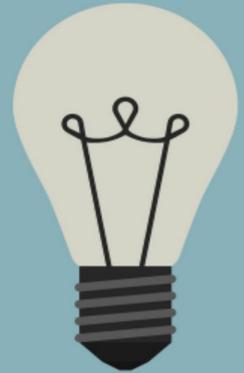
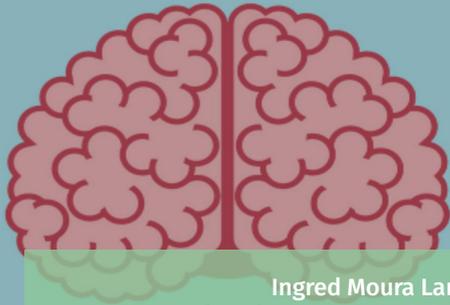


Inteligência emocional no serviço público

https://periodicos.uerr.edu.br/index.php/casa_de_makunaima/article/view/974



Ingred Moura Lamazon
Universidade Estadual de Roraima/UERR
ingred.lamazon@tjrr.jus.br

Lorena Grasielle Silva Bispo
Universidade Estadual de Roraima/UERR
<https://orcid.org/0000-0002-8630-5221>

O que é e como funciona a Inteligência Emocional? Fonte: <https://aberrj.com.br/o-que-e-e-como-funciona-a-inteligencia-emocional>

RESUMO

Pretende-se neste trabalho tratar da temática em torno da inteligência emocional, fenômeno pouco abordado por profissionais distantes da área da saúde, mas muito presente nas relações de trabalho como um todo, e, principalmente, no serviço público, o grupo alvo principal desta pesquisa. Nas últimas décadas observou-se o papel importante das competências e habilidades sentimentais no trabalho. Cada vez mais o ambiente laboral tem exigido mais de seus cooperadores além do melhoramento no gerenciamento das demandas organizacionais, demandando assim, mais que habilidades técnicas, mas também o controle emocional do servidor público, sobretudo, do gestor público ao lidar efetivamente com seus liderados e com as dificuldades do cotidiano. Será observado que a inteligência emocional está relacionada a liderança no controle das emoções e na utilização da inteligência emocional, como modo de auxiliar na adaptação das eventualidades diárias. Também será abordado o impacto do descontrole emocional frente ao afastamento de servidores públicos por transtornos mentais relacionados ao trabalho, o que é muito comum no serviço público. Por fim, será analisado a necessidade de investimento na saúde dos colaboradores públicos, com a finalidade de melhorar-lhes a qualidade de vida no trabalho. Este trabalho foi construído através da análise de livros e periódicos e em bases conceituais sobre inteligência emocional e absenteísmos no Poder Público.

Palavras-chave: Absenteísmo; Inteligência emocional; Servidor público; Serviço público.



ABSTRACT

This work intends to deal with the theme around emotional intelligence, a phenomenon that is rarely approached by distant health professionals, but very present in the labor relations as a whole, and especially in the public service, the main target group of this research. In recent decades, the important role of sentimental skills and abilities at work has been observed. Increasingly, the work environment has demanded more from its co-workers, in addition to improving the management of organizational demands, thus demanding more than technical skills, but also the emotional control of the public servant, especially the public manager, in effectively dealing with their employees and their employees. the difficulties of daily life. It will be observed that emotional intelligence is related to leadership in the control of emotions and the use of emotional intelligence as a way of helping to adapt to daily eventualities. It will also be evaluated the impact of emotional lack of control over the removal of public servants for work-related mental disorders, which is very common in the public service. Finally, the need for investment in the health of public employees will be addressed in order to improve their quality of life at work. This work was built through the analysis of books and periodicals and conceptual bases on emotional intelligence and absenteeism in the Government.

Keywords: Absenteeism Emotional Intelligence; Public server; Public service.

INTRODUÇÃO

As relações humanas podem afetar diretamente a saúde psíquica e o equilíbrio emocional dos indivíduos (VILLALOBOS, 2004). Do mesmo modo, os efeitos destas relações inseridas nas interações sociais provocam interferências no indivíduo em seus diversos tipos de percepções e emoções de modo geral, seja individualmente ou em coletividade (REIS; FERNANDES, 2010). Diante disso, as organizações brasileiras, precisam se conscientizar da necessidade de revisar seus modelos de gestão.

Entende-se que, não basta apenas equipamentos e rotinas no ambiente organizacional, pois, o serviço público é, sobretudo, desenvolvido por pessoas que possuem emoções e estas se conectam diretamente com o público interno e externo. Portanto, enxerga-se a inteligência emocional como forma de melhorar a gestão pública.

Nesse sentido, por meio da abordagem dos pontos elencados anteriormente, será possível elucidar sobre a seguinte problema: qual a relevância da inteligência emocional nas relações de trabalho no setor público? Desta feita, o estudo tem por objetivo trazer um novo olhar acerca da saúde emocional do servidor público nos dias atuais.

Será abordado neste artigo científico a análise conceitual de inteligência emocional e sua importância no ambiente organizacional, bem como acerca do princípio constitucional da eficiência e sua correlação com a prestação de serviço público à sociedade, e, por fim, sobre a saúde mental como principal causa de absenteísmo no serviço público.

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL UMA ANÁLISE CONCEITUAL

Apesar de parecer ser um tema novo, os estudos sobre inteligência emocional surgiram, segundo Oliveira (2011), na década de 80 do século pretérito. A análise ocupou-se no estudo de uma inteligência que não é obtida através de exames de inteligência (QI), mas na derivação das emoções humanas, vindo hoje a ser chamada de inteligência emocional.

Aduz Oliveira (2011, p. 7), afirma que o psicólogo israelense Reuven Bar-On foi o desbravador no estudo da Inteligência emocional e em 1983, Howard Gardner, psicólogo de Harvard, começou os estudos, baseado na inteligência múltipla onde diferenciava capacidades intelectuais das emocionais. Em 1990, os psicólogos John Mayer e Peter Salovey trouxeram uma nova conceituação chamada *Emotional Intelligence*.

Explica ainda o autor, que somente a partir do estudo dos psicólogos John Mayer e Peter Salovey que foi iniciada a discussão sobre a inteligência emocional com a colaboração de vários outros autores sobre o tema, com o objetivo de aclarar a importância científica do estudo na vida do ser humano.

Antes, porém, de compreender os conceitos, faz-se cogente compreender o que Cobêro (2006, apud Goleman, 1995, p. 10) assentou: “o quociente de inteligência e a inteligência emocional são capacidades distintas”. É, portanto, a habilidade na utilização das emoções ao resolver problemas, pois, não há como ter inteligência sem emoção e vice-versa.

A mais recente definição é a do ano 2000, trazida por Mayer et al. (2000, p. 267), que afirmaram que a inteligência emocional nada mais é que a habilidade de dar um significado às emoções e suas inter-relações. Opera tanto quanto raciocinar e resolver problemas, pois, se desenvolve na percepção emocional ao ser

assimilada com base em sentimentos, para avaliá-la e gerenciá-la.

Explica Cobêro, (2006, apud Goleman, 1995), que há conceitos controversos acerca da inteligência emocional. A ideia de que a inteligência emocional não significa simplesmente ser agradável, mas ser inconveniente, como por exemplo, confrontar pessoas com uma verdade desconfortável e inconsequente. Também não significa, para o autor, dar total liberdade aos sentimentos, mas gerenciá-los de modo que sejam expressos corretamente, possibilitando que as pessoas laborem tranquilamente unidas e visando alcançar objetivos comuns.

Outro ponto que Cobêro, (2006, apud Goleman, 1995) rebate, é que a inteligência emocional não tem nível fixado na genética e também não se desenvolvem na primeira infância. Oposto ao QI, que se altera pouco após os 10 anos de idade do indivíduo a inteligência emocional pode ser compreendida e é desenvolvida ao longo da vida, pois, se aprende através do empirismo, ou seja, por meio das experiências vividas (COBÊRO, 2006).

Assim, pode-se concluir que a inteligência emocional é uma abordagem teórica e envolve autopercepção e autocontrole. Podendo ainda ser definida como um conjunto de habilidades capazes de identificar e compreender emoções e saber diferenciá-las e manejá-las com o fim de melhorar o desempenho cognitivo.

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

O psicólogo Bazzo (1997) salienta que a relação entre trabalho e transtornos mentais é um assunto que há muito tempo é mantido sob sigilo, ou até mesmo não observado. Conforme o autor, existe no imaginário da sociedade brasileira, uma conceituação errônea sobre o cotidiano do servidor público, pensa-se, que ele não é permeado de conflitos, ou problemas

oriundos das relações e interações sociais (BAZZO, 1997).

A luz de Bazzo (1997), há um número assustador de funcionários que sofrem de distúrbios e doenças psicossomáticas visivelmente atreladas ao ambiente de trabalho, sejam por relações interpessoais, seja pelo volume de trabalho ou má administração, mas, aliado a isso, ainda há um preconceito nas instituições ao tratar de assuntos correlatos à saúde mental.

Barbosa (2018), destaca, que a inteligência emocional está ligada ao equilíbrio das emoções, onde o indivíduo não fica cético em uma situação, mas também não completamente sensível ao ponto de se descontrolar porque seus planos foram frustrados. Para a especialista, algumas pessoas nascem com o domínio dessa habilidade, enquanto outras aprendem a ser assim. Logo, apesar de ser necessário o tratamento específico, é possível adquirir a inteligência emocional.

É necessário o Poder Público entender que funcionário triste produz menos, dá prejuízo e causa problemas, sendo um verdadeiro fardo no ambiente de trabalho. No entanto, é destacado que a angústia, estresse e a depressão comumente identificada em funcionários públicos, não são, necessariamente, decorrentes apenas das relações de trabalho. Em muitos casos, o trabalho é apenas a gota d'água (HOUAISS; VILLAR; FRANCO, 2001).

Doutro giro, insta ressaltar que se as relações de trabalho fossem mais gratificantes que desgastantes, as pessoas sentiriam prazer em trabalhar e inclusive, crescer profissionalmente, em vez de derrubarem a própria autoestima. Contudo, ao perceberem que é impossível ver o trabalho como algo gratificante, socorre-se para a aposentadoria, mesmo sabendo que esta é outro campo minado para solidão, abandono e carência.

Não se pode olvidar, portanto, que o indivíduo

passa, em média, um terço do dia no trabalho, convivendo com pessoas alheias de seu ambiente familiar, e com os mais diferentes tipos de temperamento. A conclusão é lógica, não havendo a busca urgente por um tratamento psicológico para alcançar o equilíbrio emocional, quem não está doente adoece e quem já é doente, não se cura.

Há cinco tipos de emoções no ambiente de trabalho elencadas por Gardner (2007, p. 10), “as emoções demandadas pelas organizações; as emoções demandadas pela ocupação do cargo; emoções com o trabalho; emoções no trabalho; e emoções nas relações de trabalho”.

Afirma Cooper; Sawaf (2000), que a inteligência emocional no âmbito organizacional facilita a tomada de decisões e a liderança, o que proporciona retenção de talentos no ambiente de trabalho. Ainda segundo os autores, às comunicações irrestritas e honestas, bem como a criatividade e inovação geram relacionamentos baseados em confiança, melhorando o trabalho em equipe.

A inteligência emocional faz com que as pessoas alcancem mais rápido o sucesso profissional e pessoal, facilitando a expansão de suas habilidades e competências no ambiente de trabalho (COOPER; SAWAF, 2000).

Sabe-se que, hodiernamente as relações de trabalho são regidas pela alta competitividade, e os concursos públicos são voltados cada vez mais a dar lugar a colaboradores mais competentes, por isso é importante a cooperação e harmonia no ambiente de trabalho, sendo salutar o desenvolvimento da competência emocional para que o servidor se adeque ao contexto organizacional da administração pública em que atua (GOLEMAN, 2007).

Por fim, é necessário que no ambiente organizacional o líder consiga trabalhar bem suas emoções para conseguir motivar adequadamente seus liderados, pois, servidores entusiasmados, motivados e reconhecidos em suas funções por

seu chefe, tendem a se dedicar mais em suas atividades, e, conseqüentemente, trazer harmonia para a equipe (GARDENSWARTZ, 2012).

O PRINCÍPIO DA EFICIÊNCIA E O SERVIÇO PÚBLICO

O princípio da eficiência, é denominado como parâmetro de qualidade do serviço prestado. Inserido na Constituição Federal de 1988 por meio da Emenda Constitucional n.º 19, ficou popularmente conhecida como a “Reforma da Administração”, pois, inovou o modelo arcaico e burocrático de gestão gerencial, passando a alcançar uma maior qualidade e uso efetivo dos recursos públicos.

O princípio da eficiência será analisado neste tópico não apenas como aquele que busca a melhor utilização dos recursos públicos de forma transparente, imparcial e eficaz, mas como aquele que ganhou o status de essencialidade no dia a dia laboral daqueles que trabalham na Administração Pública.

O cidadão passou a ser reconhecido como cliente do Poder Público, logo, é necessário que haja transparência e otimização do serviço público. Assim, faz-se cogente a figura de um administrador público eficiente. Esta iniciativa nasceu da ideia de modernizar a Administração Pública para que ela atinja sua finalidade constitucional maior.

Entretanto, não se pode olvidar na análise mecânica do princípio, pois, por trás do serviço tem os servidores públicos que se ocupam em atender a sociedade. É certo que um servidor saudável em suas faculdades mentais e emocionais, é muito mais útil para a Administração Pública e para a sociedade, mas muitas vezes esse servidor não trabalha em um ambiente saudável, o que acarreta diretamente no atendimento final do princípio da eficiência.

Destarte, é necessário que todos os

mecanismos da máquina “Administração Pública” caminhem bem, seja no atendimento social, seja na valorização dos servidores públicos que atuam diretamente com o serviço público, na valorização pessoal e salarial, e, por fim, o reconhecimento pela gestão do seu trabalho.

SAÚDE MENTAL E O ABSENTEÍSMO EM SERVIDORES PÚBLICOS

Serviço público é todo aquele prestado pelo Estado por meio da Administração Pública para que satisfaça as necessidades essenciais da sociedade. Fazem parte da esfera pública, os servidores públicos efetivos que prestam serviços à administração. O serviço por eles ofertados, visam objetividade, igualdade, melhor serviço, redução de burocracias, inovação e criatividade (AFONSO; ROCHA, 2010).

No que tange o absenteísmo, este é um padrão habitual de ausências no processo de trabalho, dever ou obrigação, seja por falta de motivação, ou, por causa de algum motivo interveniente. O impacto negativo deste, afeta diretamente o que já foi abordado no tópico anterior: o princípio da eficiência, por conseguinte, a prestação do serviço. Apesar da melhoria da saúde mundial no último século, houve aumento das taxas de afastamento do trabalho decorrente de doenças, desde 1951 (FONSECA; CARLOTTO, 2011).

O aumento do estresse tem sido uma das principais causas de transtornos mentais, ocasionando o aumento do absenteísmo, e constituem uma das maiores causas de afastamento do trabalho no longo prazo. Aponta a (OMS, 2001), que transtornos mentais e comportamentais, são sintomas clínicos, caracterizados pela alteração do comportamento relacionado à angústia, decorrente do contexto de trabalho.

Destacam Fonseca; Carlotto (2011), que as ações que implicam o ato do labor podem afetar o corpo dos trabalhadores, produzindo

disfunções, inclusive lesões biológicas que podem desencadear processos psicopatológicos, em especial, àqueles relacionados às condições do trabalho desempenhado.

O Brasil ocupa o terceiro lugar no que se refere as causas de concessão de benefícios da previdência por transtornos mentais, com exceção dos casos não registrados, tendo em vista que não se trata de lesões aparentes ou mensuráveis em exames objetivos (VIGODA, 2002).

Apesar de possuir uma relação de trabalho menos instável e de menor risco demissional de forma geral, o profissional do setor público está sujeito a diversas formas de instabilidade, sejam eles: acúmulo de serviço; precarização do trabalho; terceirização de setores; deterioração e responsabilização pelas mazelas e deficiência do serviço. Além de serem expostos a oscilações políticas, mudanças de gestão em órgãos públicos, acúmulo de funções, etc. (HOUAISS, VILLAR; FRANCO, 2001).

Ressalta-se, que a estudos sobre absenteísmo de servidores públicos no Brasil ainda é escasso e os estudos existentes são voltados ainda para profissionais de saúde. Assim, a escassez de informações dificulta, inclusive, a consistência de informações para que políticas públicas sejam adotadas.

Com efeito, insta ressaltar que as condições de trabalho têm melhorado nos últimos anos, pois, tanto as empresas privadas quanto as públicas, aumentado os cuidados relacionados a promoção de saúde mental através de programas sociais, ginásticas laborais, atendimento psicossocial e ações diagnósticas, preventivas e terapêuticas.

METODOLOGIA

Foi realizada uma pesquisa qualitativa e estatística por meio de revisão bibliográfica e documental em textos e periódicos disponíveis no ambiente virtual acerca da inteligência emocional no serviço público e do entendimento sobre o que representa o trabalho para o indivíduo, servidor público. Ato contínuo foram apresentados conceitos de saúde mental no trabalho, relacionados à saúde mental. Por fim, foi abordado o fenômeno do absenteísmo no serviço público decorrente de problemas emocionais decorrentes da ausência de inteligência emocional no trabalho.

DISCUSSÕES DOS RESULTADOS

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL COMO FERRAMENTA PARA O ALCANCE DA EFICIÊNCIA NO SERVIÇO PÚBLICO

Observa-se do estudo levantado que o ambiente pode gerar saúde, ou, doença e pode ser fonte de sofrimento ou de satisfação, pois, atinge a saúde mental e física do indivíduo, o qual tende a ser mais produtivo através de líderes equilibrados emocionalmente, e menos produtivo em um ambiente insalubre.

A Inteligência emocional pode ser utilizada e moldada por todo e qualquer servidor, inclusive e preferencialmente com apoio profissional especializado. A administração Pública deve garantir que os servidores possuam esse tipo de atendimento e que tenham a atenção necessária, principalmente aqueles que se colocarem na posição de líderes e chefes de um determinado grupo ou setor.

É necessário ainda um plano de gestão por inteligência, a fim de sensibilizar líderes a uma abordagem humanitária, identificar os fluxos de

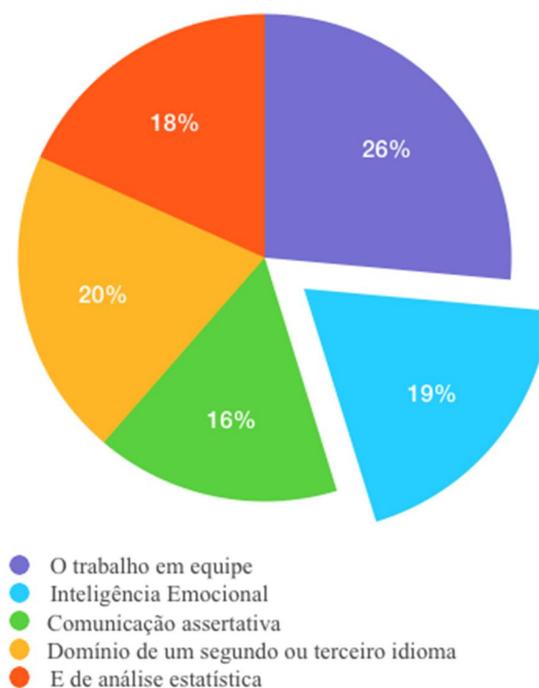
conhecimento, visando estabelecer parcerias com outros setores e esferas, pensando em servidores que interagem com o ambiente externo.

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL EM DADOS ESTATÍSTICOS

Um estudo feito pela PageGroup (2020), demonstrou que a inteligência emocional em uma organização é fundamental para um ambiente mais criativo, equilibrado e saudável. PageGroup é uma consultoria líder mundial em recrutamento executivo especializado.

O grupo mencionado, elaborou uma pesquisa sobre as habilidades que já estão sendo mais valorizadas pela alta gestão latino-americana.

Gráfico 01: Preferência dos países latino-americanos no ambiente organizacional.



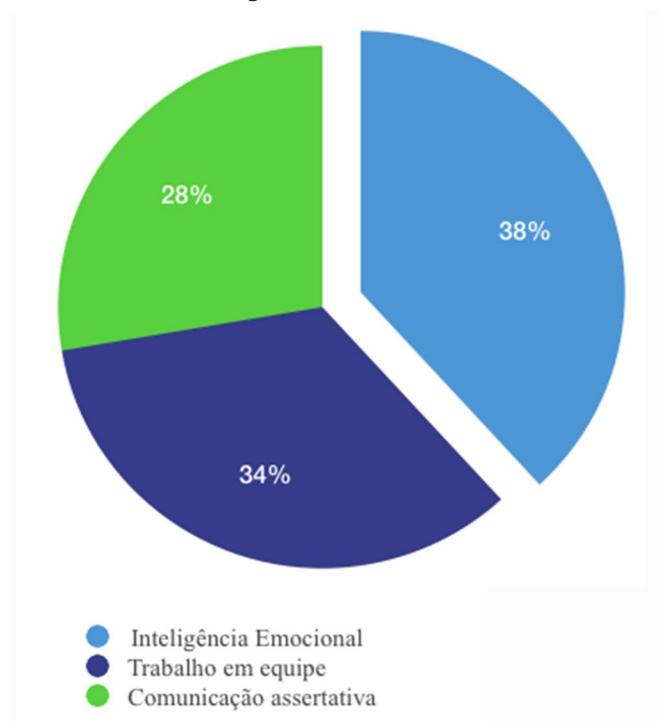
Fonte: Elaboração própria das autoras (2021) a partir dos dados do PageGroup (2020).

Observa-se de acordo o gráfico 1, que a preferência, em geral, dos países latino-americanos é o trabalho em equipe. A

Inteligência emocional ficou em terceiro lugar na pesquisa feita com os 3 mil executivos de cargos de alta e média gestão no Brasil, Argentina, Chile, Peru, Colômbia e México.

Apesar do trabalho em equipe ser a preferência da maioria dos países latino-americanos, no Brasil o resultado foi diferente. De acordo a pesquisa elaborada pela PageGroup (2000), os entrevistados de outros países entendem que o êxito alcançado no trabalho em equipe é devido ao equilíbrio entre as competências técnicas e as predisposições emocionais de cada um ao realizar uma atividade junto a seus colegas. Já no Brasil, os brasileiros consideram que não é apenas o trabalho em equipe que se faz importante, já que muitas vezes a racionalidade e o ego humano contam mais. No entendimento dos entrevistados brasileiros, é necessário que as pessoas tenham primeiramente inteligência emocional, para desempenhar atividades em grupo.

Gráfico 02: Habilidades mais valorizadas no ambiente organizacional no Brasil.



Fonte: Elaboração própria das autoras (2021) a partir dos dados do PageGroup (2020).

Observa-se de acordo o gráfico 2, que a inteligência emocional vem em primeiro lugar, pois, os brasileiros entendem que as habilidades técnicas consoante a inteligência emocional gera um diferencial competitivo, oferecendo um ambiente amistoso com mais bem-estar. Gil van Delft (2020), afirmam que o novo cenário que se desenhou em meio a pandemia do Covid 19, reforça um novo olhar no mundo do trabalho.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A inteligência emocional é um tema que apesar de atual é pouco desbravado. Ao longo deste trabalho foi possível notar que o profissional vive um momento histórico delicado ante a exigência do perfil exigido pelo mercado público ou privado, pois, cada vez exige-se mais que habilidade técnica (exige-se a habilidade emocional também).

O fato é que, principalmente em concursos públicos de alta patente, onde se seleciona os tecnicamente melhores, nem sempre essas mesmas pessoas são humanamente capazes de serem líderes e o comportamento de líderes despreparados impactam negativamente seus liderados.

Apesar dessa problemática de relacionamento ser conhecida em todo o serviço público, ainda há certa resistência no tratamento de pessoas sem inteligência emocional, que muitas vezes até aparentam serem sadias, mas que trazem em seu bojo emocional uma alta carga negativa, transtornos emocionais, depressão, transtornos bipolares, dentre outros.

Partindo desta premissa, pessoas são elementos valiosos no sistema organizacional. Sendo assim, a inteligência emocional é salutar no processo de liderança e organização pública mesmo que em um cenário desfavorável com defasado plano de carreira no serviço público, alta demanda de trabalho e material de expediente reduzido.

Portanto, para que a inteligência emocional dê certo, é necessário abrir mão do individualismo. Na prática, ainda é notável que no setor público algumas pessoas queiram se dar bem, sem pensar no próximo ou na sociedade em que vivem. Dessa forma, para reformar o Estado é necessário, primeiramente campanhas de humanização para com os servidores públicos.

Este artigo conclui que a inteligência emocional e sua gestão podem ser úteis para alinhar competências, objetivos individuais e organizacionais, através, da gestão por inteligência, baseada na ética da administração pública. Entende-se, que um ambiente organizacional saudável propicia servidores satisfeitos com o trabalho e comprometidos em servir a sociedade. Por fim, um sistema organizacional público dotado de inteligência emocional é de suma importância no processo da gestão pública.

REFERÊNCIAS

- AFFONSO, L.; ROCHA, H. Fatores organizacionais que geram insatisfação no servidor público e comprometem a qualidade dos serviços prestados. Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, v. 7, 2010
- BARBOSA, G. Inteligência emocional pode fazer a diferença para os servidores. Segurança e Saúde são áreas que costumam demandar maior controle emocional dos servidores. Acesso em: <<https://folhadirigida.com.br/servidor/inteligencia-emocional-pode-fazer-a-diferenca-para-os-servidores>>. Acesso em 17 de setembro de 2019.
- BAZZO, E. Algumas considerações sobre a saúde mental dos funcionários públicos. Revista Psicologia Ciência e Profissão. (1997). Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pcp/v17n1/07.pdf>>. Acesso em 20 de setembro de 2019.
- BÖCKERMAN, P; LAUKKANEN, E. Predictors of sickness absence and presenteeism: does the pattern differ by a respondent's health? Journal of Occupational and Environmental Medicine, 2010.
- BRASIL. OMS. Organização Mundial da Saúde (2001). Organização Panamericana da Saúde. Relatório sobre a saúde no mundo 2001: Saúde mental - nova concepção, nova esperança. Genebra: Organização Mundial da Saúde.
- COOPER, R; SAWAF, A. Inteligência Emocional na empresa. 6. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1997.
- CRUZ, V. Metodologia da Pesquisa Científica: Marketing. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.
- GARDENSWARTZ, L. Inteligência emocional na gestão de resultados. Editora, Clio. São Paulo, 2012.
- GOLEMAN, D. Inteligência emocional. 78. ed. Rio de Janeiro: Editora Objetiva, 1995.
- HOUAISS, A; VILLAR, M; FRANCO, F. (Orgs.). Dicionário Houaiss da língua portuguesa. Editora, Objetiva. Rio de Janeiro, 2001.
- JACQUES, M; AMAZARRAY, M. Trabalho bancário e saúde mental no paradigma da excelência. Boletim da Saúde, 20(1). Disponível em: <http://www.esp.rs.gov.br/img2/v20n1_09TrabBancario.pdf>. Acesso em 21 de setembro de 2019.
- MARQUES; E. A importância da inteligência emocional na vida do profissional secretário. Revista das Faculdades Integradas Claretianas – n. 5 – janeiro/dezembro de 2012. Disponível em: <<file:///C:/Users/Windows/Downloads/sumario5.pdf>>. Acesso em 20 de setembro de 2019.
- MILLER, K; GARNER, J. "Let me tell you about my job": exploring the terrain of emotion in the workplace. Management Communication Quarterly, 20, 231-260, 2007.
- PAGEGROUP. Inteligência emocional é a soft skill mais buscada por empregadores. Disponível em:

<https://folhadirigida.com.br/mais/noticias/soft-skills/inteligencia-emocional-e-a-soft-skill-mais-buscada-por-empregadores>. Acessado em: 05 de janeiro de 2021.

REIS, A; FERNANDES, S; GOMES, A. Estresse e fatores psicossociais. Artigos, Psicol. cienc. prof. 30 (4), 2010.

VILLALOBOS, J. Estrés y trabajo. Instituto Mexicano del Seguro Social. México, 2004.