

## EMOÇÕES NA SAÚDE

**Dora Margarida Ribeiro Machado**

ACES Grande Porto III Maia/Valongo, Portugal  
dora.ribeiromachado@gmail.com

**Manuel Alberto Morais Brás**

Instituto Politécnico de Bragança, Investigador Integrado no CINTESIS  
e Professor na Escola Superior de Saúde de Bragança, Portugal

**Assunção das Dores Laranjeira de Almeida**

Universidade de Aveiro, Professora Adjunta, Portugal

**Laura Juliana Vieitas Amorim Pires Costa**

Assistente Social, trabalhadora independente, Portugal

**Eugénia Maria Garcia Jorge Anes**

Instituto Politécnico de Bragança, Investigador Integrado da UICISA:  
e Professora na Escola de Saúde IPB. Bragança, Portugal

*Recepción Artículo: 10 mayo 2021  
Admisión Evaluación: 10 mayo 2021  
Informe Evaluador 1: 12 mayo 2021  
Informe Evaluador 2: 16 mayo 2021  
Aprobación Publicación: 02 junio 2021*

## RESUMO

**Introdução:** A evolução baseada nos progressos da investigação é essencial para a prática, nomeadamente quando falamos em saúde. Contudo, tal facto conduz ao aumento da esperança média de vida e, por conseguinte, a situações de dor e sofrimento prolongado. Por outro lado, inserir-se numa equipa multidisciplinar e trabalhar com utentes significa lidar com emoções variadas e potenciadoras de stress. Face ao exposto, a inteligência emocional, enquanto capacidade para avaliar as próprias emoções e de outros discernindo o impacto que elas causam e utilizando essa informação para influenciar positivamente o comportamento, apresenta-se como essencial para um desempenho de cuidados humanizados e adequados e para um trabalho bem-sucedido. **Objetivos:** Este estudo pretende avaliar a importância da inteligência e da competência emocional nos profissionais de saúde. **Metodologia:** Realizou-se uma pesquisa bibliográfica, operacionalizada na SciELO, na biblioteca do conhecimento online e no Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal, limitada ao hiato temporal 2015-2021, com as seguintes palavras-chave: Profissional de Saúde; Inteligência Emocional. Definiram-se como critérios de inclusão: artigos publicados entre 2015 e 2021; acesso integral ao documento; artigos referentes a estudos quantitativos/qualitativos que retratem a temática pertinente ao objetivo do trabalho; artigos em português, inglês e espanhol. E como critérios de exclusão: artigos quantitativos/qualitativos que não abordem a temática; artigos que se distanciem do tema. Foram encontrados 409 artigos, tendo sido selecionados, após verificação dos crité-

## EMOÇÕES NA SAÚDE

rios de inclusão e de exclusão 7 artigos. **Resultados:** A inteligência emocional poderá ser útil na gestão de emoções, prevenindo que os sentimentos experimentados se repercutam negativamente nos cuidados prestados (Rebello & Martins, 2015). Além disso, contribui para um ambiente de trabalho mais agradável, afeta positivamente a satisfação no mesmo (Cavaco, 2015), associa-se ao sucesso profissional, pessoal, afetivo e económico (Júnior, 2018) e protege do Burnout (Cavaco, 2015). Sabe-se que, na sua ausência, a segurança do local de trabalho e dos procedimentos e a satisfação do utente e do profissional não ficam asseguradas (Doas, 2011).

**Conclusão:** Muito embora pese a importância da inteligência emocional na prestação de cuidados em saúde ainda são poucas as investigações na área, a nível nacional (Sousa, 2015). Ainda assim, os estudos encontrados permitem concluir que a humanização, satisfação e segurança dos cuidados implicam um aumento da compreensão das emoções próprias e dos outros, por parte dos profissionais de saúde, pelo que a competência emocional nos mesmos é primordial.

**Palavras-chave:** profissional de saúde; inteligência emocional

### ABSTRACT

**Health emotions. Introduction:** Evolution based on advances in research is essential to practice, namely when we talk about health. However, this fact leads to an increase in the average life expectancy and, consequently, to situations of pain and prolonged suffering. On the other hand, being part of a multidisciplinary team and working with patients means dealing with a variety of emotions that can lead to stress. In view of the above, emotional intelligence, as the ability to assess one's own and other people's emotions, discerning the impact they cause and using this information to positively influence behavior, is essential for the performance of humanized and adequate care and for a successful job. **Objectives:** This study aims to evaluate the importance of intelligence and emotional competence in health professionals. **Methodology:** A literature search was conducted in SciELO, online knowledge library and the Open Access Scientific Repository of Portugal, limited to the timeframe 2015-2021, using the following keywords: Health Professionals; Emotional Intelligence. The following inclusion criteria were defined: articles published between 2015 and 2021; full access to the document; articles related to quantitative/qualitative studies that portray the theme relevant to the objective of the study; articles in Portuguese, English, and Spanish. And as exclusion criteria: quantitative/qualitative articles that do not address the theme; articles that are distant from the theme. A total of 409 articles were found, and 7 articles were selected after verification of the inclusion and exclusion criteria. **Results:** Emotional intelligence may be useful in managing emotions, preventing the feelings experienced from having negative repercussions on the care provided (Rebello & Martins, 2015). In addition, it contributes to a more pleasant work environment, positively affects job satisfaction (Cavaco, 2015), is associated with professional, personal, affective, and economic success (Junior, 2018), and protects against Burnout (Cavaco, 2015). It is known that, in its absence, the safety of the workplace and procedures and the satisfaction of patients and professionals are not ensured (Kozub et al., 2016). **Conclusion:** Despite the importance of emotional intelligence in health care provision, there are still few national studies in this area (Sousa, 2015). Still, the studies found allow concluding that the humanization, satisfaction, and safety of care imply an increased understanding of the health professionals' own and other people's emotions, thus their emotional competence is essential.

**Keywords:** health professionals; emotional intelligence

### INTRODUÇÃO

Os profissionais de saúde convivem diariamente com situações de dor e sofrimento, submetendo-se constantemente a um desgaste emocional e a frustrações (Cavaco, 2015). As emoções influenciam a sua atividade, pelo que a sua valorização, no seio das organizações, é mais do que necessária (Cruz, 2018).

A inteligência emocional apresenta-se como a capacidade para o indivíduo se auto motivar e persistir apesar das frustrações, controlando os impulsos e adiando a compensação, sendo capaz de regular o seu estado de espírito impedindo que o desânimo tolde o seu pensamento e implica ter esperança e sentir empatia (Goleman, 2012).

A importância da aprendizagem desta competência, que não é inata, baseia-se na sua capacidade para auxiliar no desempenho das profissões, nomeadamente nas da área da saúde, e para aumentar o sucesso no trabalho. Por outro lado, a falta de controlo sobre as emoções, potenciada pela sua ausência, pode atrapalhar a prestação de cuidados e o trabalho em equipa.

Face ao exposto, o presente documento tem como objetivo abordar a competência emocional nos profissionais de saúde. Para fundamentar a reflexão, realizou-se uma pesquisa bibliográfica operacionalizada na SciELO, na b-on (biblioteca do conhecimento online) e no Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal (RCAAP), com as seguintes palavras-chave: Profissional de Saúde; Inteligência Emocional.

## ENQUADRAMENTOS TEÓRICO

Emoção e Inteligência emocional

Foi Goleman (2012), com a publicação do livro "Inteligência Emocional" quem popularizou o conceito desta temática. Este autor (2012) define emoção como um sentimento e pensamentos que dele derivam, estados biológicos e psicológicos, e o conjunto de tendências para a ação. E ressalva que o agir é moldado pela experiência de vida e pela cultura do indivíduo, sendo que temos duas mentes: (i) a racional, que permite pensar de forma ponderada e lógica; e (ii) a emocional que permite sentir impulsivamente e, não raras vezes, de forma ilógica. Maioritariamente estas mentes encontram-se coordenadas porque, de acordo com o mesmo autor (2012), os sentimentos são essenciais para o pensamento e vice-versa.

O hipocampo e a amígdala são os que mais contribuem para o processo de aprendizagem e memorização do cérebro, e a última desempenha funções de armazenamento de memórias emocionais e as suas interações com o neocórtex são a base da inteligência emocional (Goleman, 2012).

A inteligência emocional define-se como a capacidade: do indivíduo se auto motivar e persistir apesar das frustrações; de controlar impulsos adiando a compensação; de ser capaz de regular o seu estado de espírito impedindo que o desânimo tolde o seu pensamento; de ter esperança e sentir empatia (Goleman, 2012). Kozub, Brown e Ecoff (2016) acrescentam que a inteligência emocional é a capacidade de avaliar as emoções, próprias e de outros, através da consciência emocional, discernindo o impacto que elas causam e utilizando essa informação para influenciar positivamente o comportamento. Ela inclui (i) a autoconsciência, enquanto capacidade para compreender e reconhecer as próprias emoções; (ii) a autorregulação ou gestão emocional, que significa saber lidar com as próprias emoções; (iii) a auto motivação, que controla de forma produtiva as emoções, por conhecimento dos próprios limites e da forma de reação individual a eventos adversos, exigindo uma maior atenção e, por conseguinte, levando a uma maior produtividade; (iv) a empatia, que ajuda no reconhecimento e compreensão das emoções alheias; e (v) as competências sociais, como a comunicação, a influência, a gestão de conflitos, a liderança, a capacidade de trabalho em equipa e a colaboração e cooperação (Goleman, 2012; Cruz, 2018).

Por tudo isto, reconhece-se que pouco tem a ver com a inteligência académica e que é importante para o êxito (Goleman, 2012).

A competência emocional é a capacidade para aplicar eficazmente os conceitos da inteligência emocional na prática do dia-a-dia, permitindo uma liderança e influencia eficaz, de grupos e indivíduos (Kozub, Brown & Ecoff, 2016).

## METODOLOGIA

Realizou-se uma pesquisa bibliográfica, operacionalizada na SciELO, na b-on (biblioteca do conhecimento online) e no Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal (RCAAP), limitada ao hiato temporal 2015-2021, com as seguintes palavras-chave: Profissional de Saúde; Inteligência Emocional. Definiram-se como critérios de inclusão: artigos publicados entre 2015 e 2021; acesso integral ao documento; artigos referentes a estudos quantitativos/qualitativos que retratem a temática pertinente ao objetivo do trabalho; artigos em português, inglês e espanhol. E como critérios de exclusão: artigos quantitativos/qualitativos que não abordem a temática; artigos

## EMOÇÕES NA SAÚDE

que se distanciem do tema. Foram encontrados 409 artigos, tendo sido selecionados, após verificação dos critérios de inclusão e de exclusão, 7 artigos.

### RESULTADOS

O progresso da ciência e das tecnologias na saúde aumentaram a esperança média de vida e situações que exigem uma aplicação superior por parte dos profissionais de saúde. Esse desempenho é exigido a nível técnico e emocional, para que não se descure a humanização dos cuidados. Diariamente Enfermeiros, Assistentes Sociais, Médicos, Auxiliares, Psicólogos, entre outros, lidam com a condição humana, enfatizando a sua necessidade de reconhecer e controlar as suas emoções. A inteligência emocional poderá ser útil para gestão dessas mesmas emoções, num ambiente carregado de pressão (Rebelo & Martins, 2015), prevenindo que os sentimentos experimentados se repercutam negativamente nos cuidados prestados.

Aliás, cultivar comportamentos emocionalmente competentes poderá ajudar a adquirir a confiança e a motivação necessárias para se ser um melhor profissional, além disso, aumenta a satisfação profissional e o afinco no trabalho e, por conseguinte, diminui o esgotamento. Por outro lado, comportamentos emocionalmente incompetentes minam a segurança do local de trabalho e podem contribuir para erros de tratamento e procedimento, baixa satisfação do utente, custos mais elevados e maior rotatividade de funcionários (Kozub et al., 2016).

Assim, a inteligência emocional torna-se importante no desempenho laboral, conduzindo a melhores resultados. No mesmo sentido, a empatia é fundamental para a prática na área da saúde porque é a chave que permite a sensibilidade na ação dos cuidados e a compreensão do sofrimento do indivíduo (Martins, 2018).

Estudos (Cruz, 2018) revelaram que, na área da saúde, quanto maior a inteligência emocional, menor o stress percebido e menores os níveis de Burnout (Cavaco, 2015). Desta forma, treinar a inteligência emocional pode apresentar-se como uma resposta para que se amenizem dilemas e confusões gerados pela complexidade das relações presentes nos cuidados de saúde (Júnior, 2018).

Em suma, é essencial que os profissionais de saúde disponham de capacidades previstas na inteligência emocional, como a empatia, a capacidade de compreensão dos outros e a capacidade de se relacionarem, para prestarem cuidados de excelência (Cavaco, 2015).

### REFLEXÃO CRÍTICA

Diariamente os profissionais de saúde são expostos a situações de morte, de sofrimento físico e emocional e, embora os papéis profissional-utente estejam claramente definidos, a verdade é que nem sempre conseguem evitar o envolvimento emocional com as famílias e utentes.

A inteligência emocional contribui para um ambiente de trabalho mais agradável e afeta positivamente a satisfação no mesmo (Cavaco, 2015) e, por isso, associa-se à possibilidade de sucesso profissional, pessoal, afetivo e económico (Júnior, 2018). Além disso, em profissionais de saúde, protege do Burnout (Cavaco, 2015).

Por tudo isto, justifica-se que os profissionais de saúde se tornem cada vez mais competentes na compreensão das suas emoções e das dos utentes para a humanização dos cuidados que prestam.

### CONCLUSÕES

Inteligência emocional significa identificar e compreender as emoções do próprio e do outro, possibilitando a gestão dessas emoções para atingir os resultados que se pretendem,

Na área da saúde é fundamental que os profissionais aprendam a lidar com as suas emoções e com as dos utentes, porque situações de vulnerabilidade alteram com frequência estados emocionais e, consequentemente, comportamentos. Além disso, a inteligência emocional poderá diminuir o nível de stress profissional e melhorar a relação do indivíduo dentro da equipa profissional (Sousa, 2015).

Apesar da importância identificada na inteligência emocional para o sucesso das profissões, da área da saúde, a verdade é que existem poucos trabalhos de investigação na área, a nível nacional (Sousa, 2015), tornando-se, por isso pertinente a sua abordagem.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cavaco, C. (2015). *A RELAÇÃO ENTRE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E O BURNOUT EM MÉDICOS E ENFERMEIROS* (Master's thesis, Universidade do Algarve, Faculdade de Ciências Humanas e Sociais). Retrieved from <https://sapientia.ualg.pt/bitstream/10400.1/8648/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o.CatarinaCavaco.pdf>
- Cruz, C. (2018). *A INFLUÊNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL ENQUANTO FATOR DE PROTEÇÃO NO STRESS: QUE ESPECIFICIDADES NOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE?* (Master's thesis). Escola Superior de Enfermagem de Coimbra, Coimbra.
- Goleman, D. (2012). *Inteligência Emocional* (17ª ed.). Lisboa, Portugal: Círculo de Leitores.
- Júnior, J. (2018). *Manual de Treinamento em Inteligência Emocional*. (Master's thesis, Universidade José do Rosário Vellano). Retrieved from <http://tede2.unifenas.br:8080/jspui/handle/jspui/209>
- Kozub, E., Brown, L., & Ecoff, L. (2016). Strategies for Success: Cultivating Emotional Competence in the Clinical Nurse Specialist Role. *AACN Advanced Critical Care*, 27(2), 145-151. doi:<http://dx.doi.org/10.4037/aac-nacc2016771>
- Martins, M. (2018). *Inteligência emocional nos enfermeiros de saúde mental e psiquiatria*. (Master's thesis, Universidade da Beira Interior, Ciências Sociais e Humanas). Retrieved from <http://hdl.handle.net/10400.6/9573>
- Rebelo, A., & Martins, R. (2015). Inteligência Emocional dos Profissionais de Saúde da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados. *Gestão e Desenvolvimento*, 23, 67-84. Retrieved from <https://doi.org/10.7559/gestaoedesenvolvimento.2015.272>
- Sousa, F. (2015). *INTELIGÊNCIA EMOCIONAL EM GESTORES DE ENFERMAGEM*. (Doctoral dissertation, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro). Retrieved from <https://docplayer.com.br/36472103-Universidade-de-tras-os-montes-e-alto-douro-fernando-antonio-neto-teixeira-de-sousa-composicao-do-juri.html>

