

Inteligência emocional e autoeficácia como mediadoras entre trabalho emocional e intenção de mudanças na profissão *

Inteligencia emocional y autoeficacia como mediadoras entre el trabajo emocional y la intención de cambiar de profesión

Emotional intelligence and self-efficacy as mediators between emotional labor and the intention to change profession

Vanessa da Silva Marques¹

Doutora em Psicologia Clínica
Universidade do Vale do Rio dos Sinos, Brasil
e-mail: vanessapsico.marques@gmail.com
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8207-5393>

Mary Sandra Carlotto²

Doutora em Psicologia Social
Universidade de Brasília, Brasil
e-mail: mscarlotto@gmail.com
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2336-5224>

Recibido: 9/07/2024
Evaluado: 24/06/2025
Aprobado: 10/07/2025

¹ CRedit: conceituação, curadoria dos dados, metodologia, validação, análise formal, redação, revisão e edição final.

² CRedit: conceituação, metodologia, validação, análise formal, redação, revisão e edição final.

* Para citar este artigo: da Silva, M. y Carlotto, M. S. (2025). Inteligência emocional e autoeficácia como mediadoras entre trabalho emocional e intenção de mudanças na profissão. *Revista Informes Psicológicos*, 25(2), 71-85. <https://doi.org/10.18566/infpsic.v25n2a05>

Resumo

O estresse ocupacional pode colaborar para a intenção realizar mudanças na profissão, em psicólogas(os) clínicos. O objetivo deste estudo foi analisar se a Inteligência emocional e a Autoeficácia profissional (recursos de trabalho) desempenham um papel mediador entre o Trabalho emocional (demanda de trabalho) e a Intenção de mudanças na profissão em uma amostra de 240 psicólogas(os) clínicos brasileiros. Os dados foram coletados por meio de plataforma *on-line*, tendo como instrumentos de pesquisa um Questionário de dados sociodemográficos e laborais, o Questionário de avaliação relacionado a Demandas emocionais e Dissonância da regra da emoção, Medida de Inteligência Emocional, Escala de Autoeficácia Geral Percebida, e Intenção de mudanças na profissão. As análises obtidas por meio do teste de Modelos de Equações Estruturais revelaram que a Autoeficácia profissional influencia positivamente a relação entre as demandas emocionais do trabalho e a intenção de mudanças na profissão em psicólogas(os) clínicos.

Palavras-chave:

inteligência emocional, autoeficácia profissional, trabalho emocional, demandas e recursos, intenção de mudanças na profissão.

Resumen

El estrés ocupacional puede contribuir a la intención de cambiar de profesión entre psicólogas y psicólogos clínicos. El objetivo de este estudio fue analizar si la inteligencia emocional y la autoeficacia profesional (recursos laborales) desempeñan un papel mediador entre el trabajo emocional (demanda laboral) y la intención de cambiar de profesión en una muestra de 240 psicólogas(os) clínicas brasileñas. Los datos se recopilieron mediante una plataforma en línea; los instrumentos utilizados fueron un cuestionario de datos sociodemográficos y laborales, el cuestionario de evaluación relacionado con demandas emocionales y disonancia de la regla emocional, la medida de inteligencia emocional, la escala de autoeficacia general percibida y la escala de intención de cambio de profesión. Los análisis obtenidos mediante modelos de ecuaciones estructurales revelaron que la autoeficacia profesional influye positivamente en la relación entre las demandas emocionales del trabajo y la intención de cambiar de profesión en psicólogas(os) clínicos.

Palabras clave:

Autoeficacia profesional, Demandas y recursos, Inteligencia emocional, Intención de cambio de profesión, Trabajo emocional.

Abstract

Occupational stress may contribute to the intention to change careers among clinical psychologists. The aim of this study was to analyze whether emotional intelligence and professional self-efficacy (job resources) play a mediating role between emotional labor (job demand) and the intention to change profession in a sample of 240 Brazilian clinical psychologists. Data were collected through an online platform, using a questionnaire on sociodemographic and work data, a questionnaire assessing emotional demands and emotion rule dissonance, a measure of emotional intelligence, a scale of perceived general self-efficacy, and intention to change careers. The analyses obtained through the Structural Equation Modeling test revealed that professional self-efficacy positively influences the relationship between the emotional demands of work and the intention to change profession among clinical psychologists.

Keywords:
demands and resources, emotional intelligence, emotional labor, intention to change
profession, professional self-efficacy.

Introdução

A vida profissional e as experiências de psicólogas(os) mudam ao longo de suas carreiras (Dorociak et al., 2017). Essas têm se tornado uma rotina na perspectiva contemporânea de trabalho, em que os profissionais realizam vários projetos ao longo da vida (Silva & Melo-Silva, 2021). Na contemporaneidade, a carreira é caracterizada por mudanças frequentes de empregos, organizações e ocupações (Hirschi & Koen, 2021).

No Brasil, pesquisa realizada com 20.207 psicólogas(os) das cinco regiões geográficas do país, pelo Conselho Federal de Psicologia (2022), identificou que 24,6% dos profissionais inscritos deixaram de trabalhar na área há um ano ou menos. Além disso, 25% passaram a associar a atuação clínica a outras atividades ou abandonaram a prática clínica. Estudo realizado por Silva e Melo-Silva (2021) identificou que o baixo salário era a principal causa apontada por psicólogas(os) para realizarem mudanças profissionais. Também foram descritos motivos como a vontade de experimentar e verificar interesses vocacionais em outras áreas e profissões, inclusive cursar uma nova graduação.

O estudo realizado por Sciberras e Pilkington (2018) acrescenta que a mudança da área clínica ocorre devido à sobrecarga emocional vivenciada no atendimento de pacientes que apresentam crises múltiplas e complexas, fazendo com que os profissionais se sintam ineficazes no seu trabalho. Para psicólogas(os) que prestam atendimento em psicoterapia individual, a realização de trabalho emocional pode levar ao crescimento pessoal, mas também à exaustão emocional e à necessidade de se distanciar das emoções relacionadas ao trabalho (Clarke et al., 2021).

Especificamente em psicólogas(os) clínicos, têm sido identificados como estressores a pouca autonomia e reconhecimento, desgaste emocional, dificuldade de relacionamento com colegas, pacientes e superiores (Spiendler et al., 2015), baixos ganhos financeiros, pressão e sobrecarga de trabalho (Nyenabone, 2024; Spiendler et al., 2015) e alta demanda emocional (Brugnera et al., 2021).

A literatura tem revelado relação entre estressores ocupacionais e intenção de abandonar a profissão (Fukui et al., 2020; Kim & Kim, 2020; Lexén et al., 2020). A intenção de abandono é definida como um processo que predispõe ao comportamento de saída e pode ser considerado como um tipo especial de abandono, com consequências agravadas pelo fato de se caracterizar como uma desistência do exercício profissional sem, necessariamente, sua concretização formal (Carlotto & Câmara, 2020).

Além das condições de trabalho, os recursos pessoais disponíveis para o indivíduo ou como ele interpreta e gerencia as situações influenciam a frequência e intensidade dos mesmos, indicando que a percepção pessoal parece marcar o grau de vulnerabilidade individual para o adoecimento profissional (Casari et al., 2015).

Nesse sentido, investigações para compreender como o Trabalho emocional opera no contexto de profissionais da psicologia que realizam psicoterapia individual precisam ser

ampliados (Clarke et al., 2020). O Trabalho emocional é definido por Ashforth e Humphrey (1993) como a expressão de emoções socialmente desejadas durante as transações de serviço. Quando os trabalhadores necessitam demonstrar emoções que contrastam com as emoções que realmente sentem, ocorre a Dissonância emocional (Konze et al., 2019).

A Dissonância emocional tem implicações importantes na saúde psicológica dos profissionais, uma vez que impacta negativamente no relacionamento com os clientes (Vignoli et al., 2021). Estudo realizado por Van Der Merwe (2019) identificou que psicólogos(os) na prática clínica se esforçam para expressar uma emoção desejada, o que lhes exige uma autovigilância constante e, quando não conseguem, sentem-se menos competentes no seu trabalho. Estudos têm revelado associação entre o Trabalho emocional e a intenção de abandono e mudança no trabalho (Back et al., 2020; Lee & Chelladurai, 2017).

A Inteligência emocional tem sido definida como a capacidade de realizar raciocínios precisos sobre emoções e a habilidade de usar emoções e conhecimento emocional para aprimorar o pensamento (Mayer et al., 2008). Trata-se de um fenômeno de natureza cognitiva e tem como elemento essencial as informações de cunho emocional produzidas pelo próprio indivíduo quando experiencia emoções e as organiza em forma de sentimentos e, também, utiliza as informações provenientes do contexto social fornecidas pela expressão de emoções e sentimentos dos outros (Siqueira et al., 1999).

Esse construto se constitui de cinco habilidades interdependentes: autoconsciência, automotivação, autocontrole, empatia e sociabilidade (Goleman, 1995). Pessoas com alto nível de desenvolvimento de Inteligência emocional expressaram habilidades para entender suas próprias emoções e as emoções de outras pessoas. Elas podem controlar sua esfera emocional, que determina sua maior adaptabilidade e eficácia na comunicação, e alcançam mais facilmente seus objetivos na interação com os outros (Norboevich, 2020). Estudos têm revelado relação negativa entre a Inteligência emocional e intenção de rotatividade (Giao et al., 2020; Kartono & Hilmiana, 2018).

A Autoeficácia refere-se ao quanto os indivíduos acreditam que possuem habilidade para organizar e realizar ações para alcançar determinado resultado (Bandura, 1977). De acordo com o autor, essa crença central é a base da motivação humana, realização e bem-estar emocional. A Autoeficácia desempenha um importante papel para a saúde mental dos psicoterapeutas (Lakioti et al., 2020) e apresenta uma relação positiva entre os estressores e a intenção de abandonar o trabalho (Aparisi et al., 2020; Spännargård et al., 2022).

O trabalho da(o) psicóloga(o) contém demandas que necessitam de competências específicas nas diferentes áreas de atuação, assim, é fundamental o desenvolvimento de Autoeficácia profissional (Preuhs, 2022), a qual pode funcionar como um recurso para atenuar a necessidade de regulação emocional em psicólogas(os) (Rodriguez et al., 2017).

Independentemente da modalidade teórica do tratamento utilizado na prática clínica dos psicoterapeutas, esses precisam ter energia mental e emocional suficiente para se sintonizarem com os diferentes estados dos seus pacientes e responderem adequadamente às suas demandas para atingir os objetivos terapêuticos (Nissen-Lie et al., 2021). O trabalho

psicoterapêutico envolve o gerenciamento de emoções devido às altas demandas do trabalho emocional que podem levar à exaustão emocional (Clarke et al., 2024).

O Modelo de Demandas e Recursos de trabalho postula que as condições de trabalho podem ser divididas em duas categorias amplas: demandas de trabalho e recursos de trabalho, que estão diferencialmente relacionados a resultados específicos. As Demandas de trabalho estão principalmente relacionadas ao componente de exaustão e do esgotamento, enquanto a falta de recursos de trabalho está principalmente relacionada ao desligamento (Bakker et al., 2023; Demerouti et al., 2001).

A partir do exposto, este estudo objetivou analisar se a Inteligência emocional e a Autoeficácia profissional (recursos de trabalho) desempenham um papel mediador entre o Trabalho emocional (demanda de trabalho) e a Intenção de mudança profissional (desfecho). Para atender ao objetivo do estudo, manejou-se com as seguintes hipóteses: H1- O Trabalho emocional relaciona-se positivamente com a Intenção de mudança profissional; H2- A Inteligência emocional apresenta papel mediador entre o Trabalho emocional e Intenção de mudança profissional; H3- A Autoeficácia profissional apresenta papel mediador entre o Trabalho emocional e a Intenção de mudança profissional.

Método

Delineamento

Trata-se de um estudo de método quantitativo e delineamento observacional, analítico de corte transversal.

Participantes

Participaram deste estudo 240 psicólogas(os) clínicos brasileiros. Como critério de inclusão, foi solicitado ter mais de um ano de atuação profissional no campo da clínica. Dentre os participantes, a maioria declarou-se pertencente ao sexo feminino (85%), com companheiro/a fixo/a (75,7%), sem filhos (57,3%) e com idade média de 36,7 anos (DP = 9,73). A carga horária semanal de trabalho era, em média, de 26,8 horas (DP = 14,51) e o tempo de trabalho na área clínica variou de 1 a 36 anos (M = 7,5; DP = 7,29). Também a maioria dos participantes atuava na modalidade privada (90,8%), realizava supervisão técnica (53,9%) e possuía especialização na área da psicologia clínica (63,6%).

Instrumentos

- **Questionário de dados sociodemográficos:** sexo, idade, situação conjugal, filhos.
- **Questionário de dados laborais:** carga horária, tempo de experiência em atendimento clínico, trabalha em instituição ou consultório privado, realiza supervisão técnica, possui formação específica na área clínica.
- **Trabalho emocional:** Avaliado por meio de duas subescalas adaptadas para o uso no contexto brasileiro por Taube (2022): demanda emocional (QEEW; Questionnaire on Experience and Assessment of Work de Van Veldhoven et al., 2002). Esta subescala é composta por seis itens ($\alpha = .71$). Os itens foram avaliados pela escala de quatro pontos, variando de um = nunca a quatro = sempre; Dissonância emocional (FEWS; Frankfurt Emotion Work Scales de Zapf et al. (1999), constituída por cinco itens ($\alpha = .79$). Os itens foram avaliados com uma escala de cinco pontos, variando de um = nunca a cinco = muito frequentemente.
- **Medida de Inteligência Emocional** (MIE; Siqueira et al., 1999). A escala avalia cinco habilidades da inteligência emocional por meio de 59 itens: autoconsciência (10 itens, $\alpha = .74$); automotivação (12 itens, $\alpha = .82$); autocontrole (10 itens, $\alpha = .84$); empatia (14 itens, $\alpha = .87$); sociabilidade (13 itens, $\alpha = .82$). Os itens são avaliados por uma escala de quatro pontos (um = nunca; cinco = sempre).
- **Escala de Autoeficácia Geral Percebida:** (EGAP - Schwarzer & Jerusalém, 1995), versão adaptada para o Brasil realizada por Gomes-Valério (2016). A escala é composta por 10 questões ($\alpha = .86$), avaliadas por meio de uma escala de quatro pontos (um = não é verdade a meu respeito; quatro = é totalmente verdade a meu respeito”).
- **Intenção de Mudança Profissional:** Para esta avaliação, foram utilizados três itens construídos para o presente estudo ($\alpha = .83$). Os itens eram respondidos por meio de uma escala de frequência de cinco pontos (zero = nunca; cinco = sempre).

Procedimentos para coleta de dados

Os dados foram coletados por meio de uma plataforma eletrônica e sua divulgação realizada mediante redes sociais e *e-mails* de contato das pesquisadoras. Os participantes foram informados sobre o objetivo do estudo, seu caráter voluntário, anônimo e confidencial. O estudo tem aprovação pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade [nome ocultado para preservar a avaliação às cegas] sob o número CAAE: [número ocultado para preservar a avaliação às cegas].

Análise de dados

Os dados foram analisados com o *Amos Graphics*, no qual foram construídos Modelos de Equações Estruturais visando testar uma teoria de ordem causal entre um conjunto de variáveis. Foram estimados os coeficientes da regressão não padronizados e os coeficientes padronizados e calculados os efeitos diretos, indiretos e totais dos modelos com variáveis mediadoras.

Resultados

A análise do Modelo de Equações Estruturais (MEE) revelou adequados índices de ajustes do modelo CFI (.88), TLI (.82), RMR (.03), SRMR (.03) e RMSEA (.06) (Hair et al., 2009). A Tabela 1 apresenta o efeito total, direto e indireto das Variáveis Independentes (Inteligência emocional, Autoeficácia e Trabalho emocional) e da Variável Dependente (Intenção de mudança profissional). O efeito direto com maior impacto na resposta de Intenção de mudança foi a variável Inteligência emocional, com coeficiente padronizado de .55. Calculando-se o efeito total (influência direta e indireta), encontramos também a variável Inteligência emocional como a que mais contribuiu para a Intenção de mudança profissional (Ef. Total = .55). A variável Trabalho emocional foi a segunda com maior contribuição (Ef. Total = .40).

Tabela 1

Efeito Total, direto e indireto das variáveis na Intenção de Mudança Profissional

			Efeito			Efeito Padronizado		
			Total	Direto	Indireto	Total	Direto	Indireto
Intenção/Mudança	<---	Intel. Emoc	-10,12	-10,12		-.55	-.55	
Intenção/ Mudança	<---	Autoeficácia	-0,31	-0,31		-.17	-.17	
Intenção/ Mudança	<---	Trab. Emoc	0,61	0,29	.32	.4	.19	.21
Intel. Emoc	<---	Trab. Emoc	-0,02	-0,02		-.28	-.28	
Autoeficácia	<---	Trab. Emoc	-0,21	-0,21		-.25	-.25	

Nota. Variáveis Independentes (Inteligência emocional, Autoeficácia e Trabalho emocional) e Variável Dependente (Intenção de mudança).

A seguir, a Tabela 2 apresenta os coeficientes lineares (bruto e ajustado) estimados e a sua significância. Neste modelo, a Autoeficácia apresentou relação negativa com a Intenção de mudança profissional ($\beta = -.17$; $p < .01$) e o Trabalho emocional indicou relação negativa com a Autoeficácia ($\beta = -.25$; $p < .01$). Além disso, a Demanda emocional ($\beta = .49$; $p < .001$) apresentou maior efeito explicativo para a variável Trabalho emocional.

Tabela 2

Coeficientes bruto, erro-padrão, coeficiente padronizado (Beta) e nível de significância

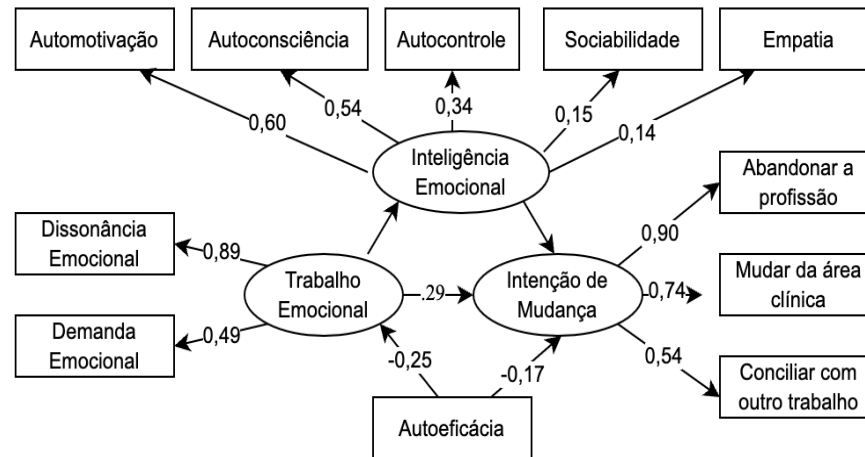
Variáveis			B (EP)	Beta	p
Intenção/Mudança	<---	Trab. Emocional	0.29 (0.15)	.19	.06
Intenção/Mudança	<---	Intel. Emocional	-0.12 (6.78)	-.59	.13
Intenção/Mudança	<---	Autoeficácia	-0.31 (0.12)	-.17	.01
Intel. Emoc	<---	Trab. Emocional	-0.02 (0.02)	-.28	.2
Autoeficácia	<---	Trab. Emocional	-0.21 (0.08)	-.25	.01
Mudar de profissão	<---	Intenção de Mudança	1	.9	
Mudar da área clínica	<---	Intenção de Mudança	0.92 (0.09)	.74	<.00
Atividade clínica + outra	<---	Intenção de Mudança	0.84 (0.11)	.54	<.00
IE. Empatia	<---	Intel. Emocional	1	.14	
IE. Sociabilidade	<---	Intel. Emocional	1.26 (1.04)	.15	.22
IE. Autocontrole	<---	Intel. Emocional	3.17 (2.18)	.34	.15
IE. Autoconsciência	<---	Intel. Emocional	4.06 (2.53)	.54	.11
IE. Automotivação	<---	Intel. Emocional	5.06 (3.36)	.6	.13
Dissonância emocional	<---	Trab. Emocional	1	.89	
Demanda emocional	<---	Trab. Emocional	0.42 (0.12)	.49	<.00

Nota. Critérios de ajuste: $X^2 = 94,3$; graus de liberdade (gl) = 37; valor $p < 0,001$; $X^2/gl = 2,55$. Índices encontrados: RMR = .028; GFI = .93; AGFI = .88; NFI = .82; TLI = .82; CFI = .88; RMSEA = .08; IC90%: [.06; .10]

Na Figura 1 é apresentado o esquema da construção do modelo proposto, cujo objetivo foi testar os efeitos mediadores da Inteligência emocional e da Autoeficácia, na relação entre o Trabalho emocional e a Intenção de mudança profissional. Os resultados do estudo confirmaram a hipótese H3, de que a Autoeficácia apresenta um papel de mediação entre o Trabalho emocional ($p = .01$) e a Intenção de mudança profissional ($p = .01$). Os resultados não confirmam a hipótese H1 e H2, de que o trabalho emocional se relaciona com a Intenção de mudança profissional ($p = .06$) e de que a Inteligência emocional possui um papel de mediação entre o Trabalho emocional ($p = .20$) e a Intenção de mudança profissional ($p = .13$).

Figura 1

Modelo recursivo de Análise de Equações Estruturais padronizados



Discussão

Os resultados do modelo de mediação não suportaram a hipótese H1, que previa que o Trabalho emocional se relaciona positivamente com a Intenção de mudança profissional, indo contrariamente à literatura que aponta que o Trabalho emocional contribui para o esgotamento, insatisfação com o trabalho e Intenção de mudança profissional (Lee & Chelladurai, 2017). Os resultados do estudo também não confirmaram a hipótese H2, que previa que a Inteligência emocional indicaria papel mediador entre o Trabalho emocional e a Intenção de mudança profissional. Desta forma, esse resultado não sustentou o encontrado na literatura, que indica efeito negativo da Inteligência emocional na intenção de rotatividade (Giao et al., 2020; Kartono & Hilmiana, 2018).

Nesse sentido, uma possível explicação, segundo Matos e Borowski (2019), é que a inteligência emocional está relacionada à formação da(o) psicóloga(o), que tem como base o pressuposto do preparo emocional para lidar com demandas pessoais e laborais. Segundo as autoras, as(os) psicólogas(os) clínicas teriam maior capacidade de identificar diversas emoções e de avaliar quais as estratégias para lidar com elas são mais eficazes. Dessa forma, a Inteligência emocional já seria um construto desenvolvido na formação de psicólogas(os), assim, como no exercício profissional como psicoterapeuta individual, atividade realizada pela maioria da amostra, não tendo exercido um papel de mediação, diferente da Autoeficácia profissional, que é um construto que se constitui ao longo da formação e da experiência profissional.

No presente estudo, somente foi confirmada a hipótese H3, indicando que a Autoeficácia profissional apresenta papel de mediação entre o Trabalho emocional e a Intenção de mudança na profissão. Com base nesse resultado, podemos inferir que quanto maior a

percepção da Autoeficácia profissional (recurso) do(a) psicóloga(o) clínico, menor será o seu esforço para o uso do Trabalho emocional, nas suas duas dimensões avaliadas, demandas emocionais e dissonância da regra da emoção (demandas), e, conseqüentemente, menor será a presença de Intenção de mudança profissional (desfecho).

Esse resultado corrobora com a teoria, que destaca o papel mediador dos recursos do trabalho. Trabalhadores que possuem altos níveis de recursos dispõem de mais insumos e, portanto, são mais capazes de lidar com as demandas do trabalho (Bakker et al., 2005) e, também, funcionam como variáveis moderadoras entre demandas emocionais e intenção de rotatividade (Chênevert et al., 2021; Scanlan & Still, 2019).

A autoeficácia desempenha um importante papel entre os estressores e a intenção de abandonar o trabalho (Aparisi et al., 2020). A competência percebida tem sido identificada como um importante fator de proteção, indicando que o aumento da competência terapêutica pode desempenhar um papel importante no combate ao estresse relacionado ao trabalho em psicoterapeutas e menor rotatividade (Spännargård et al., 2022).

Associação direta tem sido identificada entre o Trabalho emocional e a intenção de rotatividade (Back et al., 2020), dissonância emocional e níveis mais elevados de presenteísmo (Gillet et al., 2020). Demandas emocionais indicam relação positiva com o desligamento (Allwood et al., 2020). Apesar da forte influência dos recursos do trabalho, os fatores individuais e os fatores do contexto do trabalho influenciam as intenções de rotatividade (Albrecht & Marty, 2020). As crenças regulatórias de autoeficácia emocional reduziram as intenções de abandono indiretamente, por meio da socialização e identificação organizacional (Cepale et al., 2020). O estudo realizado por Kim & Kim (2020), com enfermeiros em início de profissão, identificou como preditores da intenção de abandono profissional estressores interpessoais no trabalho. Os resultados sugerem que o fortalecimento da capacidade de gerenciamento emocional do trabalho, habilidade de relacionamento interpessoal e intenção de rotatividade foi relevante para minimizar o estresse no trabalho.

Como resultado do presente estudo, verifica-se que a autoeficácia profissional apresenta papel mediador entre o trabalho emocional e a Intenção de mudança profissional na amostra de psicólogas(os) clínicos. Diante disso, destaca-se a influência positiva que a autoeficácia pode proporcionar a esses profissionais, para que ele consiga gerenciar as demandas emocionais do seu trabalho, de maneira satisfatória e, através de recursos pessoais, encontrar estratégias que evitem a intenção de mudanças na sua profissão.

O estudo possui algumas limitações que devem ser consideradas na leitura de seus resultados. O primeiro é o seu delineamento transversal que inviabiliza o estabelecimento de relações causais. A segunda é a utilização de uma amostra não probabilística que impede a generalização de seus resultados e a terceira e última é a modalidade de pesquisa online na qual não há controle sobre quem decide participar ou sua motivação.

Como sugestões de novos estudos, recomendam-se investigações com amostras probabilísticas e inclusão das variáveis moderadoras como satisfação no trabalho, estratégias de enfrentamento ao estresse, remuneração, tipo de clientela atendida, que

poderiam auxiliar na melhor compreensão do desfecho investigado. Também se sugere a realização de estudos com amostras de psicólogas(os) que realizam atendimento de forma online, considerando ser esta uma realidade crescente em diversos países.

Como sugestões para a prática, recomenda-se o desenvolvimento de ações já no período de formação, no nível da graduação, visando o aumento da autoeficácia profissional. Professores, assim como programas de atendimento ao graduado, devem criar um ambiente cooperativo e de apoio, fornecendo *feedbacks* apropriados que permitam o desenvolvimento de aprendizagem positiva, na qual os futuros profissionais sintam-se confiantes e competentes para lidar com as suas emoções e as de seus pacientes. Já na vida profissional, sugere-se às(aos) psicólogas(os) o investimento constante na sua formação por meio de cursos, supervisões e grupos de estudo, visando a troca de experiências profissionais como forma de manter-se integralmente na atuação clínica.

Financiamento: Recursos próprios.

Referências

- Albrecht, S. L. & Marty, A. (2020). Personality, self-efficacy and job resources and their associations with employee engagement, affective commitment, and turnover intentions. *The International Journal of Human Resource Management*, 31(5), 657-681. <https://doi.org/10.1080/09585192.2017.1362660>
- Allwood, C. M., Geisler, M. & Buratti, S. (2020). The relationship between personality, work, and personal factors to burnout among clinical psychologists: exploring gender differences in Sweden. *Counselling Psychology Quarterly*, 1-20. <https://doi.org/10.1080/09515070.2020.1768050>
- Aparisi, D., Granados, L., Sanmartín, R., Martínez-Monteagudo, M. C. & García-Fernández, J. M. (2020). Relationship between emotional intelligence, generativity, and self-efficacy in secondary school teachers. *Sustainability*, 12(10), 3950. <https://doi.org/10.3390/su12103950>
- Back, C. Y., Hyun, D. S., Jeung, D. Y. & Chang, S. J. (2020). Mediating effects of burnout in the association between emotional labor and turnover intention in Korean clinical nurses. *Safety and Health at Work*, 11(1), 88-96. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2020.01.002>
- Bakker, A. B., Demerouti, E. & Euwema, M. C. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10, 170-180. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.10.2.170>
- Bakker, A. B., Demerouti, E. & Sanz-Vergel, A. (2023). Job demands-resources theory: Ten years later. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 10, 25-53. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-120920-053933>
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191-215. <https://doi.org/10.1037/0033-295X.84.2.191>
- Brugnera, A., Zarbo, C., Compare, A., Talia, A., Tasca, G.A., Jong, K., Greco, A. Greco, F., Pievani, L., Auteri, A. & Lo Coco, G. (2021). Self-reported reflective functioning mediates the association between attachment insecurity and well-being among psychotherapists. *Psychotherapy Research*, 31(2), 247-257. <https://doi.org/10.1080/10503307.2020.1762946>

- Carlotto, M. S. & Câmara, S. G. (2020). Intenção de Abandono Laboral. In: C. M. da Costa & M.A da Costa (Orgs.), *Dicionário temático de saúde /doença mental no trabalho: principais conceitos e terminologias* (pp. 263-266). FiloCzar.
- Casari, L. M., Boetto, F. C. & Daher, C. (2015). Síndrome de Burnout en profesionales residentes de salud mental. *Acta Psiquiátrica y Psicológica de América Latina*, 61(2), 114-122. <https://www.researchgate.net/publication/279523799>
- Cepale, G., Alessandri, G., Borgogni, L., Perinelli, E., Avanzi, L., Livi, S. & Coscarelli, A. (2020). Emotional efficacy beliefs at work and turnover intentions: the mediational role of organizational socialization and identification. *Journal of Career Assessment*, 29(3), 442-462. <https://doi.org/10.1177/1069072720983209>
- Chênevert, D., Kilroy, S., Johnson, K. & Pierre-Luc, F. (2021). The determinants of burnout and professional turnover intentions among Canadian physicians: application of the job demands-resources model. *BMC Health Services Research*, 21, 993. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06981-5>
- Clarke, J. J., Rees, C. S., Breen, L. J. & Heritage, B. (2020). The perceived effects of emotional labor in psychologists providing individual psychotherapy. *Psychotherapy* 58(3), 414–424 <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/pst0000351>
- Clarke, J. J., Rees, C. S., Breen, L. J. & Heritage, B. (2021). The perceived effects of emotional labor in psychologists providing individual psychotherapy. *Psychotherapy*, 58(3), 414–424. <https://doi.org/10.1037/pst0000351>
- Clarke, J. J., Rees, C. S., Mancini, V. O. & Breen, L. J. (2024). Emotional labor and emotional exhaustion in psychologists: Preliminary evidence for the protective role of self-compassion and psychological flexibility. *Journal of Contextual Behavioral Science*, 31, 100724. <https://doi.org/10.1016/j.jcbs.2024.100724>
- Conselho Federal de Psicologia (2022). Quem faz a psicologia brasileira?: um olhar sobre o presente para construir o futuro: formação e inserção no mundo do trabalho (v.1). Formação e inserção no mundo do trabalho. Conselho Federal de Psicologia. Brasília.
- Demerouti, E., Nachreiner, F. & Schaufeli, W. (2001). The job demands–resources model of burnout. *The Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Dorociak, K. E., Rupert, P. A. & Zahniser, E. (2017). Work life, well-being, and self-care across the professional lifespan of psychologists. *Professional Psychology: Research and Practice*, 48(6), 429–437. <https://doi.org/10.1037/pro0000160>
- Fukui, S., Rollins, A. L. & Salyers, M. P. (2020). Characteristics and job stressors associated with turnover and turnover intention among community mental health providers. *Psychiatric Services*, 71(3), 289-292. <https://doi.org/10.1176/appi.ps.201900246>
- Giao, H. N. K., Vuong, B. N., Huan, D. D., Tushar, H. & Quan, T. N. (2020). The effect of emotional intelligence on turnover intention and the moderating role of perceived organizational support: Evidence from the banking industry of Vietnam. *Sustainability*, 12(5), 1857. <https://doi.org/10.3390/su12051857>
- Gillet, N., Huyghebaert-Zouaghi, T., Réveillère, C., Colombat, P. & Fouquereau E. (2020). The effects of job demands on nurses' burnout and presenteeism through sleep quality and relaxation. *Journal Clinical Nursing*, 29(3-4), 583-592. <https://doi.org/10.1111/jocn.15116>
- Goleman, D. (1995). *Inteligência emocional*. Objetiva.
- Gomes-Valério, J. (2016). *Escala Geral Percebida de Autoeficácia, versão Brasileira final*. Apresentação da versão brasileira definitiva da escala de autoeficácia geral percebida. ENJUPSI XIII, agosto, Juiz de Fora, MG. Recuperado de <http://userpage.fu-berlin.de/~health/brazilian.pdf>

- Hair Jr., J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E. & Tatham, R. L. (2009). *Análise multivariada de dados* (6th ed.). Bookman.
- Hirschi, A. & Koen, J. (2021). Contemporary career orientations and career self-management: A review and integration. *Journal of Vocational Behavior*, 126, 103505. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2020.103505>
- Kartono, K. & Hilmiana, H. (2018). Job burnout: A mediation between emotional intelligence and turnover intention. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 19(2), 109-121. <https://doi.org/10.24198/jbm.v19i2.189>
- Kim, S. H. & Kim, J. S. (2020). Predictors of emotional labor, interpersonal relationship, turnover intention, and self-efficacy on job stress in new nurses. *Journal of Digital Convergence*, 18(11), 547-558. <https://doi.org/10.14400/JDC.2020.18.11.547>
- Konze, A. K., Rivkin, W. & Schmidt, K. H. (2019). Can faith move mountains? How implicit theories about willpower moderate the adverse effect of daily emotional dissonance on ego-depletion at work and its spillover to the home-domain. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 28(2), 137-149. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2018.1560269>
- Lakioti, A., Stalikas, A. & Pezirkianidis, C. (2020). The role of personal, professional, and psychological factors in therapists' resilience. *Professional Psychology: Research and Practice*, 51(6), 560-570. <https://doi.org/10.1037/pro0000306>
- Lee, Y. H. & Chelladurai, P. (2017). Emotional intelligence, emotional labor, coach burnout, job satisfaction, and turnover intention in sport leadership. *European Sport Management Quarterly*. <https://doi.org/10.1080/16184742.2017.1406971>
- Lexén, A., Kåhlin, I., Erlandsson, L. K. & Håkansson, C. (2020) Occupational Health among Swedish Occupational Therapists: A Cross-Sectional Study. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 2(17), 3379. <https://doi.org/10.3390/ijerph17103379>
- Mayer, J. D., Roberts, R. D. & Barsade, S. G. (2008). Human abilities: emotional intelligence. *Annual Review Psychology*, 59, 507-536. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.59.103006.093646>
- Nissen-Lie, H. A., Orlinsky, D. E. & Rønnestad, M. H. (2021). The emotionally burdened psychotherapist: Personal and situational risk factors. *Professional Psychology: Research and Practice*, 52(5), 429-438. <https://doi.org/10.1037/pro0000387>
- Norboevich, T. B. (2020). Analysis of psychological theory of emotional intelligence. *European Journal of Research and Reflection in Educational Sciences*, 8(3), 99-104.
- Nyenabone, E. E. (2024). Literature review on managing job stress as a counseling practitioner. *International Journal for Psychotherapy in Africa*, 9(1), 107-120. <https://www.journals.ezenwaohaetorc.org/index.php/IJPA/article/viewFile/2752/2889>
- Preuhs, S. A. (2022). *Autoeficácia entre psicólogos brasileiros: um estudo psicométrico*. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Campinas.
- Rodriguez, S. Y. S., Carlotto, M. S. & Câmara, S. G. (2017). Impacto da regulação de emoções no trabalho sobre as dimensões de Burnout em psicólogos: o papel moderador da autoeficácia. *Análise Psicológica*, 35(2), 191-201. <https://doi.org/10.14417/ap.1147>
- Scanlan, J. N. & Still, M. (2019). Relationships between burnout, turnover intention, job satisfaction, job demands and job resources for mental health personnel in an Australian mental health service. *BMC Health Services Research*, 19(62). <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3841-z>
- Schwarzer, R. & Jerusalem, M. (1995). Generalized Self-Efficacy Scale. In J. Weinman, S. Wright, & M. Johnston (Eds.), *Measures in health psychology: A user's portfolio. causal and control beliefs* (pp. 35-37). Nfer-Nelson.

- Sciberras, A. & Pilkington, L. (2018). The lived experience of psychologists working in mental health services: An exhausting and exasperating journey. *Professional Psychology: Research and Practice*, 49(2), 151–158. <https://doi.org/10.1037/pro0000184>
- Siqueira, M. M. M., Barbosa, N. C. & Alves, M. T. (1999). Construção e validação fatorial de uma medida de inteligência emocional. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 15(2), 143-152. <https://doi.org/10.1590/S0102-37721999000200007>
- Silva, M. P. & Melo-Silva, L. L. (2021). Transições na carreira na perspectiva de psicólogos: motivos e estratégias de enfrentamento. *Interação em Psicologia*, 25(1), 78-89. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1512104>
- Spännargård, Å., Fagernäs, S. & Alfonsson, S. (2022). Self-perceived clinical competence, gender and workplace setting predict burnout among psychotherapists. *Counselling and Psychotherapy Research*. <https://doi.org/10.1002/capr.12532>
- Vignoli, M., Mazzetti, G., Converso, D. & Guglielmi, D. (2021). How workers' emotional dissonance explains the association between customers' relations, burnout and health in an Italian supermarket chain. *Medicina del Lavoro*, 112(3), 200-208. <https://doi.org/10.23749/mdl.v112i3.9907>
- Van Der Merwe, H. (2019). Emotional labour and the practicing psychologist: When the psychologist's professional emotions go awry. *European Journal for Qualitative Research in Psychotherapy*, 9, 27–40. <https://ejqrp.org/index.php/ejqr/article/view/58>
- Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H. & Isic, A. (1999). Emotion work as a source of stress: The concept and development of an instrument. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(3), 371–400. <https://doi.org/10.1080/135943299398230>