

## A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL DA EQUIPE DE ENFERMAGEM DE UM HOSPITAL EM SALVADOR

Carolina Rodrigues Cazais Ferreira<sup>1</sup>

Débora Sampaio Leitão<sup>2</sup>

### RESUMO

O presente trabalho teve por finalidade analisar a Inteligência Emocional (I.E.) da equipe de enfermagem do setor de hemodidâmica de um hospital da cidade do Salvador no enfrentamento das situações do cotidiano tendo a necessidade de analisar como essa mesma equipe utiliza a I.E. nas diversas situações as quais são expostas. O percurso metodológico dessa pesquisa deu-se através de um estudo de caso, em nível descritivo, com abordagem qualitativa e quantitativa. O estudo evidenciou que a equipe de enfermagem, em análise, possui equilíbrio emocional, demonstrando um bom nível de I.E. segundo teste aplicado.

**Palavras-chave:** Inteligência Emocional. Equipe de enfermagem. Múltiplas Inteligências

### 1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho aborda a psicologia organizacional e a sua importância dentro das organizações com ênfase dada a inteligência emocional. Inteligência Emocional (I.E.) é um tema sem comprovações concisas, entretanto, existem muitos estudos, artigos publicados, e a mesma vem ganhando grande amplitude e reconhecimento no meio científico. Por ser um tema de grande relevância, sobretudo, na área de saúde, a problemática desenvolvida para nortear esse estudo é: como a equipe de enfermagem de um hospital em Salvador utiliza a Inteligência Emocional para lidar com as diversas situações do cotidiano?

O presente trabalho tem por finalidade analisar a I.E. da equipe de enfermagem do setor de hemodinâmica de um hospital da cidade do Salvador, no enfrentamento das situações do cotidiano tendo a necessidade de analisar como essa mesma equipe utiliza a I.E. nas diversas situações as quais são expostas, bem como através de seus objetivos específicos pretende: analisar as aptidões emocionais, cognitivas e comportamentais da equipe de enfermagem do setor de hemodinâmica.

O trabalho desenvolvido é de suma importância para chegarmos a compreensão do nível de I.E. existente na equipe de enfermagem do hospital na cidade do Salvador e verificar como os membros da equipe lidam com as diversas

---

<sup>1</sup> Bacharel em Gestão de Recursos Humanos pela Fundação Visconde de Cairu, 2016.

E-mail: carolinajr21@yahoo.com.br

<sup>2</sup> Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Bahia, 2016.

E-mail: sampaio.debora@uol.com.br

situações do cotidiano, nas quais necessitam de um posicionamento emocional bem estruturado, pois ao lidar com clientes que possuem a saúde e o emocional fragilizados com comportamentos característicos, a equipe de enfermagem adota estratégias no intuito de contornar eventuais dificuldades no contato com os mesmos.

A realização do presente trabalho teve como metodologia escolhida o estudo de caso utilizado para identificar os problemas, analisar as evidências, desenvolver argumentos lógicos, analisar e propor soluções por meio de análise e discussão individual e coletiva das informações expostas promovendo o raciocínio crítico e argumentativo.

## **2 MÚLTIPLAS INTELIGÊNCIAS**

A capacidade de pensar é atribuída a todo e qualquer indivíduo classificado como racional bem como, a inteligência classificada como conjunto que forma todas as características intelectuais de um ser pensante, ou seja, a faculdade do conhecer, compreender, raciocinar, pensar e interpretar. A inteligência é uma das principais distinções entre o ser humano e os outros animais. A palavra inteligência tem sua origem do latim *intelligentia* que significa capacidade de escolha, desta forma concluímos que, todo indivíduo, todo ser capaz de realizar suas escolhas é dotado de inteligência.

Partindo dessa análise, não foi suficiente ter o conhecimento que o ser humano com capacidade de escolha se denomina inteligente, necessitando medir a inteligência dos mesmos trazendo o desenvolvimento de alguns testes.

Os testes de inteligência surgiram entre os séculos XIX e XX na tentativa de fazer essa mensuração dos indivíduos. O primeiro teste para medir a capacidade intelectual foi desenvolvido pelo psicólogo Frances Alfred Binet, que fora aplicado nas escolas francesas na tentativa de identificar alunos com dificuldades de aprendizado.

Alguns anos a frente, o psicólogo William Stern criou a expressão Quociente de inteligência, identificado pela sigla Q.I. Iniciou-se na década de oitenta estudos para analisar o que seria inteligência de uma forma geral e os seus possíveis tipos existentes, pesquisa liderada pelo psicólogo Howard Gardner.

Howard Gardner nasceu em Scranton, no estado norte americano da Pensilvânia, em 1943, numa família de judeus alemães refugiados do nazismo. Com dezoito anos ingressou na universidade de Harvard para estudar história e direito, pouco após, redirecionou sua carreira acadêmica para os campos integrados da psicologia e educação causando grande impacto com sua teoria revolucionária das múltiplas inteligências (M.I.).

Nessa busca pelo conceito, Gardner pode afirmar que um teste de coeficiente de inteligência não era suficiente para medir ou, definir o saber a variedade de habilidades cognitivas humanas. Com essa percepção, analisou-se que existem habilidades isoladas, pois, uma pessoa pode dominar a matemática, mas, não tem aptidão para literatura bem como, entende de geografia e não sabe transcrever o conhecimento que tem, não redigindo com um bom português.

Pode ainda verificar-se que, o conhecimento, o domínio em determinada área pode ser isolado, ou seja, sabe-se matemática, mas, não como um todo e sim de forma fragmentada.

Concernente a esse estudo desenvolvido, foram identificados sete tipos de inteligência nos seres humanos, ganhando grande espaço e divulgação na década de oitenta, no campo da educação sendo classificadas como inteligências do tipo naturalista e existencial.

Acredita-se que existe um fator geral pertinente a inteligência humana que é inerente a personalidade de cada um. As outras formas de inteligências descritas por Gardner são:

- **Inteligência linguística** constituindo-se na capacidade da utilização das palavras de forma exata verbalizada ou na escrita.
- **Inteligência interpessoal** capacidade de fazer a leitura das atitudes em outras pessoas, podendo dessa forma distinguir o humor, compreender o que motiva as suas ações e compreender os sentimentos que as impulsionam.
- **Inteligência intrapessoal** habilidade do autoconhecimento, agindo de forma prudente de acordo com cada situação apresentada. Saber o seu próprio limite.
- **Inteligência lógico-matemática** capacidade de utilizar números de forma existente e coerente, produzindo um bom raciocínio.

- **Inteligência musical** capacidade de sentir a música como um apreciador, de discriminá-la como um conhecedor, de construí-la como quem a compõe, de expressar o que se compreendeu da mesma como um musicista. Essa inteligência desenvolvida pode ser formal (quem obtém formação acadêmica para a mesma ou generalista aquele indivíduo que sente, percebe a musicalidade e consegue reproduzi-la) e ainda, existem os que possuem ambos os tipos de conhecimento).
- **Inteligência espacial** capacidade de compreender o mundo visualizando dentro das suas delimitações e dentro dessas delimitações, realizar transformações dentro do que sua percepção lhe mostrou representando de forma gráfica o que visualmente foi mostrado tendo uma orientação precisa de espaço.
- **Inteligência corporal** cinestésica caracteriza-se pela precisão no uso do corpo para expressar ideias, sentimentos (características de dançarinos e atores), destreza manual para construir ou transformar coisas (atributos de artesãos e cirurgiões). Esse tipo de inteligência exige habilidades específicas como coordenação motora, força, flexibilidade, destreza e velocidade.

A teoria de Gardner não é aceita até os dias atuais pelas inconsistências que muitos estudiosos atribuem ao seu estudo considerado novo e sem uma percepção empírica ampla que possa validar o mesmo. Esses mesmos estudiosos relatam que Gardner não fez uma descoberta ao descrever as múltiplas inteligências. Ele apenas subdividiu as bases do intelecto, dando as mesmas a devida importância.

Em contrapartida, outros estudiosos valorizam o seu trabalho, pois, existe a predominância da valorização de algumas inteligências como a linguística e a matemática como bases da educação. O que não se observa é que, o desenvolvimento do indivíduo perpassa esses saberes, não se observa que o indivíduo adulto, na sua convivência com a sociedade, necessitará desenvolver outros tipos de inteligência abordado por Gardner como a intrapessoal, buscando o conhecimento e delimitação do seu eu no enfrentamento de situações cotidianas e, conseqüentemente, o interpessoal, inteligência tão apreciada no convívio em sociedade, em instituições tendo a finalidade de manter um clima organizacional agradável.

Ainda há estudiosos que não o considera como pioneiro na descrição dos estudos sobre a M.I, pois o próprio Gardner cita em vários trechos da sua obra quem são os precursores:

o que Gardner nos deu de contribuição? Sua nova forma de conceber a inteligência liberta a psicologia de um paradigma limitado, pautado em um modelo unitário de inteligência. Um modelo de inteligências múltiplas facilitara a exploração de uma ampla gama de atividades mentais. Este fato é particularmente importante, considerando que os modelos cognitivos e de processamentos de informações tem dominado a *psychological research* por vários anos. (STREHL *apud* WEINREICH-HAST, 1984, p.22)

A mesma autora citada acima, destacando os aspectos positivos da teoria das múltiplas inteligências, crítica a mesma denominando-a com caráter especulativo:

A teoria de Gardner é especulativa e ainda não testada, mas é extensivamente documentada em uma gama enorme de fontes. A teoria deixa em suspenso a definição da autonomia e a distinção de suas sete inteligências. Enquanto as evidências citadas por Gardner são cientificamente persuasivas e sugerem uma base para o delineamento de diretrizes educacionais, há indubitavelmente a necessidade de um trabalho exaustivo no sentido de verificar os limites das diferentes inteligências. Por enquanto, sua teoria corresponde a uma alternativa provocativas para as formas convencionais do conceber a inteligência – e suas implicações na forma de ver a inteligência no contexto da prática educacional. (STREHL *apud* WEINREICH-HAST, 1984, p.22)

Sobre o objeto em estudo é importante destacar a visão holística sobre inteligência, importante destacar que todo ser pensante é dotado de inteligência, ao menos uma delas, raramente todas ou nenhuma das que foram citadas.

## 2.1 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Conceito presente dentro da psicologia que identifica um indivíduo emocionalmente inteligente o que possui a capacidade de controlar impulsos, canalizar emoções para utilizá-las em situações adequadas motivando a si e as pessoas que os permeiam, dentre outras qualidades, permite o enfrentamento de situações exigindo desse indivíduo um equilíbrio, mantendo-o em homeostase em situações desfavoráveis.

Uma das definições de inteligência emocional é o conjunto de habilidades que permitem identificar e compreender as emoções pessoais, saber gerenciá-las e

manejar as dos demais, utilizando-as com a finalidade de melhorar o desempenho cognitivo (ZANELLI; BASTOS *APUD* MAYER; CARUSO; SALOVEY, 1999).

A inteligência emocional é estimulada quando ocorre uma situação carregada de sentimentos, sejam eles a raiva, desejo, ódio, carinho, tristeza, tendo a necessidade de ser dirimida de forma racional, ou seja, o indivíduo que recebe tais informações necessita de expertise para se posicionar de forma imparcial e racional no intuito de abrandar ou, até mesmo solucionar a situação instalada não permitindo que os sentimentos eclodam incoerentemente. Em contra partida, exige-se do mesmo um autocontrole, que para muitos, surge como frieza, ausência de sentimentos.

A inteligência emocional envolve a capacidade de perceber acuradamente, de avaliar e de expressar emoções; a capacidade de perceber e/ou gerar emoções; a Capacidade de perceber e/ou gerar sentimentos quando eles facilitam o pensamento; a capacidade de compreender a emoção e o conhecimento emocional; e a capacidade de controlar emoções para promover o crescimento emocional e intelectual. (BUENO HAAS, PRIMI, *APUD* MAYER; SALOVEY, 1997, p.15)

Quando se aborda o tema inteligência a afirmativa de possuí-la não é suficiente. É necessária a mensuração das mesmas. Com a inteligência emocional não se torna diferente, pois a mesma deve ser medida pelo desempenho, pondo os indivíduos em situações nas quais se observa o seu comportamento perante situações que necessitam de um enfrentamento e diante desses, a obtenção de êxito nos seus resultados. Quando essa medida é tomada, obtemos dados que comprovam a capacidade da I.E, diferentemente do indivíduo que afirma possuir tais habilidades sem haver como comprovar ou contestar os dados.

O estudo da inteligência emocional não extingue, diminui ou até mesmo, não potencializa a existência ou não existência das emoções e sentimentos. O estudo realizado tem a finalidade de definir o seu conceito, esclarecer qual a sua finalidade, identificar quais são os seus elementos para obter-se conhecimento sobre tais. As emoções necessitam ser reguladas de acordo aos ambientes e situações em que nos encontramos para que haja tomadas corretas de decisões, diminuindo a margem de erros, conseqüentemente, de sofrimento também.

O objetivo não é eximir o indivíduo de sentir, de ser emotivo. O objetivo é mensurar, ensinar e controlar já que há autores que consideram a inteligência emocional um traço disposicional (ZANELLI; BORGES-ANDRADE; BASTOS

*APUD*MICKOLAJCZAK;LUMINET,2008), enquanto outros a tratam como uma competência a ser desenvolvida e também como um resultado de crenças sobre o gerenciamento efetivo da emoção (autoconsciência, empatia, humor positivo e tomada de decisão) (ZANELLI; BORGES-ANDRADE; BASTOS *APUD*ASHKANASY;DAUS, 2005; COLE;HUMPHREY,2011).

## 2.2A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NA ÁREA DA SAÚDE – ENFERMAGEM

Executar um trabalho exige do profissional embasamento teórico consistente tão quanto a técnica apurada para que a tarefa que lhe foi proposta seja executada com êxito, trazendo benefícios para ambos. Não bastando ter conhecimento teórico e técnico para desenvolver o que lhe foi proposto, é necessária habilidade emocional para lidar com as diversas situações, na maioria das vezes, imprevisíveis, que ocorrem no cotidiano.

Algumas profissões exigem do profissional tal habilidade que, perpassa a razão. Há profissionais que lidam com o comportamento humano, lidam com a fragilidade do ser humano e com o que há de mais valioso e temido por muitos, quiçá a todos: a vida.

Profissionais de saúde labutam diariamente com o risco da morte eminente, com enfermidades, com perdas parciais ou totais de sentidos, situações que mexem com a mente humana até por não haver conhecimento da existência de outra dimensão representando a continuidade da vida, clarificando o egoísmo de cada indivíduo em manter na mesma dimensão os entes queridos que, por muitas vezes, estão em sobrevida sem qualquer esperança de recuperação plena ou parciais dos seus sentidos e capacidades.

Labutar com clientes que beiram a eminência da morte exige técnicas apuradas para que sejam fornecidos cuidados paliativos no intuito de aliviar a sintomatologia do paciente, como também, exige do profissional o que nomeamos como equilíbrio emocional, independente que área e cargo se ocupem, pois, todos os membros de uma equipe de saúde padecem junto ao paciente. Desta forma há uma exigência dos mesmos profissionais de saberem lidar com seus sentimentos e com as emoções. Segundo Diogo (2006) (*APUD*ALVES; RIBEIRO; CAMPOS, 2012, p. 1):

O enfermeiro vai assim desenvolvendo modos de lidar com a experiência emocional no decurso da sua experiência profissional. A própria maturidade constrói-se com a formação específica, experiência e com as vivências que vão servindo de referência a situações posteriores.

No enfrentamento de situações inesperadas, no confronto com os familiares dos pacientes, os profissionais precisam conhecer os seus limites, desenvolvendo o autocontrole para utilizá-los de forma positiva tanto para si como para com o semelhante, utilizar a empatia que é a capacidade psicológica para sentir o que o outro sente, caso estivesse na mesma situação, compreendendo os sentimentos e emoções experimentando assim, o que sente o outro indivíduo; saber ouvir, percebendo o som de cada palavra pelo sentido da audição e buscar captar, assimilar o que o outro indivíduo pensa, desenvolvendo o relacionamento interpessoal. Ter autocontrole, autoconhecimento, automotivação, empatia e habilidades nas relações, são comportamentos pertinentes a pessoas emocionalmente inteligentes, pois, segundo Goleman (1995, p. 22). “em nosso repertório emocional, cada emoção desempenha uma função específica, como revelam suas distintas assinaturas biológicas.”

O trabalho da enfermagem baseia-se na prestação do cuidado a saúde ao ser humano - paciente, a realização de procedimentos que promovam a saúde e práticas profiláticas. Não havendo mais esperança de cura, que promova uma morte digna com mínimo sofrimento.

Utilizamos dois tipos de comunicação ao tentarmos expressar nossos sentimentos e pensamentos as quais são a comunicação verbal e a não verbal. Por si só podemos concluir que a comunicação verbal é composta por palavras e suas concordâncias, por toda uma parte gramatical. Contudo, palavras não só devem ser como são carregadas de sentimentos, para que façam sentido ao serem expressadas de forma a alcançar compreensão adequada, para que o receptor compreenda o que o emissor está transmitindo.

Partindo desse pensamento concluímos que o profissional de enfermagem tem a necessidade de trabalhar e exercer a I.E (inteligência emocional) com intuito de se fazer entender, impedindo ou, até mesmo, dirimindo conflitos, pois, a linguagem técnica não é compreendida por pessoas leigas, que desconhecem os jargões profissionais utilizados corriqueiramente, o que nos permite concluir que os

sentimentos são necessários na linguagem verbal para que se faça entender a mensagem que está sendo transmitida de forma aclarada.

É comprovado e, registrado através de livros, artigos e demais estudos que, o nosso corpo fala, expressando as nossas mais implícitas emoções através de gestos, olhares, entonação verbal, postura corporal e são situações que se fazem presentes no cotidiano, contudo, não percebemos que, uma palavra fora do tom, um olhar diferenciado, uma postura inadequada transmite o que devemos ou, na maioria das vezes, o que não devemos e não podemos revelar. Partindo dessa afirmativa, conclui-se que, todo profissional deve tomar conhecimento do nível da sua inteligência emocional e mais, deve saber utiliza-la para seu benefício e em benefício do próximo quer seja paciente, quer seja um componente da equipe tendo a finalidade de tornar o ambiente harmonioso e o mais equilibrado possível.

Abordou-se o profissional de enfermagem como o ser único e independente, até o presente momento. Contudo, deve-se trazer ao conhecimento o trabalho em equipe exercido, pois, pode-se afirmar categoricamente que enfermagem é continuidade exigindo que o componente da equipe possua uma comunicação ou, busque uma comunicação clara e limpa com o intuito de aprender a lidar com as diversidades para minimizar ou até mesmo, dirimir possível problema afim, de alcançar o objetivo proposto como meta pra a equipe.

O trabalho exercido pelo corpo de enfermagem envolve o individual e o coletivo fazendo-se presente o tempo todo a comunicação e continuidade. O profissional tem como obrigação se fazer entender pelos colegas e clientes, deixando o ambiente salubre afinal, são pessoas distintas na sua totalidade, expondo pontos de vistas diferentes e divergentes referentes aos casos presentes nos plantões e questões administrativas, gerando conflitos podendo ser positivos ou não, podendo acarretar em desentendimentos profissionais e pessoais. De acordo com Alves, Ribeiro e Campos (2012, p. 1)

A enfermagem é hoje vista como uma área onde é necessária formação própria e habilidades especiais. Para poder lidar com o cotidiano em que o comportamento é adaptado à situação (liderança situacional), o enfermeiro precisa estar consciente da sua própria capacidade de inteligência emocional, do sistema (domínio do contexto organizacional) e da tarefa.

Diante das informações fornecidas infere-se que o profissional de enfermagem tem como objeto de trabalho a assistência a saúde de forma individual e coletiva no tratar com o paciente, que inspiram cuidados de saúde, pessoas que

estão fragilizadas em consequência das patologias que portam a fim de oferecer-lhes o conforto necessário sendo esses paliativos ou curativos.

O mesmo profissional tem a obrigatoriedade de lidar com a família do paciente que vive diante da angústia e expectativa de uma possível perda, esperada ou não e, o que não poderia deixar de ser mencionado, o mesmo profissional tem a obrigação de trabalhar em equipe lidando com diversidades de pensamentos e comportamentos para alcançar o objetivo em comum que é promover assistência humanizada, enxergando o paciente de forma singular por ele ser único, dotado de uma personalidade única e não podendo deixar de mencionar a forma holística, visualizando o ser humano não por partes, mas, como um todo, um ser interligado.

### **3ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

A pesquisa se deu em um hospital, localizado na periferia da cidade do Salvador, o qual atende um público menos favorecido, tendo o setor de Bioimagem, em específico a equipe de enfermagem da Hemodinâmica como critério de amostragem da pesquisa por ser um ambiente acessível a observação, por ter uma grande demanda de atendimento e realizar procedimentos longos, delicados, com risco de morte eminente cotidianamente, exigindo dos profissionais que ali estão alocados equilíbrio emocional para lidar com as situações eventuais inesperadas não só com os pacientes como também com seus familiares. A equipe de enfermagem da hemodinâmica é composta por quatro profissionais:

- 50% Homens todos técnicos de enfermagem
- 50% mulheres todas enfermeiras (nível superior)
- 25% possui especialização *Lato Sensu*.

Utilizou-se como instrumento de coleta de dados a observação comportamental dos componentes da equipe, questionário e um teste de medição de inteligência emocional que se deu no período entre os meses de abril e maio de 2016.

A pesquisa realizada com a amostragem teve um resultado satisfatório, demonstrando que a equipe de enfermagem possui um bom nível de inteligência emocional tendo como parâmetro a literatura utilizada e o teste aplicado.



### 3.1 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL DA EQUIPE DE ENFERMAGEM

Foi aplicado junto a amostra um teste para mensurar o nível de Inteligência Emocional, que aplicado por Santos, Almeida, Lemos (1999), que segundo os mesmos não há outra forma mais adequada que possibilite o alcance dos objetivos.

O referido teste possui 12 questões (**apêndice A**), cada uma correspondendo a um peso específico:

**QUADRO 1 – TESTE DE I.E.**

<b>QUESTÕES:</b> 1, 2, 5, 7, 8, 9,11 e 12 Sempre = 4 Normalmente = 3 Às vezes = 2 Raramente = 1 Nunca = 0	<b>QUESTÕES:</b> 3, 4, 6 e 10 Sempre = 4 Normalmente = 3 Às vezes = 2 Raramente= 1 Nunca = 0
<b>Acima de 36 pontos:</b>	Você provavelmente tem uma inteligência emocional superior.
<b>De 25 a 35 pontos:</b>	Você tem um bom nível de inteligência emocional.
<b>Menos de 24 pontos:</b>	Merece aprimoramento

Fonte: Adaptado de Santos, Almeida, Lemos (1999).

Segundo dados coletados, a amostra revelou ter um bom nível de inteligência emocional de acordo com o quadro 1.

**QUADRO 2 – I.E. da amostra**

<b>AMOSTRA</b>	<b>PONTOS I.E.</b>
<b>SUJEITO 1</b>	31
<b>SUJEITO 2</b>	28
<b>SUJEITO 3</b>	31
<b>SUJEITO 4</b>	29

Fonte: Dados da pesquisa

### 3.1.1 APTIDÕES EMOCIONAIS

Os estudos sobre as aptidões emocionais ganharam mais espaço na literatura na década de 1980, com maior ascensão na década de 1990, sendo que, no Brasil, ainda é pouco estudado.

**TABELA 1** - Aptidões Emocionais da Amostra

No seu cotidiano, você:	SIM	NÃO	TOTAL
Identifica e rotula sentimentos?	75%	25%	100%
Expressa sentimentos?	75%	25%	100%
Avalia intensidade dos sentimentos?	50%	50%	100%
Sabe lidar com sentimentos?	100%	0%	100%
Controla impulsos?	75%	25%	100%
Reduz a tensão?	75%	25%	100%
Sabe a diferença entre sentimentos e ações?	100%	0%	100%

Fonte: Elaborado pela autora

Os estudos das emoções no trabalho emergiram com mais força na década de 1980 e principalmente na de 1990 (WEISS; BRIEF, 2001).

Diante de uma análise, as emoções constituem um tópico não muito abordado. De forma recente aparecem estudos sobre o estresse no trabalho, saúde, bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico, e bem estar no trabalho o que passou a estimular pesquisas de aspectos que promovem a qualidade de vida.

Em uma tentativa de organizar estudos no campo, Miler, Considine e Gardner (2007) classificaram em cinco as emoções emitidas no ambiente de trabalho, sendo:

- **Trabalho emocional**

Representam regras de expressões emocionais exigidas no ambiente de trabalho que, por muitas vezes, estão em contradição com sentimentos do próprio colaborador.

- **Trabalho com emoções**

Expressa a adequação da natureza da ocupação ou profissão com o perfil do colaborador.

- **Emoções no trabalho**

É notório que as relações com os superiores e colegas pertinentes ao mesmo nível hierárquico no ambiente de trabalho desencadeiam emoções. Conflitos são inevitáveis e classificados como positivos e negativos, sendo que, os conflitos negativos geram reações emocionais causadoras de grande estresse levando ao aumento de absenteísmo e tornando o ambiente propício ao desenvolvimento de patologias.

- **Emoções dirigidas ao trabalho**

Eventos emocionais fora do ambiente de trabalho repercutem no ambiente de trabalho. Não é possível abstrair as emoções ao adentrar no ambiente de trabalho, entretanto, faz-se necessário saber lidar comas mesmas.

- **Emoções para o trabalho**

Coloca-se em pauta o trabalho entendido como objeto depositário de emoções e afetos.

Diante dessa breve análise do estudo das emoções, pode-se constatar o m equilíbrio pertinente as emoções na equipe de enfermagem em análise, se tornando um fator positivo no enfrentamento dos conflitos do cotidiano.

### 3.1.2APTIDÕES COGNITIVAS

As aptidões cognitivas são ligadas de forma intrínseca a cada pessoa, tornando- se assim, um processo complexo de interpretação de eventos exigindo uma avaliação subjetiva.

**TABELA 2 – APTIDÕES COGNITIVAS DA AMOSTRA**

No seu cotidiano você	SIM	NÃO	TOTAL
Fala consigo mesmo?	85%	15%	100%
Lê e interpreta indícios sociais?	85%	15%	100%
Usa etapas para resolver problemas e tomar decisões?	85%	15%	100%
Compreende as perspectivas dos outros?	100%	0%	100%
Compreende normas de comportamento?	85%	15%	100%
Tem autoconsciência?	100%	0%	100%

Fonte: Elaborado pela autora

Do ponto de vista cognitivo, a emoção a emoção está relacionado a um processo complexo de interpretação de eventos externos e internos a pessoa, tendo um foco na avaliação subjetiva, no processamento de informações e nas redessemânticas, ou seja, a avaliação das palavras, frases e textos, que, sustentam a emoção.

A cognição é subjetiva, como cada um interpreta o que é dito, interpreta o próximo e faz a sua leitura. Mediante a essa definição, na análise da equipe de enfermagem como objeto de pesquisa, constata-se um equilíbrio no lidar com o próximo, na capacidade de interpretar e se por no lugar do outro tendo total empatia.

### 3.1.3APTIDÕES COMPORTAMENTAIS

Aptidão comportamental parte da premissa de que o indivíduo precisa ser estimulado com fatores externos para que desenvolva tal aptidão, para que, verifique-se seu impacto em cada indivíduo.

**TABELA 3-** Aptidões comportamentais da amostra

No seu cotidiano, você:	SIM	NÃO	TOTAL
Comunica-se através dos olhos, expressão facial, tom de voz, gestos, etc.?	100%	0%	100%
Comunica-se de forma clara?	100%	0%	100%
Ouve os outros?	100%	0%	100%

**Fonte:** Elaborado pela autora

Segundo zanetti, a emoção é uma manifestação afetiva aprendida e desencadeada por estímulos externos. Partindo desse pensamento, concluímos que o comportamento humano é estimulado pelas emoções que, por sua vez é ativada por fatores extrínsecos influenciando totalmente no comportamento. No cotidiano convivemos com várias emoções e estamos susceptíveis a elas se não buscarmos um equilíbrio emocional, desenvolvendo a inteligência emocional.

Na tabela 3 que representa as aptidões comportamentais, verifica-se o total equilíbrio da equipe de enfermagem.

## 4 CONCLUSÃO

O trabalho em equipe é bastante complexo por depender da interação e integração da equipe em atividade, que, por sua vez, possuem formação, características, pensamentos e culturas diversificadas. Trabalhar em equipe para se tornar assertivo deve ser construído ao longo da convivência e com o compartilhamento de experiências.

O profissional de enfermagem enfrenta dois desafios que são o trabalho em equipe e o enfrentamento das emoções no seu cotidiano ao lidar com o seu cliente/paciente. O dia a dia do profissional de saúde é composto por intercorrências e para que isso não aconteça o cliente deixaria de ser cliente, pois, necessitaria de manter-se hemodinamicamente estável, em completa homeostase deixando assim, de necessitar dos cuidados ofertados por uma equipe de enfermagem.

O cuidar é pertinente de forma intrínseca à enfermagem que, a principio foi construído de forma empírica e ao longo do tempo, essa observância das práticas resultou em técnicas a serem aplicadas de forma segura e com destreza, pois, um erro pode resultar em danos irreparáveis ou até mesmo na perda de uma vida.

Diante dos cuidados a serem realizados, das pressões cotidianas enfrentadas, de um ambiente opressor, tenso, não só as técnicas científicas devem ser observadas e praticadas com afinco e esmero. Tanta pressão acaba afetando a parte emocional do profissional que, acaba esquecida pelo trabalho diário realizado de forma mecânica afinal, um hospital, como qualquer instituição visa a lucratividade. Porém, um colaborador que trabalha com pessoas diariamente deve ser analisado de forma holística tendo técnica impecável e a inteligência emocional trabalhada, tornando-se indispensável despertar dessas capacidades com a finalidade de cada profissional saber gerir suas emoções e sentimentos de forma adaptada ao ambiente e com inteligência afim de serem utilizadas para desenvolver habilidades imprescindíveis no relacionamento interpessoal e na atividade profissional.

Ensinar o profissional de enfermagem a desenvolver a inteligência emocional é tão somente mostrar-lhes que as emoções existem, não podem ser ignoradas e necessitam ser trabalhadas com a finalidade de promover de forma profilática a saúde desses profissionais para que, no futuro, as instituições não tenham no seu quadro profissionais doentes. Os clientes de uma instituição hospitalar não estão

somente biologicamente instáveis. A instabilidade do seu organismo afeta diretamente a sua saúde mental, tornando o quadro mais complexo. Para lidar com a amplitude de tamanha complexidade a equipe de enfermagem precisa não só ter uma bagagem teórica e técnica como também, necessita possuir uma inteligência emocional equilibrada de forma embasada.

A equipe da hemodinâmica do hospital X em observância no estudo demonstrou possuir conhecimento teórico, técnico e emocional. Através do instrumento de estudo lançado, observou-se nos resultados uma equipe emocionalmente estável, com a consciência de que a emoção é inerente a qualquer ser humano, seja qual for a sua formação profissional, que não se pode sucumbir à inexistência, mas faz-se necessário trabalhá-la. A equipe em estudo tem a percepção da instabilidade emocional não só do cliente/paciente como também dos seus familiares que necessitam manter um relacionamento empático com seus próprios, tendo consciência das emoções alheias e das suas próprias emoções.

Diante das características de um profissional dotado de inteligência emocional, a equipe da hemodinâmica do hospital X demonstram um bom nível no que se refere a inteligência emocional, possuindo aptidões emocionais, cognitivas e comportamentais suficientes para o padrão.

Como sugestão, o hospital X junto ao seu departamento de Recursos Humanos, deve atentar-se para a importância do trabalho emocional não só da equipe em estudo, mas, de todos os seus profissionais. Sabe-se que a lucratividade é o que movimenta toda e qualquer instituição, entretanto, o gestor e sua equipe deve entrar em conformidade com toda a parte administrativa e construir um trabalho interdisciplinar no intuito de trazer ao conhecimento de todos a importância do desenvolvimento da I.E ( inteligência emocional). Trabalhar com profilaxia torna-se mais rentável do que trabalhar com a doença já instaurada. Não é de interesse de nenhum empreendedor, administrador, diretor ter um funcionário debilitado, doente pois, aumentariam muito mais os custos.

Fazer um trabalho com a finalidade de desenvolver e trabalhar as aptidões emocionais também é oneroso porém, o retorno desses custos serão a longo prazo e mostra uma visão humanitária, afinal, trabalha-se com pessoas que, assim como máquinas necessitam de manutenção para funcionar e são totalmente susceptíveis a falhas.

Prevenir ainda é a melhor solução.

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Mônica M. Trovo; SILVA, Maria Júlia Paes Da; SIMONE, Gustavo G. De; TORALES, Gladys M. Grance. Inteligência Emocional No Trabalho Em Equipe Em Cuidados Paliativos. **Revista Bioethikos**- Centro Universitário São Camilo – 2012;6(1): 58-65.

BRENNAND, Edna G. de G.; VASCONCELOS, Giuliana C. (2005). O Conceito de potencial múltiplo da inteligência de Howard Gardner para pensar dispositivos pedagógicos multimidiáticos. **Ciências & Cognição**; Ano 02, Vol 05

CARMONA-NAVARRO, M<sup>a</sup> Carmen; PICHARDO-MARTINEZ, M<sup>a</sup> Carmen. Atitudes do profissional de enfermagem em relação ao comportamento suicida: influência da inteligência emocional. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, Ribeirão Preto , v. 20, n. 6, p. 1161-1168, Dec. 2012 .

COBÊRO, Cláudio; PRIMI, Ricardo; MUNIZ, Monalisa. Inteligência Emocional e Desempenho No Trabalho: Um Estudo Com MSCEIT, BPR-5 E 16PF. **Paidéia**, 2006, 16(35). 337-348.

ESPINOZA-VENEGAS, Maritza et al . Validação do construto e da confiabilidade de uma escala de inteligência emocional aplicada a estudantes de enfermagem. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, Ribeirão Preto , v. 23, n. 1, p. 139-147, Feb. 2015.

KOVACS, Maria Júlia. Sofrimento da equipe de saúde no contexto hospitalar: cuidando do cuidador profissional. **O Mundo da Saúde**, São Paulo: 2010:34(4):420-429.

SANTOS, Laína Maíza dos; ALMEIDA, Francismeuda Lima de; LEMOS, Stefânia da Costa. Inteligência emocional: testando a enfermagem do futuro. **Rev. bras. enferm.**, Brasília , v. 52, n. 3, p. 401-412, Sept. 1999 . .

STREHL, Letícia. Teoria Das Múltiplas Inteligências De Howard Gardner: Breve Resenha e Reflexões Críticas

VILELAS, José Manuel Da Silva; DIOGO, Paula Manuela Jorge. O Trabalho Emocional Na Práxis De **Enfermagem**. **Rev Gaúcha Enferm**. 2014 Set; 35(3); 145-149.

WOYCIEKOSKI, Carla; HUTZ, Claudio Simon. Inteligência emocional: teoria, pesquisa, medida, aplicações e controvérsias. **Psicol. Reflex. Crit.**, Porto Alegre , v. 22, n. 1, p. 1-11, 2009 .