

## **INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO COTIDIANO DO ENFERMEIRO**

Andreia Cristina Sant'Ana da Silva<sup>1</sup>; Araceli Araújo Rodrigues<sup>2</sup>; Renato Moreno do Amaral<sup>3</sup>; Maria Aparecida Xavier Moreira da Silva<sup>4</sup>

1. Estudante do curso de Enfermagem; e-mail: santanacris2017@gmail.com
2. Estudante do curso de Enfermagem; e-mail: celyrodrigues4@gmail.com
3. Estudante do curso de Enfermagem; e-mail: renatoamaral36@hotmail.com
4. Professor da Universidade de Mogi das Cruzes; e-mail: maria.silva@umc.br

Área do conhecimento: **Ciências da Saúde**

**Palavras chave:** Enfermagem; Gestão de Conflitos; Inteligência Emocional.

### **INTRODUÇÃO**

Tendo como princípio que o líder necessita ter uma postura adequada frente a situações conflitantes e manter um relacionamento com sua equipe de trabalho, e que na vida profissional devemos saber administrar e reagir dificuldades da vida, conforme destaca Goleman (2011), o papel do “ser enfermeiro” exige muito mais, sendo que o desenvolvimento de suas competências deve se iniciar com o processo de ensino-aprendizado proposto na graduação. Nossa experiência vivenciada, no desempenho dos papéis como Auxiliar/Técnico de Enfermagem e como estagiários do Curso de Graduação de Enfermagem, nos fez perceber situações que, hoje, se apresentam de forma diferente, e com um novo olhar sobre o papel de líder de equipe, tomaríamos decisões diferentes frente situações e conflitos que vivenciamos. Alguns autores ressaltam alguns atributos sobre competências e habilidades que atrelados à Inteligência Emocional ao qual é o foco principal do nosso trabalho, nos faça Enfermeiros aptos a trabalhar com conflitos e pressões do dia a dia, permitindo o desenvolvimento da capacidade de comunicação no processo pelo qual ocorre a interação, de maneira verbal ou não verbal, desenvolvendo um processo de escolha da melhor alternativa (DE MELO, 2013). Segundo Goleman (2011), a inteligência emocional, sugere uma habilidade social e a capacidade do indivíduo em administrar as emoções para alcançar seus objetivos. Este trabalho se justifica no campo do entendimento da aplicabilidade da inteligência emocional como competência e habilidade inerente ao papel do enfermeiro como líder e gestor de conflitos frente à equipe de enfermagem e sua assistência de enfermagem. Desta forma, este estudo se apoia na hipótese de que os enfermeiros utilizam a competência de inteligência emocional para gerenciar os conflitos existentes no seu cotidiano de trabalho e de vida pessoal; a questão norteadora do estudo está no contexto do entendimento de quais são as estratégias utilizadas para o desenvolvimento dessa competência, e para a gestão dos conflitos; sendo muito relevante para a comunidade acadêmica e para os profissionais que já atuam, pois, poderão aprimorar sua habilidade e competências contribuindo para melhor desempenho do seu papel como gestor da equipe e da assistência de enfermagem.

### **OBJETIVO**

Identificar as estratégias utilizadas por enfermeiros para o desenvolvimento da competência da inteligência emocional, e para a gestão dos conflitos gerados no dia a dia, na sua jornada de trabalho.

## MÉTODO

Trata-se de uma pesquisa de campo, descritiva, exploratória, transversal e com abordagem quali-quantitativa que foi realizada no município de Mogi das Cruzes. A população e amostra foram constituídas por 13 enfermeiros, tendo como critérios de inclusão/exclusão profissionais que atuam em instituições de saúde há pelo menos um ano, que lideraram ou já lideraram uma equipe de enfermagem e que aceitaram participar por meio de sua assinatura no TCLE - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Atendendo a Resolução 466/2012, o projeto foi encaminhado ao Comitê de Ética e Pesquisa (CEP) da Universidade de Mogi das Cruzes e aprovado por meio do Parecer Consubstanciado sob nº 2.456.797. A coleta de dados foi realizada por meio de um questionário, tendo como referência o livro "Inteligência Emocional" de Daniel Goleman. Os sujeitos foram codificados alfanumericamente por ENF.1, ENF.2, e assim sucessivamente. Os dados foram organizados e analisados por meio da análise de conteúdo de acordo com Minayo (2004) e as categorias temáticas obtidas foram: "O papel do enfermeiro enquanto líder de equipe" e "Estratégias utilizadas pelo enfermeiro para gerenciamento de conflitos".

## RESULTADOS/DISCUSSÃO

Os dados sociodemográficos apontam que 100% dos sujeitos são do sexo feminino, com idade entre 31 a 40 anos (53,8%), com tempo de atuação variando entre 6 a 10 anos e acima de 10 anos (38,5%) respectivamente. A grande maioria (53,8%) atua em Unidades de Pronto Socorro e em Urgência e Emergência, a área de especialização mais representativa foi a UTI Adulto (38%), e 84,6% da amostra trabalha em instituição de saúde de gestão pública. Na análise da categoria temática "O papel do enfermeiro enquanto líder de equipe", 12 (92,3%) dos sujeitos refere apresentar bom desempenho em seu papel de líder, 11 (84,6%) demonstraram saber lidar com os seus próprios sentimentos no ambiente de trabalho, e 13 (100%) disseram ter bom desempenho na relação interpessoal, 12 (92,3%) sabem tomar decisões mediante conflitos e 10 (76,9%) tomam decisões frente à equipe de enfermagem, conforme transcrição de fala de um dos sujeitos: *"O diálogo é a primeira escolha sempre, tentaria através da conversa entender o porquê esta havendo o conflito, porque não podemos tomar nenhuma decisão sem entendimento"* (Enf.13). Para Brasil (2001), a Resolução CNE/CES Nº 03 de 7/11/2001 aponta como competência ou habilidade, exigida aos enfermeiros, a capacidade de tomar decisões, visando o uso adequado de suas habilidades técnicas e teóricas aprendidas na sua formação acadêmica, sendo capaz de dar resolutividade às necessidades de cuidados de seus pacientes e colaboradores. Toda via, percebe-se que o período de aprendizado na graduação permite desenvolver conhecimento técnico científico, porém, nota-se que ao longo da caminhada profissional é que essas habilidades humanas e comportamentais vão se desenvolvendo diante dos conflitos que são vivenciados no dia a dia. Na subcategoria temática *"Reconhecimento de seus sentimentos em ambiente de trabalho"*, 100% dos sujeitos relataram que, diante de problemas que possam surgir, não desistem e usam esses problemas como aprendizagem para enfrentarem os obstáculos, como se destaca na fala deste sujeito: *"Persistir mesmo em meio a obstáculos e dificuldades, pois aprendemos e crescemos quando os problemas nos são impostos."* (Enf.6). Segundo Esperidião (2002), a eficiência do enfermeiro depende diretamente de suas atitudes para consigo mesmo e para com os outros. Ainda na análise da categoria "O Papel do Enfermeiro enquanto líder de equipe", a subcategoria "Trabalho em Equipe", as unidades de registro de maior representatividade que apontam as ações realizadas pelos enfermeiros para o fortalecimento do trabalho em equipe foram: promover orientação/instrução, ser colaborativo com a equipe e estar acompanhando o trabalho da equipe como se vê nesta fala: *"A equipe de enfermagem*

é um corpo e depende de todos os membros, ninguém consegue realizar todas as tarefas sozinhas<sup>(Enf.10)</sup>. Para Lima (2008), um bom líder tem como característica a inteligência emocional bem desenvolvida, pulso firme, mas tem que ter a simpatia e percepção para motivar e comandar, educação e companheirismo no trabalho em equipe. Entende-se que a inteligência emocional, na percepção de líder conforme relatado pelos sujeitos está ligada ao desenvolvimento de habilidades na gestão das emoções e a razão. Na subcategoria *“Percepção quanto aos seus próprios sentimentos em ambiente de trabalho”* os sujeitos relatam manter o controle emocional diante de elogios e se sentem realizados, o entendimento disso está no destaque da fala deste sujeito: *“Trabalhar nossas emoções e ser sensato fazem parte de uma alta análise que reflete no autocontrole, o fato de ser elogiado demonstra que consigo transmitir este alto controle de uma forma positiva”*<sup>(Enf.6)</sup>. Para Bueno et al. (2012), a capacidade de suportar reações emocionais, agradáveis ou desagradáveis é saber controlá-las tendo a capacidade de expressá-las de forma apropriada à situação. Na análise da subcategoria *“Percepção do desenvolvimento interpessoal”*, 100% dos sujeitos relatou manter um bom diálogo, relacionamento entre sua equipe e promover orientação mantendo a harmonia entre a equipe como se vê neste trecho: *“Interagir participando das atividades realizadas, de forma assistencial, contínua, mostrando aos integrantes e as demais a importância da interação”*<sup>(Enf. 6)</sup>. Garcia (2014) refere que o trabalho exercido pela equipe de enfermagem envolve conhecimento e habilidades de diálogo, sendo essas características fundamentais na prática do enfermeiro e estão inseridas desde os primórdios dos conteúdos curriculares. No entendimento da categoria temática *“Estratégias utilizadas pelo enfermeiro para gerenciamento de conflitos”*, 12 (92,3%) dos sujeitos descreveram como primordial o diálogo, profissionalismo e a imparcialidade, manter um ambiente harmônico e a qualidade do serviço prestado, como pode ser percebido na transcrição da fala deste sujeito: *“Ser imparcial, ser profissional, e tentar resolver de forma que não cause transtorno”*<sup>(Enf.12)</sup>. Para Corradi (2008), o enfermeiro tem o dever de saber e desenvolver habilidades técnicas científicas, tendo necessidade de investir nas habilidades humanas, gerenciar pessoas e emoções em busca de objetivos comuns. Percebe-se que as principais estratégias para o gerenciamento de conflito, utilizando a inteligência emocional como ferramentas, são: o conhecimento técnico-científico, a autopercepção e o autocontrole frente ao papel de líder.

## CONCLUSÃO

Por meio desse estudo, pode-se perceber que o problema proposto foi respondido de forma positiva, mostrando que os enfermeiros de forma geral aplicam a inteligência emocional no seu cotidiano, porém, ficou claro que aqueles sujeitos com mais tempo de atuação desenvolveram e aplicaram de forma mais eficaz suas habilidades e capacidades de interagir a razão e a emoção. Aqueles com menos tempo de atuação mostraram que estão em processo de desenvolvimento, mas que conseguem aplicar tal habilidade. A autopercepção e o autocontrole são imprescindíveis no desenvolvimento do papel do enfermeiro enquanto líder, pois, permitem ao enfermeiro identificar seus pontos positivos e negativos, fornecendo-lhes subsídios para o amadurecimento da inteligência emocional. A inteligência emocional quando bem desenvolvida, na relação entre a razão e a emoção, empodera o enfermeiro, atribuindo-lhe a capacidade de agir para a resolução de problemas e gerenciamento de conflitos cotidianos. Também foi possível identificar que as principais estratégias utilizadas pelos enfermeiros são: comunicação efetiva, utilizada nos princípios de justiça e igualdade, na manutenção do ambiente harmonioso, bem como, na capacidade de o enfermeiro desenvolver a autopercepção do seu papel enquanto líder da equipe e no seu autocontrole. Embora, os resultados tenham apontado dados positivos para este estudo, sugerimos que mais estudos sejam feitos neste contexto, pois são poucos os estudos apresentados com foco

no uso da inteligência emocional no campo de atuação da enfermagem. Esta é uma competência necessária ao desempenho do papel do enfermeiro com gestor da assistência e da equipe de enfermagem.

## REFERÊNCIAS

BUENO, JM HAAS, et al, **Inteligência Emocional: Um estudo de Validade sobre a Capacidade de Perceber Emoções**, 2012. Disponível em: <https://scholar.google.com.br/citations?user=LBHrWslAAAAJ&hl=pt-BR&newwindow=1&oi=sr> Acessado em: 13 mai.2018.

BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. Câmara de Educação Superior. Resolução CNE/CES Nº 3, de 7 de novembro de 2001. **Institui Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Enfermagem**. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES03.pdf>. Acesso em 16 mai.2018.

Conselho Nacional de Saúde. Resolução Nº 466, de 12 de dezembro de 2012. Dispõe sobre as Diretrizes e Normas Regulamentadoras de Pesquisas Envolvendo Seres Humanos. Disponível em: [http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2013/res0466\\_12\\_12\\_2012.html](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2013/res0466_12_12_2012.html). Acesso em: 11 jan. 2016.

CORRADI, Ezia Maria et al, **O gerenciamento de conflitos entre a equipe de enfermagem**. Disponível em: <http://www.redalyc.org/html/4836/483648979004/>. Acessado em 14 mai. 2018.

DE MELO, A. R. **Enfermagem em revista, Ensaio Sobre Inteligência Emocional na Enfermagem**, 2013. Disponível em <[http://portal.coren.sp.gov.br/sites/default/files/32\\_inteligencia\\_emocional.pdf](http://portal.coren.sp.gov.br/sites/default/files/32_inteligencia_emocional.pdf)>. Acesso: 10 nov. 2016.

GARCIA, MC da Cunha ET al, **Interação enfermeiro-paciente na adesão ao tratamento da tuberculose: reflexão à luz de Imogene king**, disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/revistaenfermagem/article/download/9945/10254>. Acessado em: 14 de mai. 2018.

GOLEMAN, D. **Inteligência Emocional – a teoria revolucionaria que redefine o que é ser inteligente**. Rio de Janeiro. Editora Objetiva Ltda.2011.

LIMA, Ari. **A importância da inteligência emocional para o sucesso de uma organização**. Disponível em: <https://www.algosobre.com.br/carreira/a-importancia-da-inteligencia-emocional-para-o-sucesso-de-uma-organizacao.html>. Acessado em 13 de mai. de 2018.

MINAYO, Maria Cecilia de S. and. SANCHES, Odécio. **Quantitativo-qualitativo: oposição ou complementaridade?** Cad. Saúde Pública [online]. 1993, vol.9, n.3, pp.237-248. ISSN 1678-4464. <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-311X1993000300002>. Acesso em: 20 mar. 2017.