomodação					
ACO2		.426			
ACO10		.760			
ACO11		.796			
ACO13		.514			
ACO19	.524				
Colaboração/integração					
COL1	.715				
COL4	.844				
COL5	.809				
COL12	.772				
COL22	.705				
COL23	.843				
COL28	.730				

Cuestionario de Satisfaccion Laboral S20/23

Para analisar a satisfação no trabalho, recorreu-se ao Cuestionario de Satisfaccion Laboral S20/23 (Maeliá & Peiró, 1989), validado para a população portuguesa por Ferreira et al. (2010). Este é composto por 23 itens, divididos em cinco dimensões, nomeadamente a satisfação intrínseca com o trabalho (e.g. A satisfação que o trabalho produz por si mesmo), com ambiente físico de trabalho (e.g. A ventilação do seu local de trabalho), com a participação (e.g. A capacidade de decidir autonomamente aspetos relativos ao seu trabalho), com supervisão (e.g. A forma como os seus superiores avaliam as suas tarefas) e com benefícios e políticas da organização (e.g. O salário que recebe) (Ferreira et al., 2010).

É pedido que os participantes respondam se estão satisfeitos ou insatisfeitos com as situações descritas numa escala de tipo *Likert*, que varia de 1 (muito insatisfeito) a 7 (muito satisfeito).

Relativamente às propriedades psicométricas deste instrumento, mais especificamente à confiabilidade, este apresenta uma excelente consistência interna, com um *alpha* de

Cronbach de .95 para a escala total (Marôco, 2014).No que diz respeito às cinco dimensões, os valores variam entre .85 e .94. (Ferreira et al., 2010).

Relativamente à confiabilidade obtida no presente estudo, o valor de *alpha* de *Cronbach* para a escala total foi de .95. Por dimensão os valores de *alpha* de *Cronbach* variaram entre .85 e .94, como se pode verificar na Tabela 5, na qual são apresentadas as cinco dimensões e os respetivos itens e propriedades psicométricas do presente estudo.

Tabela 5

Dimensões e propriedades psicométricas do Cuestionario de Satisfaccion Laboral S20/23 no presente estudo

Dimensões	Itens	Consistência interna (α)
Satisfação intrínseca com o trabalho (4 itens)	1; 2; 3; 5	.87
Satisfação com ambiente físico de trabalho (5 itens)	6; 7; 8; 9; 10	.85
Satisfação com supervisão (6 itens)	13;14; 15; 16;17;18	.94
Satisfação com benefícios e políticas da organização (5 itens)	4; 11; 12; 22; 23	.85
Satisfação com a participação (3 itens)	19; 20; 21	.90
Escala total (23 itens)		.95

Para contribuir para a validação das qualidades psicométricas desta escala recorreu-se, à análise fatorial exploratória, com extração dos fatores pelo método das componentes principais com rotação varimax, tendo forçado a análise ao número de fatores correspondentes ao número de dimensões da escala (5) que explicaram 73.37% da variância total. O valor de KMO foi de .93, e o teste de Barlett indicou intercorrelações entre as 5 dimensões, possuindo uma significância baixa ($p < .001$) o que permitiu considerar adequada a análise fatorial exploratória para o tratamento dos dados.

Como se pode observar na Tabela 6, todos os itens da dimensão satisfação intrínseca com o trabalho, satisfação com a supervisão, satisfação com os benefícios e políticas e satisfação com a participação se enquadram na respetiva dimensão. Relativamente à

dimensão da satisfação com o ambiente físico, esta agrupa 3 itens dos 5 que lhe são associados, visto que, o item 9 e 10 se agrupam noutra fator.

Relativamente aos itens que constituem as dimensões satisfação com a participação e satisfação com supervisão, estes agrupam-se apenas num fator, sugerindo assim, uma possível conjugação das mesmas.

Tabela 6

Análise fatorial dos itens do Cuestionario de Satisfaccion Laboral S20/23

Dimensão	Fatores				
	1	2	3	4	5
Satisfação intrínseca com o trabalho					
SI1		.785			
SI2		.748			
SI3		.818			
SI5		.543			
Satisfação ambiente físico					
SA6				.789	
SA7				.808	
SA8				.744	
SA9					.799
SA10					.881
Satisfação supervisão					
SS13	.769				
SS14	.755				
SS15	.685				
SS16	.811				
SS17	.758				
SS18	.836				
Satisfação benefícios e políticas					
SB4			.722		
SB12			.702		
SB22			.475		
SB23			.625		
Satisfação com a participação					
SP19	.599				
SP20	.604				
SP21	.637				

Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law (WLEIS)

Para avaliar o construto da Inteligência Emocional foi selecionada a Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law (WLEIS), validada para a população portuguesa por Rodrigues et al. (2011).

A Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law (WLEIS) é um instrumento de autorresposta constituído por 16 itens formulados na positiva, que avaliam as quatro dimensões de inteligência emocional definidas por Davies et al. (1998).

As suas subescalas são avaliação e expressão das próprias emoções (e.g. Compreendo bem as minhas emoções), avaliação e reconhecimento das emoções nos outros (e.g. Sou um bom observador das emoções dos outros), regulação das emoções do próprio (e.g. Posuo um bom controlo das minhas emoções), utilização das emoções para facilitar o desempenho (e.g. Estabeleço sempre metas para mim próprio, tentando em seguida dar o meu melhor para as atingir).

Cada uma destas sub-dimensões é composta por quatro itens providos de uma escala de resposta tipo *Likert* de cinco pontos, sendo 1- Discordo Fortemente e 5- Concordo Fortemente.

Relativamente às propriedades psicométricas deste instrumento, o coeficiente *Alpha* de *Cronbach* atingiu o valor de .82 para a escala global. Na mesma linha, os valores de *alpha* para as sub-dimensões variaram entre .73 a .89.

O presente estudo também apresenta boa consistência interna, sendo que o *alpha* de *Cronbach* é de .89 para a escala total e os valores de *alpha* para as sub-dimensões variam entre .81 a .91 (Marôco, 2014). Na Tabela 7, são apresentadas as cinco dimensões os respetivos itens e propriedades psicométricas do presente estudo.

Tabela 7

Dimensões e propriedades psicométricas da Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law do presente estudo

Dimensões	Itens	Consistência interna (α)
Avaliação e expressão das próprias emoções (4 itens)	1;2;3;4	.82
Avaliação e reconhecimento das emoções nos outros (4 itens)	5;6;7;8	.81
Regulação das emoções do próprio (4 itens)	9;10,11;12	.87

Dimensões	Itens	Consistência interna (α)
Utilização das emoções para facilitar o desempenho (4 itens)	13;14;15;16	.91
Escala total (16 itens)		.89

Para contribuir para a validação das qualidades psicométricas desta escala recorreu-se, à análise fatorial exploratória, com extração dos fatores pelo método das componentes principais com rotação varimax, tendo forçado a análise ao número de fatores correspondentes ao número de dimensões da escala (4) que explicaram 70.73% da variância total. O valor de KMO foi de .84, e o teste de Barlett indicou intercorrelações entre as 4 dimensões, possuindo uma significância muito baixa ($p < .001$) o que permitiu considerar adequada a análise fatorial exploratória para o tratamento dos dados.

Como se pode observar na Tabela 8, todos os itens se agrupam nas suas respetivas dimensões.

Tabela 8

Análise fatorial dos itens da escala de inteligencia emocional de Wong and Law

Dimensões	Fatores			
	1	2	3	4
Avaliação e expressão próprias emoções				
AEPE1			.791	
AEPE2			.877	
AEPE3			.809	
AEPE4			.580	
Avaliação e reconhecimento emoções dos outros				
AREO5				.805
AREO6				.806
AREO7				.680
AREO8				.787
Regulação emoções do próprio				
REP9		.650		
REP10		.871		
REP11		.857		
REP12		.806		
Utilização das emoções para facilitar o desempenho				
UEFD13	.793			
UEFD14	.853			
UEFD15	.848			
UEFD16	.872			

Procedimentos de recolha e análise dos dados

Após as solicitações das autorizações para a utilização dos instrumentos (Anexos B,C e D), foi criado um protocolo no *Google forms* com os instrumentos mencionados previamente, que foram aplicados em formato digital. Foram partilhados nas redes sociais, bem como distribuídos panfletos com o *QR code* com *link* direto ao questionário. Foi também partilhado com pessoas da rede de contactos da investigadora que se enquadravam nos critérios de inclusão definidos previamente. Durante a recolha de dados foram asseguradas as questões éticas, nomeadamente o anonimato dos participantes e a confidencialidade da informação recolhida.

Após a recolha dos dados estes foram analisados no programa informático SPSS (Statistical Package for the Social Sciences, versão 28).

Assumiu-se a normalidade da distribuição da amostra, ancorados no Teorema do Limite Central, tendo em conta a dimensão da amostra (Marôco, 2018, pp. 46).

Para aferir quais as estratégias de gestão de conflitos mais utilizadas pelos lojistas, assim como qual a dimensão da satisfação e da inteligência emocional que assumem mais relevância, foi realizada uma análise descritiva, recorrendo-se à média, ao desvio-padrão e os valores mínimos e máximos.

Recorreu-se ao teste de correlação de *Pearson* para analisar a associação entre as estratégias de gestão de conflito, a satisfação no trabalho e a inteligência emocional.

Foi utilizado o teste One-Way ANOVA para analisar se haviam diferenças estatisticamente significativas entre as variáveis de estudo e as variáveis sociodemográficas: idade, estado civil, número de filhos, habilitações literárias, antiguidade e com a perceção de sobrecarga.

Recorreu-se o teste t de student para analisar se haviam diferenças estatisticamente significativas entre as variáveis de estudo em função do sexo, da existência de turnos rotativos, e a sair mais tarde do trabalho.

Resultados

De modo a contribuir para uma apresentação mais clara dos resultados obtidos neste estudo, os mesmos foram organizados em torno das questões de investigação. Assim, relativamente à QI1 “Quais as estratégias de gestão de conflito mais utilizadas pelos lojistas?”, foi possível perceber, pelos resultados apresentados na Tabela 9, uma maior utilização da estratégia de colaboração/integração ($M=4.89$, $DP=1.25$), de seguida a estratégia de acomodação ($M=4.15$, $DP=1.09$), evitamento ($M=4.12$, $DP=1.32$), compromisso ($M=4.10$, $DP=1.22$), sendo que a estratégia de gestão de conflito menos utilizada pelos lojistas foi a de competição/domínio ($M=2.70$, $DP=1.17$).

Tabela 9

Estatística descritiva Estratégias de gestão de conflito

Variável	Dimensões	M	DP	Mínimo teórico	Máximo teórico
Gestão de conflitos	Compromisso	4.10	1.22	1	7
	Competição/domínio	2.70	1.17	1	7
	Evitamento	4.12	1.32	1	7
	Acomodação	4.15	1.09	1	7
	Colaboração/integração	4.89	1.25	1	7

Relativamente à QI2 “Qual o grau de satisfação no trabalho destes profissionais?” foi possível concluir pela análise dos dados da Tabela 10, que a Satisfação no trabalho apresenta um valor médio de 4.22 ($DP=1.21$), o que indica que os lojistas não se sentem nem satisfeitos nem insatisfeitos com o seu trabalho. Observou-se ainda que todos os fatores da escala apresentaram valores superiores a 3.5, o que indica que os lojistas não estão insatisfeitos. Sendo que a Satisfação com o ambiente físico apresentou o valor mais elevado ($M=4.77$, $DP=1.41$), seguida da satisfação com a participação, da satisfação com a supervisão e da satisfação intrínseca do trabalho ($M=4.27$, $DP=1.54$; $M=4.15$, $DP=1.60$; $M=4.13$, $DP=1.40$, respetivamente). Por fim, a satisfação com os benefícios e políticas da organização foi a que apresentou o valor médio mais baixo ($M=3.78$, $DP=1.41$).

Tabela 10*Estatística descritiva satisfação no trabalho*

Variável	Dimensões	<i>M</i>	<i>DP</i>	Mínimo teórico	Máximo teórico
Satisfação	Satisfação intrínseca trabalho	4.13	1.40	1	7
	Satisfação ambiente físico	4.77	1.41	1	7
	Satisfação supervisão	4.15	1.60	1	7
	Satisfação benefícios e políticas	3.78	1.41	1	7
	Satisfação participação	4.27	1.54	1	7
	Satisfação escala total	4.22	1.21	1	7

No que diz respeito à QI3 “Qual a dimensão da inteligência emocional que, neste contexto, assume maior relevância?”, foi possível concluir, pelos resultados obtidos, mencionados na Tabela 11 que a dimensão com maior relevância foi a avaliação e reconhecimento das emoções nos outros ($M=4.05, DP=0.58$). Seguida das dimensões da avaliação e expressão das próprias emoções ($M=3.88, DP=0.75$) e da regulação das emoções do próprio ($M=3.75, DP=0.88$). Por fim, a dimensão com menor relevância neste contexto foi a utilização das emoções para facilitar o desempenho ($M=3.31, DP=0.93$). Foi possível ainda concluir que os participantes da amostra apresentam níveis elevados de inteligência emocional ($M= 3.75, DP=.58$).

Tabela 11*Estatística descritiva inteligência emocional*

Variável	Dimensões	<i>M</i>	<i>DP</i>	Mínimo teórico	Máximo teórico
Inteligência emocional	Avaliação e expressão das próprias emoções	3.88	.75	1	5
	Avaliação e reconhecimento das emoções nos outros	4.05	.58	3	5
	Regulação das emoções do próprio	3.75	.88	1	5
	Utilização das emoções para facilitar o desempenho	3.31	.93	1	5
	Escala total	3.75	.58	1	5

Relativamente à QI4 “Será que existe alguma correlação entre as estratégias de Gestão de conflitos, a satisfação no trabalho e a inteligência emocional?” serão primeiramente apresentados os resultados referentes à correlação entre as estratégias de gestão de conflito e a satisfação no trabalho, depois entre as estratégias de gestão de conflito e a inteligência emocional e finalmente entre a satisfação e a inteligência emocional.

Correlação entre as estratégias de gestão de conflito e a satisfação no trabalho

Com recurso ao teste de correlação de Pearson, concluiu-se, como se percebe na Tabela 12, uma correlação estatisticamente significativa positiva e muito baixa entre a satisfação intrínseca e a estratégia acomodação ($r=.176, p=.012$), entre a satisfação com os benefícios e políticas e as estratégias competição/domínio e a acomodação ($r=.152, p=.031$; $r=.146, p=.039$, respetivamente), entre a satisfação com a participação e a estratégia compromisso ($r=.191, p=.007$).

Verificou-se, ainda, uma correlação positiva e baixa entre a satisfação intrínseca e as estratégias compromisso e colaboração ($r=.216, p=.002$; $r=.317, p=.001$, respetivamente). Entre a satisfação com o ambiente físico e as estratégias acomodação e colaboração ($r=.201, p=.004$; $r=.203, p=.004$, respetivamente). Entre a satisfação com a supervisão e as estratégias compromisso, acomodação e colaboração/integração ($r=.252, p=.001$; $r=.237, p=.001$; $r=.306, p=.001$, respetivamente). Entre a satisfação com os benefícios e políticas e as estratégias compromisso e colaboração/integração ($r=.210, p=.003$; $r=.270, p=.001$, respetivamente). Entre a satisfação com a participação e a estratégia colaboração/integração ($r=.318, p=.001$). Entre a escala global da satisfação e as estratégias compromisso, acomodação e colaboração/integração ($r=.243, p=.001$; $r=.210, p=.003$; $r=.341, p=.001$, respetivamente).

Estes resultados significam que quando aumenta o recurso às estratégias de compromisso, competição/domínio, acomodação e colaboração/integração aumenta a satisfação no geral e vice-versa.

Verificou-se, também, uma correlação negativa e muito baixa entre a satisfação com a participação e a estratégia de evitamento ($r=-.188, p=.007$). Revelando que o aumento ao recurso da estratégia de evitamento, diminui a satisfação com a participação e vice-versa.

Tabela 12

Correlação entre as estratégias de gestão de conflitos e a satisfação

		Satisfação intrínseca	Ambiente físico	Supervisão	Benefícios e políticas	Participação	Escala total
Compromisso	<i>r</i>	.216*	.110	.252**	.210**	.191**	.243**
	<i>p</i>	.002	.117	<.001	.003	.007	<.001
Competição/domínio	<i>r</i>	.124	.112	.065	.152*	.107	.132
	<i>p</i>	.078	.114	.360	.031	.100	.063
Evitamento	<i>r</i>	-.025	.110	.063	.058	-.188**	.028
	<i>p</i>	.728	.119	.372	.417	.007	.694
Acomodação	<i>r</i>	.176*	.201**	.237**	.146*	.035	.210**
	<i>p</i>	.012	.004	<.001	.039	.627	.003
Colaboração/integração	<i>r</i>	.317*	.203**	.306**	.270**	.318**	.341**
	<i>p</i>	<.001	.004	<.001	<.001	<.001	<.001

* $p < 0.05$

Correlação entre as estratégias de gestão de conflito e a inteligência emocional

Com recurso ao teste de correlação de Pearson, encontrou-se como se percebe na Tabela 13, uma correlação estatisticamente significativa positiva e muito baixa entre a estratégia competição/domínio e as dimensões da regulação das próprias emoções, utilização das emoções para facilitar o desempenho e com a escala global de inteligência emocional ($r=.196, p=.005; r=.162, p=.021; r=.192, p=.006$, respetivamente). Entre a estratégia de evitamento e dimensão da utilização das emoções para facilitar o desempenho ($r=.173, p=.014$). Entre a estratégia da acomodação e a dimensão avaliação e reconhecimento de emoções nos outros ($r=.196, p=.005$). Também entre a estratégia de colaboração/integração

e a dimensão da utilização das emoções para facilitar o desempenho, e com a escala global de inteligência emocional ($r=.139, p=.049$; $r=.181, p=.010$, respetivamente).

Por fim, verificou-se, ainda, uma correlação positiva e baixa entre a estratégia de colaboração/integração e a dimensão da avaliação e reconhecimento das emoções nos outros ($r=.210, p=.003$).

Tabela 13

Correlação entre as estratégias de gestão de conflito e a inteligência emocional

		Compromisso	Competição/ domínio	Evitamento	Acomodação	Colaboração/ integração
Avaliação e expressão das próprias emoções	<i>r</i>	.054	.111	.002	-.056	.073
	<i>p</i>	.443	.116	.973	.430	.303
Avaliação e reconhecimento das emoções dos outros	<i>r</i>	.131	.064	.106	.196**	.210**
	<i>p</i>	.063	.370	.134	.005	.003
Regulação das próprias emoções	<i>r</i>	.102	.196**	-.124	-.040	.127
	<i>p</i>	.151	.005	.079	.569	.072
Utilização das emoções para facilitar o desempenho	<i>r</i>	.108	.162*	.173*	.090	.139*
	<i>p</i>	.128	.021	.014	.203	.049
Escala total	<i>r</i>	.133	.192**	.050	.052	.181**
	<i>p</i>	.060	.006	.482	.462	.010

* $p < 0.05$

Correlação entre a satisfação e a inteligência emocional

Com recurso ao teste de correlação de Pearson encontrou-se como se percebe na Tabela 14, uma correlação estatisticamente significativa positiva e muito baixa entre a satisfação intrínseca e a dimensão da avaliação e expressão das próprias emoções ($r=.178, p=.012$), entre a satisfação com o ambiente físico e a dimensão regulação das próprias emoções ($r=.158, p=.026$), entre a satisfação com a supervisão e a dimensão avaliação e reconhecimento das emoções dos outros ($r=.162, p=.021$), entre a satisfação com os benefícios e políticas e a regulação das próprias emoções ($r=.148, p=.036$), entre a satisfação com a participação e as dimensões da utilização das emoções para facilitar o desempenho e

da escala global de inteligência emocional ($r=.147, p=.038$; $r=.149, p=.034$, respectivamente). Também entre a escala global da satisfação e as dimensões da avaliação e reconhecimento das emoções dos outros e da regulação das próprias emoções ($r=.164, p=.020$; $r=.157, p=.026$).

Verificou-se também uma correlação positiva e baixa entre a satisfação intrínseca e a regulação das emoções para facilitar o desempenho e com a escala total da inteligência emocional ($r=.213, p=.002$; $r=.224, p=.001$, respectivamente). Entre a satisfação com o ambiente físico e a utilização das emoções para facilitar o desempenho e a escala global de inteligência emocional ($r=.216, p=.002$; $r=.200, p=.004$, respectivamente). Entre a satisfação com a supervisão e a utilização das emoções para facilitar o desempenho e a escala global de inteligência emocional ($r=.282, p=.001$; $r=.212, p=.003$, respectivamente). Também entre a satisfação com os benefícios e políticas e a utilização das emoções para facilitar o desempenho e a escala global de inteligência emocional ($r=.268, p=.001$; $r=.226, p=.001$, respectivamente). Por fim, entre a escala global da satisfação e a utilização das emoções para facilitar o desempenho e a escala global de inteligência emocional ($r=.286, p=.001$; $r=.250, p=.001$, respectivamente).

Tabela 14

Correlação entre a satisfação e a inteligência emocional

		Satisfação intrínseca	Ambient e físico	Supervisão	Benefícios e políticas	Participação	Satisfação total
Avaliação e expressão das próprias emoções	<i>r</i>	.178*	.074	.056	.085	.046	.103
	<i>p</i>	.012	.297	.426	.232	.514	.147
Avaliação e reconhecimento emoções dos outros	<i>r</i>	.120	.114	.162*	.136	.129	.164*
	<i>p</i>	.090	.106	.021	.055	.068	.020
Regulação das próprias emoções	<i>r</i>	.133	.158*	.102	.148*	.112	.157*
	<i>p</i>	.060	.026	.152	.036	.113	.026
Utilização emoções para facilitar o desempenho	<i>r</i>	.213**	.216**	.282**	.268**	.147*	.286**
	<i>p</i>	.002	.002	<.001	<.001	.038	<.001
Inteligência emocional total	<i>r</i>	.224**	.200**	.212**	.226**	.149*	.250**
	<i>p</i>	.001	.004	.003	.001	.034	<.001

* $p < 0.05$

Relativamente à QI5 “Será que existe influência das variáveis sociodemográficas nas estratégias de Gestão de conflitos, na satisfação no trabalho e na inteligência emocional?” serão primeiramente apresentados os resultados referentes às estratégias de gestão de conflito, em seguida relativos à satisfação no trabalho e finalmente da inteligência emocional.

Estratégias de gestão de conflito

Análise das diferenças das estratégias de Gestão de conflitos em função do sexo.

Para perceber se existiram diferenças estatisticamente significativas entre as estratégias de gestão de conflito em função do sexo, recorreu-se ao teste T-student e, como se percebe na Tabela 15, os resultados evidenciaram diferenças estatisticamente significativas na variável compromisso [$t_{(199)} = -2.431, p = .016$], na colaboração/integração [$t_{(199)} = -2.785, p = .006$]. Foi, assim, possível concluir que os homens recorrem às estratégias de compromisso e colaboração/integração ($M = 4.62, DP = 1.15; M = 5.49, DP = 1.10$, respetivamente).

Tabela 15

Análise das diferenças das estratégias de Gestão de conflitos em função do sexo

Estratégias de gestão de conflito	Feminino		Masculino		Test t student		
	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>t</i>	<i>gl</i>	<i>p</i>
Compromisso	4.02	1.21	4.62	1.15	-2.431	199	.016*
Competição /domínio	2.64	1.13	3.06	1.33	-1.792	199	.075
Evitamento	4.10	1.31	4.22	1.37	-.435	199	.664
Acomodação	4.09	1.10	4.51	.96	-1.866	199	.063
Colaboração/integração	4.79	1.25	5.49	1.10	-2.785	199	.006*

* $p < 0.05$

Análise das diferenças das estratégias de Gestão de conflitos em função da idade.

Para comparar as estratégias de gestão de conflito em função da idade, recorreu-se ao teste ANOVA e, como se percebe na Tabela 16, os resultados evidenciaram diferenças estatisticamente significativas na estratégia compromisso ($F=9.193, p=.001$), na estratégia evitamento ($F=7.266, p=.001$), na estratégia acomodação ($F=5.219, p=.006$) e na estratégia da

colaboração ($F=8.333, p=.001$). Foi, assim, possível concluir que os lojistas com idades compreendidas entre 18-28 anos recorrem mais às estratégias de compromisso, evitamento, acomodação e colaboração, comparativamente aos outros participantes ($M=4.34, DP=1.10$; $M=4.34, DP=1.23$; $M=4.33, DP=1.06$; $M=5.12, DP=1.19$, respetivamente).

Com recurso ao teste de comparações múltiplas de Gabriel percebeu-se que as diferenças na dimensão compromisso registaram-se entre a resposta “18-28 anos” e “41-60 anos” ($DM=1.067, p=.001$). Na dimensão evitamento, registaram-se entre a resposta “18-28 anos” e “41-60 anos” ($DM=1.054, p=.001$). Na dimensão acomodação, entre a resposta “18-28 anos” e “41-60 anos” ($DM=.646, p=.012$). Na colaboração, entre a resposta “18-28 anos” e “41-60 anos” ($DM=1.052, p=.001$).

Tabela 16

Análise das diferenças nas estratégias de gestão de conflito em função da idade

Dimensões	18-28 anos		29-40 anos		41-60 anos		ANOVA	
	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Compromisso	4.34	1.10	3.92	1.25	3.27	1.33	9.193	<.001*
Competição/domínio	2.79	1.20	2.62	1.12	2.41	1.07	1.238	.292
Evitamento	4.34	1.23	3.98	1.43	3.28	1.18	7.266	<.001*
Acomodação	4.33	1.06	3.93	1.07	3.69	1.12	5.219	.006*
Colaboração/integração	5.12	1.19	4.71	1.17	4.07	1.41	8.333	<.001*

* $p < 0.05$

Análise das diferenças das estratégias de Gestão de conflitos em função do estado civil.

Para comparar as estratégias de gestão de conflitos em função do estado civil, recorreu-se ao teste ANOVA, e os resultados evidenciaram, como se percebe na Tabela 17 diferenças estatisticamente significativas na estratégia compromisso ($F=5.107, p=.007$), na estratégia evitamento ($F=7.07, p=.001$), na acomodação ($F=3.35, p=.037$) e na estratégia de colaboração/integração ($F=4.80, p=.009$). Foi, assim, possível concluir que os lojistas solteiros recorrem mais às estratégias de compromisso, evitamento, acomodação e colaboração/integração comparativamente aos outros participantes ($M=4.27, DP=1.14$; $M=4.34, DP=1.28$; $M=4.28, DP=1.07$; $M=5.03, DP=1.20$, respetivamente).

Com recurso ao teste de comparações múltiplas de Gabriel, percebeu-se que as diferenças na dimensão compromisso registaram-se entre a resposta “solteiro” e “casado/união de facto” ($DM=.545, p=.015$). Na dimensão evitamento, entre a resposta “solteiro” e “casado/união de facto” ($DM=.756, p=.001$). Na dimensão acomodação, entre a resposta “solteiro” e “casado/união de facto” ($DM=.428, p=.042$). Na dimensão colaboração/integração, entre a resposta “solteiro” e “divorciado” ($DM=1.103, p=.005$).

Tabela 17

Análise das diferenças das estratégias de gestão de conflito em função do estado civil

Dimensões	Solteiro		Casado/ união de facto		Divorciado		ANOVA	
	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Compromisso	4.27	1.14	3.72	1.35	3.50	1.11	5.107	.007*
Competição/ domínio	2.78	1.23	2.50	.95	2.44	1.09	1.29	.276
Evitamento	4.34	1.28	3.58	1.31	3.63	1.21	7.07	.001*
Acomodação	4.28	1.07	3.85	1.04	3.82	1.38	3.35	.037*
Colaboração/ integração	5.03	1.20	4.66	1.31	3.93	1.36	4.80	.009*

* $p < 0.05$

Análise das diferenças nas estratégias de gestão de conflito em função do número de filhos

Para comparar as estratégias de gestão de conflito em função do número de filhos, recorreu-se ao teste ANOVA, e os resultados evidenciaram, como se percebe na Tabela 18, diferenças estatisticamente significativas na estratégia compromisso ($F=5.832, p=.001$), na estratégia evitamento ($F=10.237, p=.001$), na estratégia acomodação ($F=4.501, p=.004$), e na estratégia da colaboração ($F=3.528, p=.015$). Foi, assim, possível concluir que os lojistas sem filhos recorrem mais às estratégias de compromisso, evitamento, acomodação e colaboração, comparativamente aos outros participantes ($M=4.28, DP=1.09$; $M=4.36, DP=1.24$; $M=4.29, DP=1.02$; $M=5.03, DP=1.16$, respetivamente).

Com recurso ao teste de comparações múltiplas de Gabriel percebeu-se que as diferenças na dimensão compromisso, registaram-se entre a resposta “nenhum filho” e “1 filho” ($DM=.818, p=.010$) e entre a resposta “nenhum filho” e “2 filhos” ($DM=.969, p=.002$).

Na dimensão evitamento, registaram-se entre a resposta “nenhum filho” e “1 filho” ($DM=1.005, p=.002$) e entre a resposta “nenhum filho” e “3 ou mais filhos” ($DM=1.420, p=.006$). Na dimensão acomodação, entre a resposta “nenhum filho” e “2 filhos” ($DM=.701, p=.025$). Na colaboração, entre a resposta “nenhum filho” e “1 filho” ($DM=.818, p=.016$).

Tabela 18

Análise das diferenças das estratégias de gestão de conflito em função do número de filhos

Dimensões	Nenhum filho		1 filho		2 filhos		3 ou mais filhos		ANOVA	
	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Compromisso	4.28	1.09	3.46	1.43	3.31	1.59	3.75	1.19	5.832	<.001*
Competição/ domínio	2.77	1.18	2.37	1.04	2.53	1.11	2.40	1.27	.946	.419
Evitamento	4.36	1.24	3.36	1.23	3.09	1.28	2.94	1.10	10.237	<.001*
Acomodação	4.29	1.02	3.75	1.44	3.59	1.02	3.36	.98	4.501	.004*
Colaboração/ integração	5.03	1.16	4.21	1.57	4.42	1.47	4.62	1.06	3.528	.016*

* $p < 0.05$

Análise das diferenças nas estratégias de gestão de conflito em função das habilitações

literárias

Para comparar as estratégias de gestão de conflito em função das habilitações literárias, recorreu-se ao teste ANOVA, e, como se percebe na Tabela 19, os resultados evidenciaram diferenças estatisticamente significativas na estratégia evitamento ($F=2.960, p=.021$). Foi, assim, possível concluir que os lojistas com licenciatura recorrem mais à estratégia de evitamento, comparativamente aos outros participantes ($M=4.43, p=1.25$).

Com recurso ao teste de comparações múltiplas de Gabriel, percebeu-se que as diferenças na dimensão evitamento registaram-se entre a resposta “3.º ciclo” e “licenciatura” ($DM=-1.142, p=.024$).

Tabela 19

Análise das diferenças nas estratégias de gestão de conflito em função das habilitações literárias

Dimensões	3.º ciclo		Ensino secundário		Licenciatura		Mestrado		Doutoramento		ANOVA	
	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Compromisso	3.33	1.62	4.10	1.23	4.19	1.15	4.30	.79	4.17	1.52	1.399	.236
Competição/domínio	2.72	1.10	2.60	1.19	2.73	1.12	2.96	1.19	2.98	1.43	.479	.751
Evitamento	3.29	1.16	4.01	1.37	4.43	1.25	4.18	1.18	3.52	1.40	2.960	.021 *
Acomodação	3.53	.89	4.12	1.24	4.22	.98	4.31	.63	4.00	.91	1.213	.307
Colaboração / integração	4.18	1.38	4.90	1.24	4.94	1.24	5.10	.71	5.46	1.38	1.612	.173

* $p < 0.05$

Análise das diferenças nas estratégias de gestão de conflito em função do tempo como lojista

Para comparar as estratégias de gestão de conflito em função do tempo como lojista, recorreu-se ao teste ANOVA, e os resultados evidenciaram, como se percebe na Tabela 20, diferenças estatisticamente significativas na estratégia compromisso ($F=9.926$, $p=.001$), na estratégia evitamento ($F=12.266$, $p=.001$), na estratégia acomodação ($F=8.425$, $p=.001$) e na estratégia colaboração/integração ($F=6.204$, $p=.001$). Foi, assim, possível concluir que os lojistas que exercem funções há menos de um ano recorrem mais a estratégias de compromisso, evitamento, acomodação comparativamente aos outros grupos ($M=4.34$, $DP=1.23$; $M=4.73$, $DP=1.14$; ($M=4.61$, $DP=1.12$, respetivamente). Por outro lado, os lojistas que exercem funções entre 6 a 10 anos recorrem mais à estratégia de colaboração/integração ($M=5.15$, $DP=1.25$).

Com recurso ao teste de comparações múltiplas de Gabriel, percebeu-se que as diferenças na dimensão do compromisso registaram-se entre a resposta “menos de 1 ano” e “entre 21 a 30 anos”, ($DM=1.62$, $p=.001$), entre a resposta “entre 1 a 5 anos” e “entre 11 a 20 anos” ($DM=.799$, $p=.024$), entre a resposta “entre 1 a 5 anos” e “entre 21 a 30 anos”

($DM=1.61, p=.001$) e entre a resposta “entre 6 a 10 anos” e “entre 21 a 30 anos” ($DM=1.61, p=.001$).

Na dimensão do evitamento, registaram-se entre a resposta “menos de 1 ano” e “entre 11 a 20 anos”, ($DM=1.69, p=.001$), entre a resposta “menos de 1 ano” e “entre 21 a 30 anos” ($DM=.1.75, p=.001$), entre a resposta “entre 1 a 5 anos” e “entre 11 a 20 anos” ($DM=1.26, p=.001$) e entre a resposta “entre 1 a 5 anos” e “entre 21 a 30 anos” ($DM=1.322, p=.001$) entre a resposta “entre 6 a 10 anos” e “entre 20 a 30 anos” ($DM=1.20, p=.006$) e entre a resposta “entre 6 a 10 anos” e “entre 11 a 20 anos” ($DM=1.13, p=.005$).

Na dimensão acomodação, registaram-se entre a resposta “menos de 1 ano” e “entre 11 a 20 anos”, ($DM=1.11, p=.001$), entre a resposta “menos de 1 ano” e “entre 21 a 30 anos” ($DM=1.37, p=.001$), entre a resposta “entre 1 a 5 anos” e “entre 11 a 20 anos” ($DM=.738, p=.016$), entre a resposta “entre 1 a 5 anos” e “entre 21 a 30 anos” ($DM=.998, p=.001$) e entre a resposta “entre 6 a 10 anos” e “entre 21 a 30 anos” ($DM=.997, p=.008$). Na dimensão da colaboração, registaram-se entre a resposta “menos de 1 ano” e “entre 21 a 30 anos”, ($DM=1.33, p=.001$), entre a resposta “entre 1 a 5 anos” e “entre 21 a 30 anos” ($DM=1.33, p=.001$) e entre a resposta “entre 6 a 10 anos” e “entre 21 a 30 anos” ($DM=1.41, p=.001$).

Tabela 20

Análise das diferenças nas estratégias de gestão de conflito em função do tempo como lojista

Dimensões	Menos de 1 ano		Entre 1 a 5 anos		Entre 6 a 10 anos		Entre 11 a 20 anos		Entre 21 a 30 anos		ANOVA	
	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Compromisso	4.34	1.23	4.32	.96	4.33	1.11	3.54	1.37	2.72	1.18	9.926	<.001
Competição/ domínio	2.80	1.25	2.72	1.09	2.79	1.23	2.69	1.35	2.04	.68	1.608	.174
Evitamento	4.73	1.14	4.30	1.24	4.18	1.19	3.04	1.14	2.98	1.17	12.266	<.001
Acomodação	4.61	1.12	4.24	.92	4.24	1.14	3.50	.98	3.24	.99	8.425	<.001
Colaboração /integração	5.08	1.31	5.05	1.07	5.15	1.25	4.39	1.25	3.75	1.27	6.204	<.001

* $p < 0.05$

Análise das diferenças nas estratégias de gestão de conflitos em função da existência de turnos rotativos

Para perceber se existiram diferenças estatisticamente significativas entre as estratégias de gestão de conflito em função da existência de turnos, recorreu-se ao teste T-student, e os resultados evidenciaram, como se pode observar na Tabela 21, diferenças estatisticamente significativas na estratégia compromisso [$t_{(110.929)} = 2.000, p = .048$], na estratégia colaboração/integração [$t_{(199)} = 2.009, p = .046$]. O que indica que os lojistas que mencionaram a existência de turnos rotativos recorrem mais às estratégias de compromisso e colaboração/integração comparativamente aos lojistas que não têm turnos rotativos ($M = 4.24, DP = 1.09; M = 5.02, DP = 1.19$, respetivamente),

Tabela 21

Análise das diferenças das estratégias de gestão de conflitos em função da existência de turnos rotativos

Dimensões	Sim		Não		Test t student		
	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>t</i>	<i>gl</i>	<i>p</i>
Compromisso	4.24	1.09	3.85	1.41	2.000	110.929	.048*
Competição/domínio	2.63	1.13	2.83	1.23	-1.163	199	.246
Evitamento	4.23	1.25	3.91	1.42	1.630	199	.105
Acomodação	4.19	1.06	4.07	1.14	.736	199	.463
Colaboração/integração	5.02	1.19	4.64	1.35	2.009	199	.046*

* $p < 0.05$

Análise das diferenças nas estratégias de gestão de conflito em função de sair mais tarde do trabalho

Para perceber se existiram diferenças estatisticamente significativas entre as estratégias de gestão de conflito em função de sair mais tarde do trabalho, recorreu-se ao teste T-student e os resultados evidenciaram, como se pode observar na Tabela 22, diferenças estatisticamente significativas na estratégia de compromisso [$t_{(95.581)} = 3.412, p = .001$], na estratégia de competição/domínio [$t_{(143.758)} = 2.281, p = .039$], e na estratégia acomodação [$t_{(199)} = 2.669, p = .008$]. Foi, assim, possível concluir que os lojistas que saem mais tarde do

trabalho recorrem mais à estratégia de compromisso, competição/domínio e colaboração/integração comparativamente aos participantes que não saem mais tarde do trabalho ($M= 4.31, DP=1.09; M=2.81, DP=1.23; M=4.28, DP=1.03$, respetivamente).

Tabela 22

Análise das diferenças nas estratégias de gestão de conflito em função de sair mais tarde do trabalho

Dimensões	Sim		Não		Test t student		
	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>t</i>	<i>gl</i>	<i>p</i>
Compromisso	4.31	1.09	3.64	1.36	3.412	95.581	<.001*
Competição/domínio	2.81	1.23	2.44	.97	2.281	143.758	.039*
Evitamento	4.20	1.30	3.92	1.36	1.394	199	.165
Acomodação	4.28	1.03	3.84	1.18	2.669	199	.008*
Colaboração/integração	5.00	1.20	4.63	1.34	1.901	199	.059

* $p < 0.05$

Análise das diferenças nas estratégias de gestão de conflito em função da perceção de sobrecarga

Como se percebe na Tabela 23 não existiu nenhuma diferença estatisticamente significativa em função da perceção de sobrecarga nas estratégias de gestão de conflito ($p > 0.05$).

Tabela 23

Análise das diferenças nas estratégias de gestão de conflito em função da perceção de sobrecarga

Dimensões	Sim		Não		Em certa parte		ANOVA	
	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Compromisso	4.19	1.04	4.19	1.31	3.94	1.30	.984	.376
Competição/domínio	2.89	1.30	2.54	1.14	2.63	1.03	1.678	.189
Evitamento	4.18	1.36	4.11	1.33	4.06	1.29	.147	.864
Acomodação	4.24	1.09	4.10	1.15	4.10	1.06	.358	.700
Colaboração/integração	4.85	1.23	5.01	1.26	4.83	1.29	.367	.693

* $p < 0.05$

Satisfação no trabalho

Análise das diferenças na satisfação em função do sexo

Para avaliar se existiram diferenças estatisticamente significativas na satisfação em função do sexo, recorreu-se ao teste T-student e os resultados evidenciaram, pode-se observar na Tabela 22, diferenças estatisticamente significativas entre a satisfação intrínseca com o trabalho [$t_{(199)} = -2.471, p = .014$], satisfação com o ambiente físico de trabalho [$t_{(199)} = -2.527, p = .012$], satisfação com a supervisão [$t_{(199)} = -3.064, p = .002$], satisfação com os benefícios e políticas da organização [$t_{(199)} = -3.884, p = .001$], satisfação com a participação [$t_{(199)} = -2.941, p = .004$] e com a satisfação total [$t_{(199)} = -3.688, p = .001$]. O que indica que são os homens que apresentaram níveis superiores de satisfação em todas as dimensões ($M=4.73, DP=1.08; M=5.39, DP=1.29; M=4.99, DP=1.40; M=4.71, DP=1.35; M=5.05, DP=1.27, M=4.98, DP=1.13$, respectivamente).

Tabela 24

Análise das diferenças da satisfação em função do sexo

Satisfação	Feminino		Masculino		Teste t student		
	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>t</i>	<i>gl</i>	<i>p</i>
Satisfação intrínseca trabalho	4.04	1.42	4.73	1.08	-2.471	199	.014*
Ambiente físico	4.67	1.41	5.39	1.29	-2.527	199	.012*
Supervisão	4.02	1.59	4.99	1.40	-3.064	199	.002*
Benefícios e políticas	3.63	1.37	4.71	1.35	-3.884	199	<.001*
Participação	4.14	1.55	5.05	1.27	-2.941	199	.004*
Escala total	4.09	1.18	4.98	1.13	-3.688	199	<.001*

* $p < 0.05$

Análise das diferenças na satisfação em função da idade.

Como se percebe na Tabela abaixo não existiu nenhuma diferença estatisticamente significativa em função da idade na satisfação ($p \geq 0.05$).

Tabela 25*Análise das diferenças na satisfação em função da idade*

Dimensões	18-28 anos		29-40 anos		41-60 anos		ANOVA	
	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Satisfação intrínseca trabalho	4.09	1.31	4.27	1.54	4.05	1.58	.356	.701
Ambiente físico	4.91	1.34	4.57	1.47	4.50	1.59	1.593	.206
Supervisão	4.20	1.60	4.15	1.62	3.92	1.57	.300	.741
Benefícios e políticas	3.80	1.33	3.82	1.58	3.58	1.47	.264	.768
Participação	4.22	1.48	4.37	1.69	4.26	1.60	.167	.846
Escala total	4.25	1.13	4.22	1.34	4.04	1.36	.298	.743

* $p < 0.05$ *Análise das diferenças na satisfação no trabalho em função do estado civil*

Como se percebe na Tabela abaixo não existiu nenhuma diferença estatisticamente significativa em função do estado civil na satisfação no trabalho ($p > 0.05$).

Tabela 26*Análise das diferenças da satisfação em função do estado civil*

Dimensões	Solteiro		Casado/união de facto		Divorciado		ANOVA	
	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Satisfação intrínseca trabalho	4.15	1.40	4.22	1.39	3.38	1.31	1.594	.206
Ambiente físico	4.90	1.37	4.48	1.47	4.26	1.57	2.351	.098
Supervisão	4.27	1.55	3.95	1.68	3.43	1.74	1.798	.168
Benefícios e políticas	3.85	1.35	3.66	1.58	3.32	1.40	.899	.409
Participação	4.27	1.54	4.35	1.58	3.73	1.52	.660	.518
Escala total	4.30	1.15	4.10	1.34	3.62	1.35	1.761	.175

* $p < 0.05$ *Análise das diferenças na satisfação em função do número de filhos*

Como se percebe na Tabela abaixo não existiu nenhuma diferença estatisticamente significativa em função do número de filhos na satisfação no trabalho ($p > 0.05$).

Tabela 27*Análise das diferenças da satisfação em função do número de filhos*

Dimensões	Nenhum filho		1 filho		2 filhos		3 ou mais filhos		ANOVA	
	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Satisfação intrínseca trabalho	4.08	1.40	4.36	1.29	4.44	1.42	3.92	1.65	.547	.651
Ambiente físico	4.77	1.40	4.68	1.53	4.92	1.11	4.60	2.15	.113	.952

Dimensões	Nenhum filho		1 filho		2 filhos		3 ou mais filhos		ANOVA	
	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Supervisão	4.17	1.62	3.84	1.51	4.37	1.50	4.11	1.90	.350	.789
Benefícios e políticas	3.76	1.39	3.77	1.59	3.93	1.41	3.80	1.74	.071	.976
Participação	4.18	1.55	4.42	1.59	4.90	1.30	4.22	1.73	1.188	.315
Escala total	4.20	1.20	4.17	1.21	4.48	1.22	4.13	1.70	.285	.836

* $p < 0.05$

Análise das diferenças na satisfação em função das habilitações literárias

Para perceber se existiram diferenças estatisticamente significativas na satisfação em função das habilitações literárias, recorreu-se ao teste ANOVA, e, os resultados evidenciaram, como se percebe na Tabela 28, diferenças estatisticamente significativas na dimensão da satisfação com a participação ($F=3.445, p=.010$). Foi, assim, possível concluir que os lojistas com o doutoramento apresentaram mais satisfação com a participação comparativamente aos outros participantes ($M=5.63, p=1.02$).

Com recurso ao teste de comparações múltiplas de Gabriel, percebeu-se que as diferenças na dimensão da satisfação com a participação registaram-se entre a resposta “licenciatura” e “doutoramento” ($DM=-1.714, p=.004$).

Tabela 28

Análise das diferenças na satisfação em função das habilitações literárias

Dimensões	3º ciclo		Ensino secundário		Licenciatura		Mestrado		Doutoramento		ANOVA	
	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Satisfação intrínseca trabalho	4.15	1.08	4.27	1.49	3.94	1.29	3.97	1.56	4.81	1.34	1.133	.342
Ambiente físico	5.07	1.25	4.69	1.35	4.86	1.45	4.51	1.74	4.60	1.44	.426	.790
Supervisão	4.65	1.05	4.03	1.81	4.21	1.44	3.90	1.70	4.63	1.31	.733	.570
Benefícios e políticas	4.10	1.16	3.74	1.52	3.77	1.26	3.56	1.65	4.13	1.64	.398	.810
Participação	4.86	.96	4.31	1.53	3.92	1.60	4.51	1.47	5.63	1.02	3.445	.010
Escala total	4.56	.80	4.19	1.31	4.17	1.14	4.05	1.42	4.68	1.15	.665	.617

* $p < 0.05$

Análise das diferenças na satisfação em função do tempo como lojista

Como se percebe na Tabela 29 não existiu nenhuma diferença estatisticamente significativa em função do tempo como lojista na satisfação ($p=>0.05$).

Tabela 29

Análise das diferenças na satisfação em função do tempo como lojista

Dimensões satisfação	Menos de 1 ano		Entre 1 a 5 anos		Entre 6 a 10 anos		Entre 11 a 20 anos		Entre 21 a 30 anos		ANOVA	
	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Satisfação intrínseca trabalho	4.28	1.42	4.00	1.36	4.19	1.48	4.14	1.41	4.22	1.48	.325	.861
Ambiente físico	5.02	1.48	4.85	1.23	4.58	1.61	4.54	1.67	4.47	1.23	.931	.447
Supervisão	4.51	1.62	4.14	1.60	4.02	1.67	4.04	1.32	3.66	1.71	1.100	.358
Benefícios e políticas	4.01	1.28	3.74	1.45	3.70	1.43	3.78	1.49	3.49	1.49	.537	.709
Participação	3.98	1.55	4.22	1.53	4.57	1.59	4.46	1.62	4.28	1.41	.845	.498
Escala total	4.40	1.29	4.19	1.12	4.17	1.22	4.16	1.35	3.98	1.32	.469	.759

* $p < 0.05$

Análise das diferenças na satisfação em função da existência de turnos rotativos

Como se percebe na Tabela 30 não existiu nenhuma diferença estatisticamente significativa em função da existência de turnos rotativos na satisfação no trabalho ($p=>0.05$).

Tabela 30

Análise das diferenças na satisfação em função da existência de turnos rotativos

Dimensões	Sim		Não		Test t student		
	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>t</i>	<i>gl</i>	<i>p</i>
Satisfação intrínseca trabalho	4.11	1.41	4.19	1.38	-.396	199	.693
Ambiente físico	4.77	1.34	4.78	1.54	-.048	199	.961
Supervisão	4.18	1.57	4.10	1.65	.317	199	.751
Benefícios e políticas	3.79	1.35	3.75	1.52	.206	199	.837
Participação	4.11	1.50	4.56	1.59	-1.964	199	.051
Escala total	4.20	1.16	4.25	1.32	-.253	199	.800

* $p < 0.05$

Análise das diferenças na satisfação em função de sair mais tarde do trabalho

Para avaliar as diferenças na satisfação em função de sair mais tarde do trabalho, recorreu-se ao teste t-student, e os resultados evidenciaram, como se pode observar na Tabela

31, diferenças estatisticamente significativas na satisfação com a supervisão [$t_{(199)} = -3.104$, $p = .002$] e na escala global [$t_{(131.082)} = -2.386$, $p = .018$]. Foi, assim, possível concluir que os lojistas não saem mais tarde do trabalho, apresentaram maior satisfação com a supervisão e satisfação total comparativamente aos outros participantes ($M = 4.67$, $DP = 1.44$; $M = 4.51$, $DP = 1.08$, respectivamente).

Tabela 31

Análise das diferenças na satisfação em função de sair mais tarde do trabalho

Dimensões	Sim		Não		Test t student		
	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>t</i>	<i>gl</i>	<i>p</i>
Satisfação intrínseca trabalho	4.10	1.39	4.22	1.42	-.582	199	.565
Ambiente físico	4.66	1.46	5.03	1.26	-1.710	199	.089
Supervisão	3.93	1.62	4.67	1.44	-3.104	199	.002*
Benefícios e políticas	3.69	1.44	3.99	1.33	-1.382	199	.157
Participação	4.14	1.59	4.56	1.39	-1.771	199	.078
Escala total	4.09	1.25	4.51	1.08	-2.386	131.082	.018*

* $p < 0.05$

Análise das diferenças na satisfação em função da percepção de sobrecarga

Para verificar se existiram diferenças estatisticamente significativas entre a satisfação em função da percepção de sobrecarga, recorreu-se ao teste ANOVA, e os resultados evidenciaram, como se pode perceber na Tabela 32, diferenças estatisticamente significativas na dimensão satisfação intrínseca com o trabalho ($F = 12.349$, $p = .001$), na satisfação com o ambiente físico ($F = 5.152$, $p = .007$), na satisfação com a supervisão ($F = 16.956$, $p = .001$), na satisfação com os benefícios e políticas ($F = 17.265$, $p = .001$), na satisfação com a participação ($F = 9.146$, $p = .001$) e na escala global da satisfação ($F = 18.426$, $p = .001$). Foi, assim, possível concluir que os participantes que não perceberam sobrecarga apresentaram maiores níveis de satisfação em todas as dimensões, comparativamente aos outros participantes ($M = 4.75$, $DP = 1.28$; $M = 5.11$, $DP = 1.33$; $M = 4.96$, $DP = 1.35$; $M = 4.58$, $DP = 1.30$; $M = 4.86$, $DP = 1.25$; $M = 4.86$, $DP = 1.09$, respectivamente).

Com recurso ao teste de comparações múltiplas de Gabriel, percebeu-se que as diferenças significativas na dimensão satisfação intrínseca, registaram-se entre a resposta “Sim” e “não” ($DM=-1.158, p=.001$) e entre a resposta “Sim” e “em certa parte” ($DM=-.605, p=.020$). Na dimensão satisfação com o ambiente físico, registaram-se entre a resposta “Sim” e “não” ($DM=-.739, p=.008$). Na dimensão satisfação com os benefícios e políticas, registaram-se entre a resposta “Sim” e “não” ($DM=-1.350, p=.001$) e entre a resposta “não” e “em certa parte” ($DM=.887, p=.001$). Na dimensão satisfação com a participação, registaram-se entre a resposta “Sim” e “não” ($DM=-1.115, p=.001$). Por fim, na escala total registaram-se entre a resposta “sim” e “não” ($DM=-1.197, p=.001$), entre a resposta “sim” e “ em certa parte” ($DM=-.608, p=.004$) e entre a resposta “ Não” e “ em certa parte” ($DM=-.589, p=.010$).

Tabela 32

Análise das diferenças na satisfação em função da percepção de sobrecarga

Dimensões	Sim		Não		Em certa parte		ANOVA	
	M	DP	M	DP	M	DP	F	p
Satisfação intrínseca trabalho	3.59	1.35	4.75	1.28	4.20	1.34	12.349	<.001*
Ambiente físico	4.37	1.34	5.11	1.33	4.91	1.45	5.152	.007*
Supervisão	3.44	1.49	4.96	1.35	4.24	1.57	16.956	<.001*
Benefícios e políticas	3.23	1.19	4.58	1.30	3.70	1.42	17.265	<.001*
Participação	3.74	1.44	4.86	1.25	4.33	1.69	9.146	<.001*
Escala total	3.66	1.03	4.86	1.09	4.27	1.23	18.426	<.001*

* $p < 0.05$

Inteligência emocional

Análise das diferenças na inteligência emocional em função do sexo

Para perceber se existiram diferenças estatisticamente significativas entre a inteligência emocional em função do sexo, recorreu-se ao teste t-student e os resultados evidenciaram, como se pode observar na Tabela 33 diferenças estatisticamente significativas na dimensão da utilização emoções para facilitar o desempenho [$t_{(199)}=-2.899, p=.004$] e com a escala da inteligência emocional [$t_{(199)}=-2.158, p=.032$]. O que indica que os homens apresentaram maior capacidade para utilizar as emoções para facilitar o desempenho bem

como níveis mais elevados de inteligência emocional ($M = 3.78$, $DP = 0.95$; $M = 3.97$, $DP = 0.66$, respetivamente).

Tabela 33

Análise das diferenças da inteligência emocional em função do sexo

Dimensões	Feminino		Masculino		Teste t student		
	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>t</i>	<i>gl</i>	<i>p</i>
Avaliação e expressão próprias emoções	3.85	.757	4.12	.67	-1.783	199	.076
Avaliação e reconhecimento emoções outro	4.03	.581	4.19	.59	-1.302	199	.194
Regulação emoções próprio	3.74	.852	3.79	1.05	-.231	199	.817
Utilização emoções para facilitar o desempenho	3.24	.908	3.78	.95	-2.899	199	.004*
Escala total	3.72	.56	3.97	.66	-2.158	199	.032*

* $p < 0.05$

Análise das diferenças na inteligência emocional em função da idade

Para perceber se existiram diferenças estatisticamente significativas na inteligência emocional em função da idade, recorreu-se ao teste ANOVA, e como se percebe na Tabela 34, os resultados evidenciaram diferenças estatisticamente significativas na dimensão da avaliação e expressão das próprias emoções ($F=3.881$, $p=.022$). Foi, assim, possível concluir que os lojistas com idades compreendidas entre 41-60 anos apresentaram uma maior capacidade para avaliar e expressar as próprias emoções, comparativamente aos outros participantes ($M = 4.08$, $DP = 0.67$).

Com recurso ao teste de comparações múltiplas de Gabriel, percebeu-se que as diferenças significativas na dimensão avaliação e expressão das próprias emoções registaram-se entre a resposta “18-28 anos” e “29-40 anos” ($DM=-.292$, $p=.044$).

Tabela 34*Análise das diferenças na inteligência emocional em função da idade*

Dimensões	18-28 anos		29-40 anos		41-60 anos		ANOVA	
	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Avaliação e expressão próprias emoções	3.77	.76	4.06	.71	4.08	.67	3.881	.022*
Avaliação e reconhecimento emoções dos outros	4.05	.61	4.09	.55	4.01	.54	.150	.861
Regulação emoções próprio	3.73	.90	3.75	.95	3.88	.56	.281	.756
Utilização emoções para facilitar o desempenho	3.28	.93	3.32	.98	3.48	.85	.481	.619
Escala total	3.71	.58	3.80	.63	3.86	.43	1.042	.355

* $p < 0.05$ *Análise das diferenças na inteligência emocional em função do estado civil*

Como se percebe na Tabela 35 não existiu nenhuma diferença estatisticamente significativa em função do estado civil na inteligência emocional ($p > 0.05$).

Tabela 35*Análise das diferenças da inteligência emocional em função do estado civil*

Dimensões	Solteiro		Casado/união de facto		Divorciado		ANOVA	
	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Avaliação e expressão próprias emoções	3.82	.76	4.03	.69	4.03	.88	1.497	.226
Avaliação e reconhecimento emoções outro	4.05	.60	4.08	.57	4.00	.41	.080	.924
Regulação emoções próprio	3.75	.89	3.79	.87	3.48	.90	.538	.585
Utilização emoções para facilitar o desempenho	3.35	.92	3.26	.94	3.05	1.15	.559	.573
Escala total	3.75	.60	3.79	.53	3.64	.59	.302	.740

* $p < 0.05$ *Análise das diferenças na inteligência emocional em função do número de filhos*

Para perceber se existiram diferenças estatisticamente significativas entre a inteligência emocional em função do número de filhos, recorreu-se ao teste ANOVA, e os resultados evidenciaram, como se pode observar na Tabela 36, diferenças estatisticamente significativas apenas na dimensão da avaliação e expressão das próprias emoções ($F=2.723, p=0.46$). Foi,

assim, possível concluir que os lojistas com um filho que apresentaram uma maior capacidade de avaliar e expressar as próprias emoções, comparativamente aos outros grupos ($M = 4.32, DP = 0.56$)

Com recurso ao teste de comparações múltiplas de Gabriel, percebeu-se que as diferenças registaram-se entre a resposta “nenhum filho” e “1 filho” ($DM = -.492, p = .014$).

Tabela 36

Análise das diferenças da inteligência emocional em função do número de filhos

Dimensões	Nenhum filho		1 filho		2 filhos		3 ou mais filhos		ANOVA	
	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Avaliação e expressão próprias emoções	3.82	.77	4.32	.56	3.87	.61	4.13	.65	2.723	.046*
Avaliação e reconhecimento de emoções	4.05	.61	4.13	.47	3.97	.53	4.13	.47	.256	.857
Regulação de emoções própria	3.71	.91	4.08	.83	3.66	.61	4.08	.52	1.363	.255
Utilização de emoções para facilitar o desempenho	3.29	.94	3.47	1.00	3.21	.83	3.67	.77	.578	.630
Escala total	3.72	.60	4.00	.45	3.68	.41	4.00	.51	1.833	.142

* $p < 0.05$

Análise das diferenças na inteligência emocional em função das habilitações literárias

Como se percebe na Tabela 37 não existiu nenhuma diferença estatisticamente significativa em função das habilitações literárias na inteligência emocional ($p = > 0.05$).

Tabela 37

Análise das diferenças na inteligência emocional em função das habilitações literárias

Dimensões	3º ciclo		Ensino secundário		Licenciatura		Mestrado		Doutoramento		ANOVA	
	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Avaliação e expressão próprias emoções	3.92	.86	3.93	.75	3.77	.75	3.97	.69	3.97	.69	.538	.708
Regulação de emoções própria	3.92	.47	3.71	.94	3.66	.93	4.13	.65	3.92	.63	1.148	.335

Dimensões	3º ciclo		Ensino secundário		Licenciatura		Mestrado		Doutoramento		ANOVA	
	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Utilização emoções para facilitar o desempenho	3.13	1.00	3.27	.98	3.37	.90	3.43	.86	3.33	.89	.299	.878
Escala total	3.71	.43	3.73	.60	3.72	.60	3.93	.50	3.87	.56	.525	.717

* $p < 0.05$

Análise das diferenças na inteligência emocional em função do tempo como lojista

Como se percebe na Tabela 38 não existiu nenhuma diferença estatisticamente significativa em função do tempo como lojista na inteligência emocional ($p = > 0.05$).

Tabela 38

Análise das diferenças na inteligência emocional em função do tempo como lojista

Dimensões	Menos de 1 ano		Entre 1 a 5 anos		Entre 6 a 10 anos		Entre 11 a 20 anos		Entre 21 a 30 anos		ANOVA	
	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Avaliação e expressão próprias emoções	3.71	.72	3.84	.80	4.09	.77	3.99	.61	4.00	.65	1.626	.169
Avaliação e reconhecimento emoções dos outros	4.10	.61	4.05	.61	4.14	.56	3.88	.57	4.01	.47	.771	.545
Regulação emoções próprio	3.66	.93	3.72	.97	3.80	.85	3.89	.77	3.82	.48	.345	.847
Utilização emoções para facilitar o desempenho	3.37	.93	3.30	.96	3.28	1.01	3.30	.97	3.24	.68	.089	.986
Escala total	3.71	.58	3.73	.64	3.83	.56	3.77	.53	3.77	.40	.246	.912

* $p < 0.05$

Análise das diferenças na inteligência emocional em função da existência de turnos rotativos

Como se percebe na Tabela 39 não existiu nenhuma diferença estatisticamente significativa em função da existência de turnos rotativos na inteligência emocional ($p = > 0.05$).

Tabela 39

Análise das diferenças na inteligência emocional em função da existência de turnos rotativos

Dimensões	Sim		Não		Test t student		
	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>t</i>	<i>gl</i>	<i>p</i>
Avaliação e expressão próprias emoções	3.90	.76	3.84	.72	.531	199	.596
Avaliação e reconhecimento emoções outro	4.09	.57	3.99	.61	1.091	199	.277
Regulação emoções próprio	3.69	.94	3.87	.74	-1.460	168.908	.146
Utilização emoções para facilitar o desempenho	3.32	.96	3.29	.88	.206	199	.837
Escala total	3.75	.60	3.75	.55	.016	199	.987

* $p < 0.05$

Análise das diferenças na inteligência emocional em função de sair mais tarde do trabalho

Como se percebe na Tabela 40 não existiu nenhuma diferença estatisticamente significativa em função de sair mais tarde do trabalho na inteligência emocional ($p > 0.05$).

Tabela 40

Análise das diferenças na inteligência emocional em função da existência sair mais tarde do trabalho

Dimensões	Sim		Não		Test t student		
	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>t</i>	<i>gl</i>	<i>p</i>
Avaliação e expressão próprias emoções	3.86	.78	3.93	.69	-.589	199	.556
Avaliação e reconhecimento emoções outro	4.04	.59	4.09	.58	-.502	199	.616
Regulação emoções próprio	3.75	.91	3.75	.81	-.044	199	.965
Utilização emoções para facilitar o desempenho	3.28	.96	3.38	.86	-.692	199	.490
Escala total	3.73	.61	3.79	.51	-.613	199	.540

* $p < 0.05$

Análise das diferenças na inteligência emocional em função da percepção de sobrecarga

Para perceber se existiram diferenças estatisticamente significativas entre a inteligência emocional em função da percepção de sobrecarga, recorreu-se ao teste ANOVA e os resultados evidenciaram, como se percebe na Tabela 41, diferenças estatisticamente significativas na dimensão da utilização emoções para facilitar o desempenho ($F=4.317$, $p=.015$). Foi, assim, possível concluir que os lojistas que não perceberam sobrecarga

apresentaram maior capacidade para utilizar as emoções para facilitar o desempenho comparativamente aos outros grupos ($M = 3.54$, $DP = 0.90$).

Com recurso ao teste de comparações múltiplas de Gabriel, percebeu-se que as diferenças significativas na dimensão utilização emoções para facilitar o desempenho, registaram-se entre a resposta “sim” e “não” ($DM = -.465$, $p = .013$).

Tabela 41

Análise das diferenças na inteligência emocional em função da percepção de sobrecarga

Dimensões	Sim		Não		Em certa parte		ANOVA	
	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Avaliação e expressão próprias emoções	3.87	.73	3.86	.71	3.92	.81	.126	.881
Avaliação e reconhecimento emoções outro	4.09	.54	4.02	.55	4.05	.65	.224	.800
Regulação emoções próprio	3.67	.88	3.73	.86	3.85	.90	.815	.444
Utilização emoções para facilitar o desempenho	3.08	.94	3.54	.90	3.37	.91	4.317	.015*
Escala total	3.68	.53	3.79	.57	3.80	.64	.956	.386

* $p < 0.05$

Discussão

O presente estudo teve como principais objetivos identificar as estratégias de gestão de conflitos mais utilizadas pelos lojistas, determinar o nível de satisfação no trabalho em lojistas, caracterizar o nível de inteligência emocional dos lojistas, verificar se existe relação entre as estratégias de gestão de conflitos, a satisfação e a inteligência emocional e verificar se existem diferenças nas estratégias de Gestão de conflitos, na satisfação no trabalho e na inteligência emocional em função das variáveis sociodemográficas.

Primeiramente importa salientar o facto de a amostra, ser composta por um número significativamente superior de mulheres o que vem confirmar, tal como refere Cruz (2003) a predominância do sexo feminino na profissão de lojista ou vendedores de loja.

Em segundo lugar, e no que diz respeito aos resultados referentes às estratégias de gestão de conflito, conclui-se que a estratégia mais utilizada pelos participantes é a de colaboração/integração, seguida da estratégia de acomodação e a de evitamento, sendo que a estratégia menos utilizada pelos lojistas é a de competição/domínio. Estes resultados vão ao encontro do estudo de Dimas (2007) realizado com trabalhadores de produção, que concluiu que as estratégias integrativas são as mais utilizadas pelos membros das equipas de trabalho e, por outro lado, as estratégias de domínio as menos utilizadas. No entanto, não estão em concordância com os estudos de Vargas (2010) de Torres (2012) e de Encarnação et al. (2018), que apesar de terem sido realizados noutra contexto, concluem que a estratégia mais utilizada é a de compromisso, e, por outro lado, a estratégia menos utilizada a de evitamento.

No que diz respeito à análise das estratégias de gestão de conflito em função das variáveis sociodemográficas importa ressaltar que os lojistas masculinos apresentam pontuações médias superiores em todas as estratégias de gestão de conflitos, comparativamente às mulheres. Estes resultados não vão ao encontro de outros estudos (embora com outras populações) que concluem que são as mulheres que utilizam mais estratégias de integração,

evitamento, compromisso e domínio, comparativamente aos participantes do género masculino (Rahim,1983; McIntyre,2007). Uma possível explicação para este resultado consiste no facto, já referido inicialmente, de haver uma discrepância na variável sexo com 173 participantes do sexo feminino e apenas 28 participantes do sexo masculino.

Conclui-se, ainda, que tanto os lojistas masculinos como os femininos recorrem mais à estratégia de colaboração/integração. Estes resultados estão de acordo com os resultados de Monteiro et al. (2011), com colaboradores, que indicam que tanto as mulheres como os homens recorrem mais ao estilo de colaboração.

Relativamente à idade verificam-se diferenças estatisticamente significativas na utilização das estratégias de gestão de conflito, com exceção da estratégia competição/domínio. Sendo possível concluir que os participantes com idades entre os 18-28 anos utilizam mais todas as estratégias de gestão de conflitos comparativamente aos outros grupos. Estes resultados não são congruentes com o do estudo de Torres e Cunha (2014) realizado com profissionais de saúde, que concluiu que não havia diferenças na utilização de estratégias de gestão em função da idade. Uma possível explicação baseia-se na possibilidade dos lojistas com 18-28 anos terem/estarem a ter formação em competências de gestão de conflito no plano de estudos académico, o que lhes permite desenvolver competências de gestão de conflito, utilizando diversas estratégias.

Relativamente ao estado civil, percebe-se que a estratégia de colaboração/integração é a mais utilizada por todos os participantes. Este resultado não está de acordo com o do estudo de Torres e Cunha (2014), que indica a estratégia compromisso como a que está mais presente no grupo dos casados e a estratégia de competição a mais utilizada pelo grupo dos divorciados.

No que concerne à variável número de filhos é possível encontrar diferenças estatisticamente significativas em todas as estratégias, com a exceção da estratégia

competição/domínio. No geral, percebe-se que os lojistas sem filhos apresentam pontuações médias superiores em todas as estratégias, sendo que recorrem mais à estratégia de colaboração. Uma possível explicação consiste no facto destes grupos se focarem em aspetos divergentes, sendo que lojistas sem filhos podem ter prioridades diferentes em relação à carreira e ao ambiente de trabalho, estando mais focados em construir relacionamentos saudáveis e produtivos com colegas e clientes, o que pode levar a que perante um conflito este grupo recorra mais a estratégias colaborativas.

Quanto às habilitações literárias, encontra-se, no presente estudo, diferenças estatisticamente significativas apenas na estratégia de evitamento, sendo que são os participantes com licenciatura que utilizam mais esta estratégia. O estudo de Rahim (1985) concluiu que os indivíduos com mais habilitações literárias utilizam menos o estilo evitamento e mais o estilo competição comparativamente aos que têm menor nível académico. Resultados que não são congruentes com os do presente estudo.

No que diz respeito à variável tempo como lojista, encontram-se diferenças estatisticamente significativas em todas as estratégias, com exceção da estratégia competição/domínio. No geral, é possível perceber que participantes que exercem funções há menos de um ano têm pontuações médias superiores em todas as estratégias de gestão de conflitos comparativamente com os outros grupos. Não obtendo a pontuação média superior apenas na estratégia colaboração/integração, sendo que nesta são os participantes que exercem funções entre 6 a 10 anos que têm resultados superiores. Estes resultados estão parcialmente de acordo com o estudo de Vargas (2010), pois este indica que os profissionais com menos tempo de serviço utilizam mais estratégias de integração. Uma possível explicação consiste no facto dos lojistas que exercem funções há menos de um ano apresentarem uma vulnerabilidade no contrato, sendo que na maioria das lojas o colaborador só fica efetivo após um ano de trabalho, assim, devido ao medo de perder o emprego adotam

comportamentos de evitamento, comprometimento e acomodação perante o conflito para não entrarem em confronto com colegas ou até com os superiores.

Relativamente à existência de turnos rotativos, o presente estudo revela diferenças estatisticamente significativas nas estratégias compromisso e colaboração/integração, sendo que são os lojistas com turnos rotativos que recorrem mais a estas estratégias. Uma possível explicação consiste no facto dos lojistas que trabalham por turnos rotativos estarem mais frequentemente expostos a mudanças na sua rotina de trabalho, o que pode exigir uma maior capacidade de adaptação. Este aspeto pode originar a que os lojistas recorram mais a estratégias integrativas, que promovem a colaboração e a procura de soluções que são mutuamente satisfatórias num conflito. Outra explicação pode dever-se ao facto dos lojistas com turnos rotativos enfrentarem mais desafios, pois interagem com vários elementos da equipa em diferentes momentos. Assim, o recurso a estratégias integrativas, que visam a compreensão e a procura de soluções que satisfazem os interesses de ambas as partes envolvidas, podem ser mais eficazes para lidar com os conflitos, para os lojistas com turnos rotativos.

Quanto à variável tendência para sair mais tarde do trabalho é possível encontrar diferenças nas estratégias compromisso, competição/domínio e acomodação. É ainda perceptível que os lojistas que saem mais tarde do trabalho têm pontuações médias superiores em todas estratégias de gestão de conflito, comparativamente com os lojistas que não saem mais tarde do trabalho. Uma explicação pode dever-se ao facto do colaborador, ao sair mais tarde do trabalho, conseqüentemente passa mais tempo no local de trabalho, assim está mais exposto a situações de conflito devido à maior interação com os colegas, clientes e com os supervisores. Esta exposição, se frequente, pode levar a que haja uma necessidade mais elevada de recorrer a várias estratégias de conflito para lidar com essas situações. Devido à

necessidade de ter de manter o seu emprego, utiliza em maior número estratégias para lidar com os conflitos que podem surgir.

Os resultados obtidos neste estudo não evidenciam diferenças estatisticamente significativas entre a percepção de sobrecarga e as estratégias de gestão de conflito. Não tendo sido possível encontrar uma justificação para este resultado.

Focando, agora, nos resultados relacionados com a satisfação, estes indicam que os lojistas não estão nem satisfeitos nem insatisfeitos com o trabalho. Pode-se, ainda, concluir que os lojistas estão mais satisfeitos com o ambiente físico, seguido da satisfação com a participação, supervisão e satisfação intrínseca com o trabalho, sendo que estão menos satisfeitos com os benefícios e políticas. Estes resultados não vão ao encontro do estudo de Ferreira et al. (2013) que apesar de ser realizado noutra contexto, indica que os participantes se encontram mais satisfeitos com a dimensão intrínseca da satisfação no trabalho, depois ao nível da satisfação com a participação, seguido do ambiente físico, e da supervisão. Há apenas a concordância com a dimensão da satisfação com os benefícios e políticas que também é a que apresenta menores níveis de satisfação (Ferreira et al., 2013; Miranda, 2015). Este resultado era esperado visto que, se houver variação no número de horas semanais trabalhadas, isso pode resultar em discrepâncias salariais ao longo dos meses. Além disto, é relevante mencionar que os lojistas não recebem salários elevados, o que pode justificar a insatisfação nesta dimensão.

No que diz respeito à relação da satisfação com as variáveis sociodemográficas, concluiu-se, relativamente ao sexo, que os homens apresentam níveis superiores de satisfação, em todas as dimensões, comparativamente com as mulheres. Este resultado não está congruente com o estudo de Carrillo-García et al. (2013), realizado com profissionais de saúde, uma vez que este indica que as mulheres apresentam níveis de satisfação superiores

aos homens. Este resultado pode ficar a dever-se ao referido desequilíbrio no que diz respeito ao sexo da amostra do presente estudo.

Os resultados obtidos neste estudo não evidenciam diferenças estatisticamente significativas entre a idade e a satisfação no trabalho. Estes resultados não estão em concordância com outros estudos que revelam que são os participantes mais velhos que apresentaram maiores níveis de satisfação (Spector, 1997; Norelho et al., 2019).

Também não se encontram diferenças em função do estado civil. Na revisão da literatura encontra-se resultados contraditórios visto que evidenciam diferenças entre os grupos. Por exemplo, o estudo de Norelho et al. (2019) com trabalhadores de uma IPSS, concluiu que colaboradores sem parceiro apresentam níveis superiores de satisfação no trabalho. Por outro lado, o estudo de Moura (2012), com profissionais de saúde concluiu que são os participantes casados que apresentam níveis mais elevados de satisfação laboral. Novamente o facto de a amostra não ser equitativa (no que diz respeito à representação dos diferentes grupos quanto ao estado civil) pode justificar estes resultados.

No que diz respeito ao número de filhos não se verificam diferenças estatisticamente significativas. Este resultado não vai ao encontro do estudo de Norelho et al (2019), que concluiu que participantes com filhos apresentam maiores níveis de satisfação no trabalho.

Quanto às habilitações literárias, verificam-se diferenças estatisticamente significativas na satisfação com a participação, sendo que os lojistas com doutoramento apresentam maiores níveis desta dimensão. Uma possível explicação pode dever-se ao facto de que estes lojistas, ao terem mais formação, são mais influentes e respeitados pelos seus colegas e chefias, o que pode levar a que estes últimos peçam opinião para determinadas decisões, o que pode levar a níveis elevados de satisfação com a participação.

Os resultados obtidos neste estudo não evidenciam diferenças estatisticamente significativas entre o tempo como lojista e a satisfação. Contrariamente, o estudo de Norelho

et al. (2019), concluiu que os participantes que têm mais antiguidade na empresa apresentam um nível de satisfação mais elevado.

Relativamente à existência de turnos rotativos, não se encontrou diferenças significativas. Estes resultados vão ao encontro do estudo de Azevedo (2012), realizado numa procuradoria- geral, que indica que não existem diferenças estatisticamente significativas no horário de trabalho para nenhuma dimensão do modelo de satisfação profissional. Embora no estudo de Moura (2012) se tenha concluído que os enfermeiros com horário fixo apresentam níveis de satisfação superiores do que os enfermeiros com horário por turnos. Uma possível explicação pode dever-se ao facto de que a maioria dos lojistas sabe à priori que vai trabalhar por turnos rotativos visto que o mesmo lhes foi referido na altura da contratação. Além disso, importa mencionar que na profissão em questão a maioria dos colaboradores trabalha por turnos. Essa característica pode ser uma expectativa já estabelecida nesta amostra, não havendo assim diferenças estatisticamente significativas nesta variável.

Relativamente à tendência para sair mais tarde do trabalho percebe-se que os lojistas que não saem mais tarde do trabalho apresentam maiores níveis de satisfação global, bem como apresentam maior satisfação com a supervisão comparativamente aos lojistas que saem mais tarde do trabalho. Quando os lojistas saem a horas do seu trabalho há um melhor equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, permitindo que tenham mais tempo para eles próprios. O facto de saírem mais tarde do trabalho pode indicar que estão com várias tarefas ou que os chefes/supervisores não estão a conseguir gerir de forma adequada o tempo necessário para a realização das mesmas. Estes aspetos podem levar a um sentimento de insatisfação com a supervisão por parte dos lojistas que saem mais tarde do trabalho.

No que concerne à perceção de sobrecarga, é possível perceber que os lojistas que não percecionam sobrecarga apresentam maiores níveis de satisfação, com todas as dimensões, comparativamente aos outros grupos. Uma possível justificação para este resultado consiste

no facto de uma carga excessiva de trabalho poder gerar stresse, assim como falta de tempo para o colaborador cuidar de si próprio, resultando em baixos níveis de satisfação. Quando os lojistas estão sobrecarregados podem enfrentar dificuldades para lidar com os clientes e gerir o seu trabalho, levando a uma diminuição da satisfação.

Finalmente, no que se refere aos resultados relacionados com a inteligência emocional conclui-se que os participantes apresentam níveis elevados de inteligência emocional. Percebeu-se ainda, mais especificamente que a dimensão da inteligência emocional que assume maior relevância é a dimensão da avaliação e reconhecimento das emoções nos outros, seguida da avaliação e expressão das próprias emoções, regulação das emoções do próprio. Sendo que a dimensão que assume menor relevância a utilização das emoções para facilitar o desempenho. Estes resultados vão ao encontro do estudo de Worm (2016), realizado com estudantes de medicina, que conclui que a dimensão que assume menor relevância é a dimensão da utilização das emoções para facilitar o desempenho. No entanto, estes resultados não estão em concordância com o estudo de Encarnação et al. (2018), realizado com enfermeiros, que conclui que a dimensão que apresenta maior relevância é a regulação das emoções do próprio, sendo o fator que apresenta menor relevância a avaliação das emoções dos outros.

Relativamente à análise da inteligência emocional em função das variáveis sociodemográficas, começando pelo sexo, é possível perceber que são os homens que apresentam maiores níveis de inteligência emocional. Estes resultados não são congruentes com os estudos encontrados na revisão da literatura, que indicam que são as mulheres que apresentam níveis mais elevados desta variável (Cabral, 2015;Valente, 2019). Uma possível explicação consiste no facto de, como já foi mencionado previamente, haver um número significativamente mais elevado de mulheres na amostra. Outra explicação pode dever-se ao facto de que, como indicado no estudo de Ludwig et al. (2017), os homens tendem a

sobrestimar as suas habilidades emocionais, enquanto as mulheres têm a tendência a serem mais críticas. Como esta avaliação dos níveis de inteligência emocional foi realizada aplicando um instrumento de autorrelato pode ter acontecido este *viés*, resultando neste resultado inesperado de que os homens apresentam níveis mais elevados de inteligência emocional.

Relativamente à idade percebem-se diferenças estatisticamente significativas na capacidade de avaliar e expressar as próprias emoções, sendo que são os participantes com idades entre 41- 50 anos que apresentam maiores níveis nesta dimensão. Estes resultados eram esperados visto que como estes participantes têm mais experiência de vida, podem ter também mais autoconhecimento e mais maturidade, estes aspetos levam a um maior desenvolvimento de habilidades emocionais, nomeadamente da capacidade para avaliar e expressar melhor as suas emoções, comparativamente com os outros grupos.

No entanto, não se verificam diferenças estatisticamente significativas na escala total da inteligência emocional, assim estes resultados não estão de acordo com o estudo de Cabral (2015), que indica diferenças entre os grupos, mencionando que são os participantes mais velhos que têm níveis mais elevados de inteligência emocional. Outros estudos como o de Cabello et al. (2016), realizado com estudantes, indicam que, pelo contrário, os mais jovens têm níveis elevados de inteligência emocional. Uma possível explicação consiste no facto de a inteligência emocional variar entre os indivíduos independentemente da idade, pode haver pessoas que tenham possibilidade de desenvolver a inteligência emocional quando são mais novos, outras pessoas podem desenvolver mais tarde, assim não se verificam diferenças significativas.

Os resultados obtidos neste estudo não evidenciam diferenças estatisticamente significativas na inteligência emocional em função do estado civil. Este resultado está de

acordo com os estudos encontrados na revisão da literatura que indicam que não há associação entre o estado civil e a inteligência emocional (Costa, 2009; Forte, 2009).

No que diz respeito ao número de filhos percebem-se diferenças estatisticamente significativas na capacidade de avaliar e expressar as emoções, sendo que são os participantes com um filho que apresentam valores mais elevados desta dimensão. Uma possível justificação baseia-se no facto dos lojistas que têm filhos terem uma responsabilidade de cuidar de uma outra pessoa, o que pode levar a que os pais se tornem mais conscientes e atentos às suas próprias emoções, consequentemente a dimensão de avaliar e expressar as emoções esteja mais desenvolvida.

No entanto, não se encontram diferenças estatisticamente significativas na escala global da inteligência emocional. Estes resultados não vão ao encontro ao estudo de Santos (2011) que evidencia diferenças, sendo que são os participantes que têm filhos que apresentam maiores níveis de inteligência emocional.

Relativamente às habilitações literárias também não se verificam diferenças estatisticamente significativas. Estes resultados não estão de acordo com o estudo de Valente (2019), realizado com professores, que evidencia diferenças, sendo que são os participantes com mais habilitações literárias que apresentam níveis mais elevados de inteligência emocional.

Relativamente ao tempo como lojista também não se encontram diferenças estatisticamente significativas. Segundo os estudos encontrados na revisão da literatura, há diferenças entre os grupos, sendo que, os professores com menos tempo de serviço apresentam maiores níveis de inteligência emocional (Pavani et al., 2011; Valente, 2019). Neste sentido, os resultados do presente estudo não vão ao encontro dos estudos apresentados, nem vão ao encontro do que era esperado pela investigadora. O tempo de experiência pode permitir que os lojistas enfrentem várias situações emocionalmente

desafiadoras, nomeadamente lidar com clientes, lidar com dinheiro/ pagamentos e gerir as várias tarefas, estas situações podem proporcionar oportunidades para desenvolver competências de inteligência emocional. Assim, não é possível encontrar uma justificação para este resultado.

No que concerne à existência de turnos rotativos, não se observam diferenças estaticamente significativas nos níveis de inteligência emocional. Independentemente do tipo de horário de trabalho, a inteligência emocional envolve a capacidade de monitorizar, discriminar e utilizar as emoções. Estas habilidades podem ajudar a que os lojistas se adaptem aos horários rotativos, fazendo com que não haja diferenças nos níveis de inteligência emocional.

Os resultados obtidos neste estudo não evidenciam diferenças estatisticamente significativas entre a tendência a sair mais tarde do trabalho e a inteligência emocional.

Relativamente à perceção de sobrecarga percebe-se que os lojistas que percecionam sobrecarga apresentam menor capacidade para direcionar as suas emoções no sentido de facilitar o seu desempenho nas atividades nos quais estão envolvidos, comparativamente aos lojistas que não percecionam sobrecarga. Este resultado era esperado visto que os lojistas que se sentem sobrecarregados podem estar com muitas tarefas, sob muita pressão e stresse, o que faz com que seja mais difícil direcionarem as suas emoções no sentido de facilitar o seu desempenho nas atividades nas quais estão envolvidos.

Quanto à questão de investigação 4 que procurou perceber se existe uma relação entre as estratégias de gestão de conflito, satisfação no trabalho e inteligência emocional, os resultados estão de encontro com o que era esperado.

Primeiramente no que diz respeito à relação entre as estratégias de gestão de conflito e a satisfação no trabalho, no geral, percebe-se que os lojistas com elevados níveis de satisfação, recorrem a estratégias de compromisso, acomodação e colaboração/integração.

Estes resultados estão coerentes com a revisão de literatura uma vez que diversos estudos concluíram que estas três estratégias são as mais utilizadas por indivíduos com elevado nível de satisfação no trabalho (Behfar et al., 2008; Ma et al., 2012;Ferreira,2015).

Por outro lado, os estudos encontrados na revisão da literatura indicam que os níveis de satisfação diminuem quando se utiliza a estratégia de competição/domínio e/ou de evitamento (Behfar et al.,2008; Dimas et al., 2008). Este aspeto não é totalmente verificado neste estudo, visto que não se encontra nenhuma relação que comprove que quanto menor a satisfação maior o recurso às estratégias de evitamento e de competição/domínio. Sendo que é apenas encontrada uma relação negativa entre a estratégia de evitamento e a satisfação com a participação. Este resultado é esperado, uma vez que quanto menos o lojista está satisfeito com a sua participação, por exemplo nas decisões da empresa, mais ele utiliza o evitamento como estratégia, ou seja, quanto mais ele evita as situações menos oportunidade tem de participar nos assuntos da empresa.

Os resultados do presente estudo indicam que quando há um aumento do recurso à estratégia compromisso, os níveis de satisfação intrínseca com o trabalho, com a supervisão, com os benefícios e políticas aumentam.

Por outro lado, quanto maior o recurso à estratégia competição, maior os níveis de satisfação com os benefícios e políticas. Uma possível explicação consiste no facto de o lojista ao recorrer à estratégia de competição, compete pelos seus benefícios, ao utilizar esta estratégia em vez de uma mais integrativa, ele satisfaz os seus interesses e ignora a outra parte o que leva a um aumento da satisfação com os seus benefícios e políticas.

No que diz respeito à acomodação, verifica-se que quando aumenta o recurso a esta estratégia, aumentam os níveis de satisfação intrínseca, com o ambiente físico, com a supervisão e com os benefícios e políticas. No que diz respeito à estratégia colaboração

percebe-se que quanto maior a satisfação intrínseca do trabalho, ambiente físico, benefícios e políticas, participação maior o recurso a essa estratégia.

No que diz respeito a uma possível relação entre as estratégias de gestão de conflito e a inteligência emocional, é possível concluir que quanto maior os níveis de inteligência emocional maior a utilização das estratégias de competição/domínio e de colaboração/integração. Estes resultados estão parcialmente de acordo com os estudos encontrados na revisão da literatura, pois esta indica que quanto maior o nível de inteligência emocional maior o recurso a estratégias colaborativas (Jordan & Troth, 2004; Zhang et al.,2015; Hopkins & Yonker,2015). No entanto, o que se verificou foi também o recurso a estratégias competição/domínio, resultado este que não foi o esperado.

Importa realçar, o estudo de Valente (2019) que evidenciou que a inteligência emocional se relaciona com todas as dimensões da escala das estratégias de gestão de conflitos, com exceção da estratégia evitamento. Este aspeto também não foi verificado no presente estudo, que indica que a inteligência emocional global se relaciona apenas com as estratégias de competição/domínio, colaboração/integração.

Verifica-se, ainda, que quanto maior a capacidade de avaliar e reconhecer as emoções no outro maior o recurso a estratégias de acomodação e de colaboração. Uma possível explicação consiste em quando o lojista compreende as emoções nos outros durante um conflito torna-se capaz de lidar com o mesmo de forma mais empática e compreensiva. Este aspeto leva a que o lojista adote estratégias de acomodação, nas quais se tenta procurar soluções que satisfaçam ambas as partes.

Por sua vez, quanto maior a capacidade de regular as próprias emoções maior a utilização da estratégia de competição/domínio. Este resultado não está congruente com o estudo de Valente e Lourenço (2020), realizado com professores, que obteve uma relação

positiva entre a capacidade de regular as suas emoções e as estratégias de integração e compromisso.

Por fim, conclui-se ainda que quanto maior a utilização das emoções para facilitar o desempenho, maior o recurso a estratégias de competição/domínio, evitamento, colaboração/integração. Para a estratégia competição/domínio uma possível explicação consiste no facto de que a utilização das emoções para facilitar o desempenho pode levar a uma abordagem do conflito mais competitiva, as emoções podem levar a que o lojista tenha a ambição de superar o outro, nesse caso a competição é vista como maneira de alcançar o sucesso. Relativamente à estratégia de evitamento, também se concluiu que a utilização das emoções para facilitar o desempenho pode levar ao evitamento de situações stressantes, alguns lojistas podem perceber que as suas emoções podem prejudicar o seu desempenho e optam por evitar essas situações. No que diz respeito à colaboração, quando as emoções são utilizadas para promover a cooperação os indivíduos utilizam estratégias de colaboração.

Relativamente à relação entre a satisfação e a inteligência emocional conclui-se, no geral, que quanto maior a satisfação, maiores os níveis de inteligência emocional. Estes resultados estão congruentes com a maioria dos estudos encontrados na revisão da literatura, que indicam que colaboradores com maiores níveis de inteligência emocional apresentam níveis superiores de satisfação laboral (Law et al., 2008; Aveleira, 2013; Batista et al., 2022). No entanto, o estudo de Domingues (2009) realizado com médicos concluiu que esta correlação é negativa, o que indica que a quando diminui os níveis de satisfação, os níveis de inteligência emocional aumentam.

Mais especificamente, percebe-se que quanto mais o lojista tem a capacidade de avaliar e expressar as suas próprias emoções, maiores os níveis de satisfação intrínseca. Estes resultados são esperados visto que esta dimensão da inteligência emocional envolve a capacidade para a pessoa entender as próprias emoções, assim tem uma maior noção das suas

preferências e necessidades. Este autoconhecimento sobre as suas emoções pode levar a que a pessoa escolha uma profissão que esteja alinhada com os seus valores, o exercer de uma atividade que seja congruente com as suas próprias emoções e necessidades pode aumentar os níveis de satisfação intrínseca, como pode ter sido o aconteceu nesta amostra.

Relativamente à capacidade de avaliar e reconhecer as emoções no outro, percebe-se que quanto maior esta dimensão maior a satisfação com a supervisão e a satisfação total. A capacidade de avaliar e reconhecer as emoções no outro pode permitir a que o superior consiga oferecer um maior apoio emocional ao identificar as emoções dos colaboradores e dar-lhes apoio emocional, este aspeto pode levar a que os colaboradores se sintam apoiados e vejam as suas emoções reconhecidas. O pode levar a um aumento da satisfação, especialmente a satisfação com a supervisão.

No que diz respeito à dimensão da regulação das próprias emoções percebe-se que quanto maior os níveis desta dimensão maior a satisfação com o ambiente físico, com os benefícios e políticas e com a satisfação total. Uma possível justificação consiste no facto de os colaboradores que têm capacidade para regular as suas emoções de forma eficaz têm um maior controlo sobre as suas próprias emoções e assim são menos impactados por fatores externos, por exemplo relativos aos benefícios. Este aspeto pode levar a um aumento da satisfação geral no trabalho, bem como a uma satisfação com os benefícios e políticas.

Por fim, quanto à utilização das emoções para facilitar o desempenho, conclui-se que quanto mais os participantes pontuam nesta dimensão, maiores os níveis de satisfação com todas as dimensões. Este resultado foi esperado, uma vez que quando os lojistas são capazes de direcionar as suas emoções para facilitar o seu desempenho nas atividades nas quais estão envolvidos, isto contribui para um maior sentimento de propósito e significado do trabalho, que pode aumentar os níveis de satisfação.

Conclusão

O presente estudo procura identificar e analisar as estratégias de gestão de conflito bem como os níveis de satisfação no trabalho e de inteligência emocional em lojistas. Este estudo tornou-se pertinente pois não se encontram estudos que relacionem estas três variáveis, nem estudos que procurem conhecer melhor os lojistas nestas dimensões.

Tendo em conta os resultados obtidos é possível concluir que existe, de facto, uma relação positiva entre as estratégias de gestão de conflito “compromisso”, “acomodação” e “colaboração/integração” e a satisfação no trabalho, entre a inteligência emocional e as estratégias de gestão de conflito “competição/domínio” e “colaboração/integração” e entre a satisfação e a inteligência emocional.

Verifica-se ainda que os lojistas recorrem mais à estratégia Colaboração/integração, seguida da estratégia de acomodação, de evitamento e a de compromisso, sendo que a estratégia menos utilizada pelos lojistas é a de competição/domínio.

Relativamente à satisfação no trabalho, conclui-se que os lojistas não se encontram nem satisfeitos nem insatisfeitos com o trabalho, sendo que a dimensão em que se apresentam mais satisfeitos o ambiente físico, seguido da satisfação com a participação, supervisão e satisfação intrínseca com o trabalho. Por fim, os lojistas encontram-se menos satisfeitos com os benefícios e políticas.

No que diz respeito à inteligência emocional, verificam-se níveis elevados desta variável nos lojistas, sendo que a dimensão que assume maior relevância é a avaliação e reconhecimento das emoções nos outros, seguida da avaliação e expressão das próprias emoções, regulação das emoções do próprio, sendo que a dimensão que assume menor relevância é a utilização das emoções para facilitar o desempenho.

Relativamente a possíveis relações entre estas variáveis dependentes e as variáveis sociodemográficas é possível encontrar vários resultados.

Mais concretamente, e no que diz respeito às estratégias de gestão de conflito constata-se várias diferenças estatisticamente significativas na utilização das estratégias em função das variáveis sexo, idade, estado civil, número de filhos, tempo como lojista e com a tendência a sair mais tarde do trabalho.

Quanto à escala global da satisfação verificam-se diferenças estatisticamente significativas entre esta e as variáveis sexo, tendência a sair mais tarde do trabalho e com a percepção de sobrecarga.

Por fim, no que diz respeito à escala global da inteligência emocional verificam-se diferenças estatisticamente significativas entre esta e a variável sexo.

Apesar destes vários resultados pertinentes, este estudo teve algumas limitações, nomeadamente o tamanho do protocolo do *Google forms*. Este era extenso o que pode ter levado alguns participantes a desistirem do estudo.

Outro aspeto consiste no facto de a amostra não ser equilibrada, no que diz respeito às variáveis sociodemográficas, dificultando possíveis comparações.

Outra limitação é o facto de não haver outros estudos com lojistas, fazendo com que se torne ainda mais complexo comparar resultados e procurar estabelecer hipóteses explicativas que justifiquem alguns resultados.

Apesar das limitações referidas, este estudo teve contributos importantes. Constituindo um dos primeiros estudos com lojistas onde se relacionam as estratégias de gestão de conflito, a satisfação no trabalho e a inteligência emocional, este estudo contribui para aumentar o conhecimento sobre como os lojistas estão a experienciar o trabalho.

Espera-se, ainda, que os resultados deste estudo alertem para fatores de risco que possam existir nesta população, apoiando o trabalho de planeamento e intervenção do Psicólogo das organizações.

Referências bibliográficas

- Aveira, J. J. C. B. (2013). *A inteligência emocional, o desempenho e a satisfação laboral em funções comerciais* (Doctoral dissertation, Dissertação de Mestrado). Instituto Universitário de Ciências Psicológicas, Sociais e da Vida, Lisboa.
- BarOn, R. (1997). Development of the BarOn EQ-i: A measure of emotional and social intelligence. Trabalho apresentado na 105a Convenção Annual da American Psychological Association, Chicago, EUA
- Batista, J. S., Gondim, S. M., & Magalhães, M. O. (2022). Relação entre inteligência emocional, congruência e satisfação intrínseca no trabalho. *RAM. Revista de Administração Mackenzie*, 23.
- Behfar, K. J., Peterson, R. S., Mannix, E. A., & Trochim, W. M. (2008). The critical role of conflict resolution in teams: A close look at the links between conflict type, conflict management strategies, and team outcomes. *Journal of applied psychology*, 93(1), 170.
- Bueno, J. M. H., & Primi, R. (2003). Inteligência emocional: um estudo de validade sobre a capacidade de perceber emoções. *Psicologia: reflexão e crítica*, 16, 279-291.
- Cabanas, S. I. A. (2017). *Estilos de Gestão de Conflitos e Clima de Segurança do Doente* (Doctoral dissertation).
- Cabello, R., Bravo, B. N., Latorre, J. M., & FernándezBerrocal, P. (2014). Ability of university-level education to prevent age-related decline in emotional intelligence. *Frontiers in Aging Neuroscience*, (6)37. <https://doi.org/10.3389/fnagi.2014.00037>
- Cabral, M. J. G. (2015). *Inteligência emocional e felicidade, e a importância de variáveis sociodemográficas* (Doctoral dissertation, Universidade da Beira Interior (Portugal)).
- Carlotto, M. S., & Câmara, S. G. (2008). Propriedades psicométricas do Questionário de Satisfação no Trabalho (S20/23). *Psico-USF*, 13, 203-210.
- Carrillo-García, C., Solano-Ruiz, M. D. C., Martínez-Roche, M. E., & Gómez-García, C. I.

- (2013). Influência do gênero e da idade: satisfação no trabalho de profissionais da saúde. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 21, 1314-1320.
- Cavalcanti, A. C. R. (2006). O gestor e seu papel na gestão de conflitos: um estudo de caso em empresa de varejo de vestuário masculino.
- Costa, A. M. (2009). Inteligência Emocional e assertividade nos enfermeiros. Dissertação de Mestrado em Psicologia da Saúde, Universidade do Algarve, Faro
- Cruz, S. (2003), “O(s) trabalhos(s) feminino(s): a omnipresença do trabalho doméstico e as responsabilidades familiares”, *Cadernos de Ciências Sociais*, n. 23 pp. 41-59.
- Cunha, P., Silva, P. I., & Moreira, M. (2003). Estilos de gestão de conflito nas organizações: uma contribuição para a prática construtiva da resolução de conflitos. *Recursos Humanos Magazine*, 29 (4), 42-52.
- Davies, M. D., Stankov, L., & Roberts, R. D. (1998). Emotional intelligence: In search of an elusive construct. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75, 989–1015.
- de Lima Dantas, B. L., Leal, J. S., Carneiro, J. S., Pellizoni, L. N., & Cavalcante, C. E. (2019). A GESTÃO DE CONFLITOS EM CONCESSIONÁRIAS DE VEÍCULOS. *Revista de Administração Unimep*, 17(3), 185-206.
- Dias Pocinho, M., & Costa Garcia, J. (2008). Impacto psicossocial das tecnologias da informação e comunicação (tic): tecnostress, danos físicos e satisfação laboral. *Acta colombiana de psicología*, 11(2), 127-139.
- Dimas, I. C. D. (2007). (Re)pensar o conflito intragrupal: Nível de desenvolvimento e eficácia [Doctoral dissertation, Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de Coimbra]. Repositório científico da Universidade de Coimbra. <http://hdl.handle.net/10316/7484>.
- Dimas, I. D., Lourenço, P. R., & Miguez, J. (2008). Conflitos, gestão de conflitos e desenvolvimento grupal: Contributo para uma articulação. *Psychologica*, 47, 9-27.

- Domingues, A. R. S. (2009). Inteligência emocional, empatia e satisfação no trabalho em médicos.
- Dulewicz, V., & Higgs, M. (2000). Emotional intelligence—A review and evaluation study. *Journal of managerial Psychology*, *15*(4), 341-372.
- Encarnação, R. M. C., Soares, E. M. D. C., & Carvalho, A. L. (2018). Inteligência emocional: fatores influenciadores e impacto nos enfermeiros em cuidados intensivos. *Revista da Rede de Enfermagem do Nordeste*, *19*, e33229.
- Ferreira, A. P. (2015). Satisfação, sobrecarga de trabalho e estresse nos profissionais de serviço de saúde mental.
- Ferreira, J., Fernandes, R., Santos, E., & Peiró, J. (2010). Contributo para o estudo psicométrico da versão portuguesa do Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23. *Psychologica*, *2*(52), 7-34.
- Figueiredo, L. J. L. D. (2012). *A gestão de conflitos numa organização e consequente satisfação dos colaboradores* (Doctoral dissertation).
- Forte, A.I.C.S. (2009). Burnout, Inteligência Emocional e Auto actualização em enfermeiros psiquiátricos. Dissertação de Mestrado em temas de Psicologia, ramo de Psicologia da Saúde, Universidade do Porto, Porto
- Fortin, M. (2009). Fundamentos e Etapas do Processo de Investigação. Lusodidacta.
- Freitag, R. M. K. (2018). Amostras sociolinguísticas: probabilísticas ou por conveniência?. *Revista de Estudos da Linguagem*, *26*(2), 667-686.
- Gonçalves, M. I. D. O. (2017). *A perspetiva bidimensional na gestão de conflitos dos enfermeiros numa unidade de saúde* (Doctoral dissertation).
- Gonzaga, A. R., & do Carmo Rodrigues, M. (2018). Inteligência emocional nas organizações. *E-books/Editora Unilasalle*.
- Greenhalgh, L. (1987). Interpersonal conflicts in organizations. In C. L. Cooper, & I. T.

- Robertson (Eds.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 229-271). New York: John Wiley & Sons
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational behavior and human performance*, 16(2), 250-279.
- Hopkins, M. M., & Yonker, R. D. (2015). Managing conflict with emotional intelligence: Abilities that make a difference. *Journal of Management Development*, 34(2), 226–244. <https://doi.org/10.1108/JMD-04-2013-0051>
- Hoppock, R. (1935). Job satisfaction.
- Instituto Nacional de Estatística (INE), & INSTITUTO Nacional de Estatística (INE). (2011). *Classificação Portuguesa das Profissões 2010 (CPP/2010)*.
- Jordan, P., & Troth, A. (2004). Managing emotions during team problem solving: Emotional intelligence and conflict resolution. *Human Performance*, 17(2), 195–218. https://doi.org/10.1207/s15327043hup1702_4
- Kim, J. E., & Kim, J. (2012). Human factors in retail environments: a review. *International journal of retail & distribution management*, 40(11), 818-841.
- Lam, L. T., & Kirby, S. L. (2002). Is emotional intelligence an advantage? An exploration of the impact of emotional and general intelligence on individual performance. *The journal of social Psychology*, 142(1), 133-143.
- Law, K.S., Wong, C. S., Huang, G. H., & Li, X. (2008). The effects of emotional intelligence on job performance and life satisfaction for the research and development scientists in China. *Asian Pacific Journal of Management*, 25, 51-69.
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction?. *Organizational behavior and human performance*, 4(4), 309-336.
- Ludwig, S., Fellner-Röhling, G., & Thoma, C. (2017). Do women have more shame than men? An experiment on self-assessment and the shame of overestimating

- oneself. *European Economic Review*, 92, 31-46.
- Ma, Z., Liang, D., Erkus, A., & Tabak, A. (2012). The impact of group-oriented values on choice of conflict management styles and outcomes: an empirical study in Turkey. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(18), 3776-3793.
- Marôco, J. (2018). *Análise Estatística com o SPSS Statistics.: 7ª edição*. ReportNumber, Lda.
- Marqueze, E. C., & Moreno, C. R. D. C. (2005). Satisfação no trabalho-uma breve revisão. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 30(112), 69-79.
- Martinez, M. C., & Paraguay, A. I. B. B. (2003). Satisfação e saúde no trabalho: aspectos conceituais e metodológicos. *Cadernos de psicologia social do trabalho*, 6, 59-78.
- Martins, M. D. C. F., & Santos, G. E. (2006). Adaptação e validação de construto da Escala de Satisfação no Trabalho. *Psico-USF*, 11, 195-205.
- Mayer, J. D., CARUSO, D. R., & SALOVEY, P. (1997). *Emotional Intelligence Meets*. 1997.
- McINTYRE, S. E. (2007). Como as pessoas gerem o conflito nas organizações: estratégias individuais negociais. *Análise psicológica*, 25(2), 295-305.
- Meliá, J. & Peiró, J. (1989a). La medida de satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5, 59-74
- Miranda, M. D. A. C. (2015). *A satisfação no trabalho: uma aplicação às instituições particulares de solidariedade social em São Miguel, Açores* (Doctoral dissertation, Universidade dos Acores (Portugal)).
- Monteiro, A. P., Serrano, G., & Rodríguez, D. (2011) O papel do género na resolução do conflito. In *LIVRO DE ACTAS ACTS OF CONGRESS* (Vol. 14, p. 406).
- Moreira, V. L. (2017). A importância da inteligência emocional nas organizações. *Gestão e Desenvolvimento em Revista*, 3(1), 84-96.
- Moura, S. C. M. (2012). *Satisfação dos profissionais de enfermagem* (Doctoral dissertation, Instituto Politecnico de Braganca (Portugal)).

- Nascimento, E. M., & El Sayed, K. M. (2002). *Administração de conflitos. São Paulo: Editora Gazeta do Povo/FAE.*
- Norelho, Ó., Borges, E., & Abreu, M. (2019). Satisfação no Trabalho e Presentismo dos Trabalhadores de uma Instituição Particular de Solidariedade Social. *International Journal On Working Conditions, 18*, 17-34.
- Park, H. H., Jeon, J. O., & Sullivan, P. (2015). How does visual merchandising in fashion retail stores affect consumers' brand attitude and purchase intention?. *The International Review of Retail, Distribution and Consumer Research, 25*(1), 87-104.
- Peiró, J. M. (1997). *Psicología de la organización. Madri: UNED*
- Rahim, A., & Bonoma, T. V. (1979). Managing organizational conflict: A model for diagnosis and intervention. *Psychological reports, 44*, 1323-1344.
- Rahim, M. A. (2002). Toward a theory of managing organizational conflict. *International journal of conflict management.*
- Rodrigues, N., Rebelo, T., & Coelho, J. V. (2011). Adaptação da Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law (WLEIS) e análise da sua estrutura factorial e fiabilidade numa amostra portuguesa. *Adaptação da Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law (WLEIS) e análise da sua estrutura factorial e fiabilidade numa amostra portuguesa, (55)*, 189-207.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, cognition and personality, 9*(3), 185-211.
- Santos, F. (2011). *Inteligência emocional. Clube de Autores.*
- Silva, C. I. N. P., & Potra, T. M. F. S. (2021). Avaliação da satisfação profissional dos enfermeiros por áreas de prestação de cuidados. *Revista da Escola de Enfermagem da USP, 55*. <https://doi.org/10.1590/S1980-220X2020013203730>
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and*

- consequences* (Vol. 3). Sage.
- Tamayo, M. R., & Tróccoli, B. T. (2002). Exaustão emocional: relações com a percepção de suporte organizacional e com as estratégias de coping no trabalho. *Estudos de Psicologia (Natal)*, 7, 37-46.
- Thomas, K. W. (1992). Conflict and conflict management: Reflections and update. *Journal of organizational behavior*, 265-274.
- Torres, S. C., & Cunha, P. (2014). Gestão de conflitos em uma organização da área da saúde em Portugal. *Ciências & Cognição*, 19(3).
- Valente, S. (2019). Influência da inteligência emocional na gestão de conflito na relação professor-aluno (s). *Revista de estudios e investigación en psicología y educación*, 6(2), 101-113.
- Valente, S., & Lourenço, A. A. (2020). Questionário de inteligência emocional do professor: adaptação e validação do “Emotional Skills and Competence Questionnaire”. *Revista de Estudios e Investigación en Psicología y Educación*, 7(1), 12-24.
- Vargas, M. D. C. F. (2010). *Gestão de conflitos e desgaste profissional no bloco operatório: O caso dos enfermeiros* (Doctoral dissertation).
- Vieira, M. R., Borges, E., & Abreu, M. (2019). Satisfação no trabalho dos enfermeiros de um agrupamento de centros de saúde. *Revista ROL de Enfermería*, 42(11-12), 113.
- Vilela, C. (2006). Capacidades da inteligência emocional em enfermeiros: validação de um instrumento de medida.
- Worm, J. B. D. O. K. (2016). *Inteligência Emocional, Satisfação com a vida e Desempenho Académico dos Estudantes de Medicina: um estudo em Portugal* (Doctoral dissertation).
- Zhang, H. (2015). *Investigação-acção das necessidades no ensino do português para fins específicos: o caso do público chinês em Portugal* (Doctoral dissertation).

Anexos

Anexo A – Cronograma

Mês	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho
Atividades						
Revisão da literatura						
Recolha de dados						
Análise dos dados						
Elaboração entrega da dissertação						

Anexo B- Pedido de autorização para utilização do instrumento ROCI-II

“Boa tarde, professora Isabel Dimas,

O meu nome é Margarida Veiga e sou aluna do 2.º ano do Mestrado em Psicologia do Trabalho e das Organizações, na universidade Católica Portuguesa, em braga. Estou neste momento, a realizar a tese de mestrado com o tema “Estratégias de Gestão de Conflitos, Satisfação e a Inteligência Emocional: um estudo em lojistas”.

Assim, solicito autorização para utilizar o instrumento Escala de Avaliação das Estratégias de Gestão de Conflitos (ROCI-II), e, se possível, enviar a escala original e respetiva forma de cotação.

Muito obrigada pela sua atenção,

Margarida Veiga”

Anexo C- Pedido de autorização para utilização do instrumento S20/23

Boa tarde, professor Joaquim Ferreira

O meu nome é Margarida Veiga e sou aluna do 2.º ano do Mestrado em Psicologia do Trabalho e das Organizações, na universidade Católica Portuguesa, em braga.

Estou neste momento, a realizar a tese de mestrado com o tema “Estratégias de Gestão de Conflitos, Satisfação, e a Inteligência Emocional: um estudo com lojistas” .

Eu e uma colega, Eva Viana, cujo tema de tese procura estudar a relação entre o comprometimento organizacional, o stress e a satisfação no trabalho, em lojistas.

Solicitámos a sua autorização para utilizar o instrumento Cuestionario de Satisfaccion Laboral S20/23 e, se possível, enviar a escala original e respetiva forma de cotação.

Muito obrigada pela sua atenção,

Margarida Veiga e Eva Viana”

**Anexo D- Pedido de autorização para utilização da Escala de Inteligência Emocional de
Wong e Law**

Boa tarde, professora Teresa Rebelo

O meu nome é Margarida Veiga e sou aluna do 2.º ano do Mestrado em Psicologia do Trabalho e das Organizações, na universidade Católica Portuguesa, em braga. Estou neste momento, a realizar a tese de mestrado com o tema “Estratégias de Gestão de Conflitos, Satisfação, Inteligência Emocional: um estudo com lojistas” .

Assim, solicito autorização para utilizar a Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law (WLEIS) e, se possível, enviar a escala original e respetiva forma de cotação.

Muito obrigada pela sua atenção,

Margarida Veiga.

Anexo E – Questionário Sociodemográfico

1. Sexo
 - a) Feminino
 - b) Masculino
2. Idade: _____
3. Nacionalidade: _____
4. Estado civil:
 - a) Solteiro
 - b) Casado/União de facto
 - c) Divorciado/separado
 - d) Viúvo
5. Número de filhos
 - a) Nenhum Filho
 - b) 1 filho
 - c) 2 filhos
 - d) 3 ou mais filhos

5.1 se tem filhos, por favor mencione as suas idades: _____
6. Habilitações literárias
 - a) 1º ciclo do ensino básico (Até ao 4ºano)
 - b) 2º ciclo do ensino básico (Até ao 6º ano)
 - c) 3º ciclo do ensino básico (Até ao 9º ano)
 - d) Ensino secundário (10º,11º,12º anos)
 - e) Licenciatura
 - f) Mestrado
 - g) Doutoramento ou pós graduação.

7. Tempo como lojista:

- a) Menos de 1 ano
- b) Entre 1 a 5 anos
- c) Entre 6 a 10 anos
- d) Entre 11 a 20 anos
- e) Entre 21 a 30 anos
- f) Mais de 30 anos

8. Tipo de tarefa que tem, como lojista:

Sim

Não

Atendimento

Caixeiro (a)

Reposição de Loja

Merchandising

8.1 Se tem outra tarefa, indique qual: _____

9. Razão pela qual começou a trabalhar como lojista

- a) Por gosto
- b) Por necessidade

10. Número de horas semanais (em média) que trabalha

- a) Até 16 horas
- b) 17 a 25 horas
- c) 26 a 35 horas
- d) 36 a 40 horas
- e) Mais de 40 horas

11. Existência de turnos rotativos:

a) Sim

b) Não

12. Tende a sair mais tarde do seu trabalho, ou seja, depois da hora que estava previsto no seu horário?

a) Sim

b) Não

13. Sente-se sobrecarregado/a?

a) Sim

b) Não

c) Em certa parte

Anexo F - Rahim Organizational Conflict Inventort- II (ROCI- II)

As afirmações que se seguem referem-se a diferentes formas de gerir conflitos. Pedimos-lhe que assinale com um círculo o valor que corresponde à frequência com que adota cada um dos comportamentos, sabendo que um valor elevado indica que é essa a forma como habitualmente reage quando no seu grupo são vividas conflituais. **Quando me encontro numa situação de conflito...**

1	2	3	4	5	6	7
Nunca acontece	Acontece muito pouco	Acontece pouco	Acontece algumas vezes	Acontece bastantes vezes	Acontece muitas vezes	Acontece sempre

Itens	1	2	3	4	5	6	7
1. Procuo debater a situação com os outros envolvidos tendo em vista o encontrar de uma solução aceitável para todos.							
2. Procuo satisfazer as necessidades dos outros, mais do que as minhas.							
3. Evito “pôr-me em xeque”, por isso tento não expor os problemas que tenho com os outros membros do grupo.							
4. Procuo integrar as minhas ideias com as ideias dos outros, com o objetivo de chegarmos a uma decisão em conjunto.							
5. Procuo encontrar soluções que satisfaçam as expectativas de todos.							
6. Evito discussões abertas com os outros membros a respeito das nossas diferenças.							
7. Para resolver um impasse procuo encontrar uma solução de compromisso.							
8. Utilizo a minha influência para conseguir que as ideias que defendo sejam aceites.							
9. Recorro á minha autoridade para que, no final, a situação me beneficie.							
10. Acomodo-me às aspirações dos outros membros.							
11. Cedo às vontades dos outros membros que estão envolvidos na situação.							
12. Troco informações relevantes com os restantes membros							

envolvidos, tendo em vista a resolução conjunta dos problemas.							
13. Faço concessões aos outros membros do grupo.							
14. Para quebrar impasses proponho uma solução de meio termo.							
15. Negoceio com os outros membros do grupo, tendo em vista o encontrar de uma solução de compromisso.							
16. Prefiro calar-me a discordar dos outros.							
17. Evito o confronto direto com os membros do meu grupo.							
18. Utilizo as minhas competências para “sair por cima							
19. Sigo as sugestões dos outros membros envolvidos.							
20. Utilizo o “darei se tu deres” para que se chegue a um acordo/compromisso no grupo.							
21. Sou persistente e tento não ceder na forma como defendo o meu lado da questão.							
22. Procuo que os assuntos sejam abordados com frontalidade para que as questões que surgem possam ser resolvidas da melhor forma possível.							
23. Colaboro com os membros envolvidos no sentido de encontrar soluções aceitáveis para todos.							
24. Procuo corresponder às expectativas dos outros membros, mesmo que possa não concordar com eles.							
25. Utilizo o meu poder para ganhar.							
26. Procuo não expressar as divergências que tenho com os membros do meu grupo, para evitar situações difíceis de contornar.							
27. Procuo evitar interações desagradáveis.							
28. Procuo que, em conjunto, cheguemos a uma compreensão adequada da situação/problema							

Anexo G - Cuestionario de Satisfaccion Laboral S20/23

Normalmente o trabalho e os diferentes aspetos do mesmo, produzem satisfação ou insatisfação em algum grau. Assinale com uma cruz (x), dentro do quadrado que melhor indica a sua resposta. Se algum aspeto da lista que se segue não corresponder exatamente às características do seu posto de trabalho, nesse caso, responda de acordo com as características do seu trabalho mais próximas com a afirmação proposta, em função do grau de satisfação ou insatisfação. Noutros casos, a característica referida pode estar ausente no seu trabalho, embora pudesse estar presente num trabalho como o seu. Assim sendo, classifique o grau de satisfação ou insatisfação com a sua ausência. Um terceiro caso, refere-se ao facto de a característica estar ausente no seu trabalho, e não poder estar presente num trabalho como o seu. Neste caso, selecione a alternativa “Indiferente”. Em todas as restantes características, escolha sempre uma das 5 alternativas de resposta.

1	2	3	4	5	6	7
Muito Insatisfeito	Bastante Insatisfeito	Algo Insatisfeito	Indiferente	Algo satisfeito	Bastante Satisfeito	Muito Satisfeito

Itens	1	2	3	4	5	6	7
1. A satisfação que o trabalho produz por si mesmo							
2. As oportunidades oferecidas pelo seu trabalho para realizar tarefas em que se destaca							
3. As oportunidades oferecidas pelo seu trabalho para realizar tarefas que gosta							
4. O salário que recebe.							
5. Os objetivos, metas e índices de produção que deve alcançar. deve alcançar.							
6. A limpeza, higiene e saúde do seu local de trabalho.							
7. O ambiente físico e o espaço de que dispõe no seu local de trabalho							
8. A iluminação do seu local de trabalho.							
9. A ventilação do seu local de trabalho.							
10. A temperatura do seu local de trabalho.							
11. As oportunidades de formação oferecidas pela instituição/empresa.							
12. As oportunidades de progressão profissional.							

13. As relações pessoais com os seus superiores hierárquicos.							
14. A supervisão recebida.							
15. A proximidade e a frequência com que é supervisionado.							
16. A forma como os seus superiores avaliam as suas tarefas.							
17. A “igualdade” e a “justiça” no tratamento que recebe da sua instituição/empresa							
18. O apoio que recebe dos seus superiores hierárquicos.							
19. A capacidade de decidir autonomamente aspetos relativos ao seu trabalho							
20. A sua participação nas decisões do departamento ou secção							
21. A sua participação nas decisões do seu grupo de trabalho relativas à instituição/empresa							
22. O grau em que a sua instituição/empresa cumpre a legislação laboral.							
23. A forma como se realiza a negociação relativa a aspetos laborais na sua instituição/empresa.							

Anexo H - Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law (WLEIS)

Abaixo você encontrará uma série de afirmações. Ao ler cada uma delas, marque a resposta que melhor descreve como essa afirmação se aplica a você. Para responder, coloque um “X” sobre um dos números (1 a 5) que você encontrará na frente de cada afirmação.

Tenha em mente que não existem respostas certas ou erradas, boas ou más, apenas respostas que podem ou não se aplicar a si. Tente responder a todas as afirmações, seja HONESTO CONSIGO e responda de forma espontânea, sem pensar muito. As suas respostas serão tratadas de forma confidencial e serão usadas apenas para análise deste estudo.

1	2	3	4	5
Discordo Fortemente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo Fortemente

Itens	1	2	3	4	5
1. Na maioria das vezes tenho uma boa noção das razões pelas quais tenho certos sentimentos					
2. Compreendo bem as minhas emoções					
3. Compreendo verdadeiramente o que sinto					
4. Sei sempre se estou ou não contente					
5. Reconheço as emoções dos meus amigos através do seu comportamento.					
6. Sou um bom observador das emoções dos outros					
7. Sou sensível aos sentimentos e emoções dos outros.					
8. Compreendo bem as emoções das pessoas que me rodeiam					
9. Estabeleço sempre metas para mim próprio, tentando em seguida dar o meu melhor para as atingir.					
10. Tenho por hábito dizer a mim próprio que sou uma pessoa competente.					
11. Sou uma pessoa que se auto-motiva.					
12. Encorajo-me sempre a dar o meu melhor.					
13. Sou capaz de controlar o meu temperamento, conseguindo assim lidar com as dificuldades de forma racional.					

14. Consigo controlar bem as minhas emoções.					
15. Sou capaz de me acalmar rapidamente quando estou muito irritado					
16. Possuo um bom controlo das minhas emoções.					