

COMPETÊNCIA EMOCIONAL NA ÁREA DE ENFERMAGEM

EMOTIONAL COMPETENCE IN THE NURSING FIELD

Ana Luiza Ferreira Aydogdu¹

Resumo. Profissões que exigem interações constantes com terceiros são geralmente desafiadoras e estressantes. Uma dessas profissões é a enfermagem. Profissionais de enfermagem estão sempre interagindo com pacientes, seus familiares e outros membros da equipe multidisciplinar. Especialmente em situações emergenciais ou críticas, como o atual momento pandêmico, o profissional de enfermagem é muito exigido, não só fisicamente, mas também emocionalmente. Profissionais de enfermagem devem ter competência emocional para identificar e gerenciar seus próprios sentimentos à medida que interagem de maneira empática. O desenvolvimento de habilidades emocionais irá favorecer a prestação de um cuidado qualificado e proteger a saúde psicossocial dos profissionais de enfermagem. O objetivo deste estudo foi fazer uma reflexão sobre a competência emocional do profissional de enfermagem. Trata-se de uma revisão narrativa baseada na leitura, análise e interpretação de artigos científicos sobre competência emocional na área de enfermagem disponíveis na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS). Observou-se a importância da competência emocional, tanto para profissionais, como para estudantes de enfermagem. O papel do gerente de enfermagem também é crucial enquanto mentor e modelo para sua equipe, devendo, portanto ter habilidades para identificar e controlar seus próprios sentimentos e atentar para as emoções dos outros. Conclui-se que assuntos envolvendo a competência emocional devem ser mais discutidos nos cursos de enfermagem. Além disso, treinamentos em serviço relacionados ao tema precisam ser ministrados nas instituições de saúde para que o profissional de enfermagem possa prestar um cuidado eficaz e eficiente enquanto preserva sua saúde.

PALAVRAS-CHAVE: Enfermeiras Administradoras. Enfermeiras e Enfermeiros. Inteligência Emocional. Relações Interpessoais.

Abstract. Professions that require constant interactions with other individuals are often challenging and stressful. One of these professions is nursing. Nursing professionals are always interacting with patients, their families, and other members of the multidisciplinary team. Especially in emergencies or critical situations, such as the current pandemic moment, the nursing professional is very demanding, not only physically, but also emotionally. Nursing professionals must have the emotional competence to identify and manage their own feelings as they interact in an empathic way. The development of emotional skills will favor the delivery of qualified care and protect the psychosocial health of nursing professionals. The objective of this study was to reflect on the emotional competence of the nursing professional. This is a narrative review based on the reading, analysis, and interpretation of scientific articles on emotional competence in the field of nursing available in the Virtual Health Library (VHL). The importance of emotional competence was observed for both nursing professionals and students. The role of the nurse manager is also crucial as a mentor and a role model for their team, and therefore they must have the skills to identify and control their own feelings and to be attentive to the emotions of others. It is concluded that issues involving emotional competence should be better discussed in nursing courses. In addition, in-service training related to the topic should be given in health institutions so that nursing professionals can provide effective and efficient care while preserving their health.

KEYWORDS: Nurse administrators. Nurses. Emotional intelligence. Interpersonal relations.

¹Enfermeira. Doutora em Administração em Enfermagem, Professora Assistente na Istanbul Health and Technology University, (Universidade de Saúde e Tecnologia de Istanbul).

*Autor correspondente: luizafi@gmail.com

CEP: 34015, Istanbul, Turquia.

ORCID ID: 0000-0002-0411-0886.

INTRODUÇÃO

Trabalhar por longos períodos em contato direto com terceiros não é uma tarefa fácil. Profissões que exigem interações constantes com outros indivíduos são geralmente desafiadoras e estressantes. Uma dessas profissões é a enfermagem. Profissionais de enfermagem interagem o tempo todo com pacientes que, muitas vezes, têm necessidades físicas ou mentais.¹ Além dessa interação próxima com o paciente e seus familiares, o enfermeiro é membro de uma equipe multidisciplinar na qual se comunica diariamente com diversos profissionais.¹ Profissionais de enfermagem devem, portanto, ter sensibilidade e, ao mesmo tempo, discernimento para gerenciar seus sentimentos e tomar decisões difíceis visando garantir um cuidado de qualidade.^{2,3} Apesar dos membros da equipe de enfermagem serem talvez os profissionais mais afetados por sentimentos diversificados, durante suas práticas diárias, pouco foi explorado sobre a inteligência emocional e seu efeito no bem-estar desses profissionais e na qualidade da assistência por eles prestada.²

Profissionais de enfermagem devem esconder seus sentimentos, não podem se emocionar ao atender ao paciente, mas, ao mesmo tempo, têm sensibilidade para entender suas necessidades e prestar um cuidado holístico.² Como não se emocionar diante de um recém-nascido com uma anomalia fatal? Uma criança com câncer metastático? Uma mãe cujo bebê faleceu durante o parto? Um idoso em cuidados paliativos? Uma família que perdeu um ente querido? O enfermeiro não consegue ficar indiferente ao sofrimento do outro, mas ele deve desenvolver habilidades para controlar suas emoções, para que sua vida profissional e pessoal não sejam prejudicadas. Manter esse controle de sentimentos não é fácil e, segundo

estudos, o desenvolvimento da competência emocional requer treinamento.^{2,4}

Inteligência emocional é um campo em expansão que vem sendo estudado a longo tempo e ganhou popularidade na década de 90.⁵ Inteligência emocional é a capacidade de identificar e compreender as próprias emoções, bem como as emoções de terceiros, analisando e balanceando sentimentos positivos e negativos visando atingir o equilíbrio emocional necessário para alcançar o sucesso pessoal e profissional.^{2,6} Em outras palavras, é estar consciente de seus próprios sentimentos, motivar-se, gerenciar emoções e sentimentos, atentar para o sentimento alheio, saber interagir com os outros e lidar com si mesmo. Assim, competência emocional, ou competência de inteligência emocional, é fundamental para que o profissional de enfermagem, além de prestar um cuidado eficiente e eficaz à população, possa também manter-se saudável.^{1,7} Diante disto, o papel do gerente de enfermagem deve ser destacado, tanto como um mentor que deverá orientar os outros membros da equipe na capacitação emocional, como também ser um modelo, que deverá gerenciar suas emoções, influenciando assim os demais profissionais de enfermagem.^{8,9}

Especialmente durante períodos de crise, o profissional de enfermagem deve estar capacitado para equilibrar suas emoções, trabalhar em equipe e tomar decisões que favoreçam o bem-estar do paciente, da equipe de saúde e da população como um todo. O atual momento pandêmico é um excelente exemplo da importância de discussões que envolvam a inteligência emocional de profissionais de saúde, principalmente membros da equipe de enfermagem, visto que eles fazem parte de um dos grupos mais emocionalmente

atingidos pelas consequências trazidas pela pandemia de Covid-19.¹⁰ Assim, o tema deve ser abordado nas faculdades de enfermagem e também em treinamentos em serviço ministrados nas instituições de saúde para garantir a qualidade da assistência e o bem-

estar do profissional de enfermagem.¹¹ Devido à importância do exposto, o objetivo deste estudo foi fazer uma reflexão sobre a competência emocional do profissional de enfermagem.

MATERIAL E MÉTODOS

Trata-se de uma revisão narrativa, método no qual os critérios para inclusão de artigos não são detalhadamente especificados, pois seu ponto forte não é o rigor metodológico e sim a capacidade de realizar uma reflexão através da análise crítica dos dados coletados.^{12,13} Os artigos utilizados neste estudo foram encontrados através de buscas realizadas na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS). A coleta

do material bibliográfico ocorreu no mês de fevereiro de 2022. Foi feita a leitura, análise e interpretação dos artigos científicos; buscou-se discutir estudos abrangendo o tema “competência emocional na área de enfermagem”, que foram conduzidos nos últimos dez anos, dando ênfase aos artigos publicados nos últimos cinco anos.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Indivíduos são diferentes entre si, portanto, demonstram seus sentimentos também de maneiras diversificadas. Acredita-se que a inteligência emocional, ou a capacidade de perceber e gerenciar os sentimentos próprios e os de terceiros, pode ser aperfeiçoada,^{2,4} facilitando assim o relacionamento interpessoal e sendo fonte de motivação para os indivíduos.^{1,7} A inteligência emocional é composta de cinco domínios, três deles abordam a competência pessoal (autoconsciência, gestão das emoções e automotivação) e dois, a competência social (consciência e habilidades sociais), ou seja, são domínios relativos ao conhecimento e à gestão de emoções e relacionamentos.⁶

A autoconsciência está relacionada à capacidade de identificar seus próprios sentimentos. Gestão das emoções é saber como lidar em situações variadas que levam ao surgimento de sentimentos diversificados; automotivação é a habilidade de direcionar as emoções para atingir objetivos; consciência é estar ciente das emoções dos outros e, por fim, habilidades sociais, refere-se à capacidade de entender e interagir com os outros.^{5,6}

No âmbito social, indivíduos com valores, crenças, expectativas e necessidades diferentes interagem a todo momento, e essas relações podem ser desgastantes, exigindo um controle emocional dos indivíduos para que não surjam conflitos e os objetivos sejam

atingidos. No âmbito profissional, algumas profissões são mais emocionalmente exigidas que as outras, necessitando, portanto, de uma maior competência emocional. Uma dessas profissões é a enfermagem que, além de exercer suas funções junto a indivíduos enfermos com diferentes necessidades a serem atendidas, tem uma carga horária laboral extensa e irregular num ambiente estressante,¹ caracterizado pela ausência de materiais e equipamentos, pressões de administradores e da sociedade, e falta de apoio psicossocial, entre outros.¹⁴

Estudos realizados com profissionais de enfermagem identificaram a importância da competência emocional para a melhoria do ambiente de trabalho, o aumento da motivação dos funcionários,¹ o desenvolvimento do trabalho em equipe,⁷ a melhor percepção das necessidades espirituais dos pacientes,¹⁵ a qualidade do cuidado,¹⁴ e a proteção contra a síndrome do esgotamento profissional.¹⁷ A competência emocional é importante para os enfermeiros mesmo antes da graduação. Ainda durante o curso de enfermagem, a inteligência emocional possibilita que o estudante seja mais eficiente, desenvolvendo boas relações no ambiente escolar e hospitalar.¹¹ Estudantes de enfermagem podem reagir com medo, angústia, sentimento de despreparo,¹⁸ ansiedade e preocupação¹⁹ ao se relacionar com pacientes e outros membros da equipe de saúde, devendo receber treinamento para saber como agir em situações críticas e desafiadoras.

Apesar de a inteligência emocional ser importante, tanto para o profissional já formado, quanto para estudantes, treinamentos baseados no desenvolvimento de habilidades de controle emocional não são muito difundidos na área.¹¹ O treinamento do profissional de enfermagem

não deve ser somente focado em prepará-lo tecnicamente para aplicar uma injeção, aferir a pressão arterial, ou puncionar uma veia; a relação interpessoal e os sentimentos envolvidos nessas ações também devem ser considerados.²⁰ A implementação de programas com conteúdos voltados para o desenvolvimento da competência emocional em faculdades de enfermagem^{11,19} e em instituição de saúde é fundamental para que esses profissionais possam controlar seus sentimentos e emoções e prestar um cuidado qualificado ao paciente ao mesmo tempo que preservam sua saúde psicossocial.^{11,15} Nesses treinamentos, diferentes métodos podem ser utilizados, como dramatizações, estudos de caso, debates, análise de vídeos e filmes, entre outros.^{11,21}

Considerando a relevância da competência emocional para a profissão, evidencia-se também o importante papel do gerente de enfermagem no processo de capacitação dos outros membros da equipe.⁷ O gerente deve, portanto, desenvolver estratégias que desenvolvam as habilidades de inteligência emocional dos profissionais de enfermagem.⁷ Além disso, a competência emocional do próprio gerente de enfermagem irá influenciar sua equipe e a qualidade do cuidado.⁴ Líderes de enfermagem emocionalmente competentes conseguem enxergar situações por diversos ângulos e vislumbrar os caminhos a serem seguidos para o alcance dos objetivos relativos ao cuidado.⁹ Líderes cujas habilidades para controlar seus sentimentos são aguçadas, têm conhecimento do quanto sua forma de interagir e agir podem interferir no comportamento dos demais membros da equipe.⁹ Líderes com habilidades de inteligência emocional abordam os problemas dos outros membros da equipe de forma a reduzir o estresse laboral, influenciando ainda na

decisão do profissional de enfermagem de abandonar o emprego.²² Líderes devem, acima de tudo, serem modelos para os membros de sua equipe, já que a competência emocional do gerente de enfermagem irá refletir nos demais profissionais de enfermagem e toda a equipe realizará suas funções de forma mais harmônica, prestando um cuidado mais eficiente, eficaz e qualificado.²³

Especialmente diante de situações emergenciais ou críticas, a capacidade do profissional de enfermagem em controlar suas emoções se mostra fundamental. Durante a pandemia de Covid-19, a saúde física e psicossocial dos membros da equipe de enfermagem esteve ameaçada em diversas dimensões e a competência emocional do profissional está sendo crucial, tanto para a manutenção do cuidado do paciente e da comunidade, como para a preservação de sua própria saúde.¹⁰ O contágio, o medo de se infectar, o receio por familiares e amigos, a insuficiência de pessoal, atos discriminatórios, a interação com pacientes graves, o número elevado de óbitos, a falta de material e equipamentos médicos, e a escassez de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs)

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta revisão permitiu a discussão da importância da competência emocional para o profissional de enfermagem, para que ele possa ser empático e reconhecer os sentimentos alheios enquanto identifica e gerencia suas próprias emoções. Esse processo irá facilitar a comunicação e a interação do profissional de enfermagem com os pacientes, seus familiares e os demais membros da equipe multidisciplinar, o que é de suma importância para o sucesso da assistência e também para a manutenção da saúde do profissional.

foram algumas das muitas ameaças que a Covid-19 trouxe para os profissionais de enfermagem,²⁴⁻²⁶ fazendo com que um ambiente que já era estressante e arriscado ficasse ainda mais caótico.²⁷ Mais uma vez ficou evidente a importância da inteligência emocional para esse grupo de profissionais que está diariamente frente a frente com situações que acarretam o surgimento de emoções diversas.

O cenário do sistema de saúde se altera constantemente pelo surgimento de novas enfermidades, novos tratamentos e novas formas de cuidado. Essas mudanças fazem com que os profissionais tenham que se adaptar rapidamente. Esse processo de adaptação pode ser desafiador e até traumático, podendo assim, gerar diversos sentimentos que podem ameaçar tanto o cuidado como a saúde do cuidador. O profissional de enfermagem deve, portanto, estar emocionalmente capacitado para agir em diferentes situações tendo habilidades para gerenciar seus sentimentos e proporcionar uma assistência de qualidade à população à medida que preserva sua própria saúde.

Identificou-se ainda a importância do papel do gerente de enfermagem, enquanto mentor e modelo para sua equipe, e a necessidade de desenvolver treinamentos em serviço com relação ao tema, e proceder revisões no conteúdo dos currículos de enfermagem para que assuntos referentes ao desenvolvimento de habilidades emocionais sejam melhor abordados.

Enfatizou-se a relevância do tópico especialmente no momento atual, em que o mundo enfrenta uma crise que persiste há

anos e ainda não tem prazo para terminar, visto que, mesmo após mais de dois anos do surgimento da Covid-19, a doença continua ameaçando o bem-estar físico, psicológico e social da população com o surgimento de variantes e mutações.

Espera-se que a presente revisão de literatura possa incentivar pesquisadores brasileiros a desenvolverem estudos que abordem temas relativos à competência emocional de profissionais e estudantes de enfermagem.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Abarca Arias YM, Apaza Pinto YT, Carrillo Cusi GG, Espinoza Moreno TM. Emotional intelligence and work satisfaction in nurses from a regional hospital in Arequipa. *Revista Cubana de Enfermeria*. 2021; 37(1): 1–14.
2. Afsar B, Cheema S, Masood M. The role of emotional dissonance and emotional intelligence on job-stress, burnout and well-being among nurses. *International Journal of Information Systems and Change Management*. 2017; 9(2):87–105.
3. Augusto MCB, Oliveira KS, Carvalho ALRF, Pinto CMCB, Teixeira AIC, Teixeira LOLSM. Impact of a model of clinical supervision over the emotional intelligence capacities of nurses. *Rev Rene*. 2021; 22: e60279.
4. Frias A, Hampton D, Tharp-Barrie K, Thomas J. The impact of an emotional intelligence-training program on transformational leadership. *Nursing Management*. 2021;52(2): 18–25.
5. Saraiva ECM. A Inteligência Emocional suas Influências no Exercício da Liderança - Estudo de caso [tese]. Lisboa: Business & Economics School – Instituto Superior de Gestão; 2021.
6. Serrat O. Understanding and developing emotional intelligence. In *Knowledge solutions*. Singapore: Springer; 2017. p. 329– 339.
7. Al-Hamdan Z, Adnan Al-Ta'amneh I, Rayan A, Bawadi H. The impact of emotional intelligence on conflict management styles used by Jordanian nurse managers. *Journal of Nursing Management*. 2019; 27(3): 560–566.
8. Furukawa A, Kashiwagi K. The relationship between leadership behaviours of ward nurse managers and teamwork competency of nursing staff: A cross-sectional study in Japanese hospitals. *Journal of Nursing Management*. 2021; 29(7):2056–2064.
9. Sherman RO. Learn to manage yourself. *The American Journal of Nursing*. 2020; 120(2): 68–71.
10. Soto-Rubio A, Giménez-Espert MDC, Prado-Gascó V. Effect of emotional intelligence and psychosocial risks on burnout, job satisfaction, and nurses' health during the covid-19 pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2020; 17(21): 1–14.
11. Dugué M, Sirost O, Dosseville F. A literature review of emotional intelligence and nursing education. *Nurse Education in Practice*. 2021; 54 (October):103134.
12. Mendes-Da-Silva W. Contribuições e limitações de revisões narrativas e revisões sistemáticas na área de negócios. *Rev. Adm. Comtemp*. 2019; 23(2): 1-11.
13. Rother ET. Systematic literature review X narrative review. *Acta Paul. Enferm*. 2007; 20(2): 5-6.
14. SilvaABN, MaximinoDAFM, SoutoCJV, Virgínio NA. Síndrome de Burnout em profissionais de

enfermagem da unidade de terapia intensiva. *Rev. Ciênc. Saúde Nova Esperança*. 2016;14(1):79-86.

15. Asi Karakas S, Sahin Altun O, Okanli A, Polat H, Olçun Z. A study to determine the relationship between the emotional intelligence levels and perceptions of spiritual support of nurses working in a hospital for psychiatric and neurological diseases in Turkey. *Archives of Psychiatric Nursing*. 2020; 34(1):64–69.

16. Morales Castillejos L, Gracia Verónica Y, Landeros Olvera E. Relación de la inteligencia emocional con el cuidado otorgado por enfermeras/os. *Revista Cuidarte*. 2020; 11(3):1–12.

17. Xie C, Li X, Zeng Y, Hu X. Mindfulness, emotional intelligence and occupational burnout in intensive care nurses: A mediating effect model. *Journal of Nursing Management*. 2021; 29(3), 535–542.

18. Lucena ALR, Amâncio AS, Correia AA, Vieira KFL, Virgínio NA, Matos, SDO. Morte no ambiente hospitalar: Analisando a percepção de graduandos em enfermagem. *Rev. Ciênc. Saúde Nova Esperança*. 2014;12(1):4-14.

19. Lee JY, Kim SY. Mediating effects of emotional intelligence and resilience on the relationship between type D personality and caring ability in nursing students: A cross-sectional study. *Nurse Education Today*. 2021; 107(November 2020):105151.

20. Lima TO, Tavares CM. As competências socioemocionais na formação do enfermeiro: Um estudo sociopoético. *Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental*. 2020; ESPECIAL 7 (DEZ.,2019):72–80.

21. Teskereci G, Oncel S, Ozer Arslan U. (2020). Developing compassion and emotional intelligence in nursing students: A quasi-experimental study. *Perspectives in Psychiatric Care*. 2020;56(4): 797–803.

22. Majeed N, Jamshed S. Nursing turnover intentions: The role of leader emotional intelligence and team culture. *Journal of Nursing Management*. 2021; 29(2):229–239.

23. Al-Hamdan ZM, Alyahia M, Al-Maaitah R, Alhamdan M, Faouri I, Al-Smadi AM Bawadi H. The relationship between emotional intelligence and nurse–nurse collaboration. *Journal of Nursing Scholarship*. 2021; 53(5): 615–622.

24. Al Thobaity A, Alshammari F. Nurses on the frontline against the COVID-19 pandemic: An Integrative Review. *Dubai Medical Journal*. 2020; 3(3): 87–92.

25. Mulaudzi FM, Mulaudzi M, Anokwuru RA, Davhana-Maselesele M. Between a rock and a hard place: Ethics, nurses’ safety, and the right to protest during the COVID-19 pandemic. *International Nursing Review*. 2021; 68(3): 270–278.

26. Sperling D. Training nurses to better deal with ethical dilemmas in pandemics. *Disaster Medicine and Public Health Preparedness*. 2020; 1–2.

27. Sampaio AB, Cirqueira AP, Brito FSL, Siqueira SMC. Burnout entre profissionais de enfermagem em época de coronavírus: o que dizem as evidências científicas? In Siqueira SMC, organizadora. *COVID-19: o trabalho dos profissionais da saúde em tempos de pandemia*. São Paulo: Editora Científica; 2021. p. 64–75.