

Cómo citar este artículo:

Nascimento, M. Y Pinto, S. (2023). Inteligência emocional em enfermeiros – a visão do psicólogo. *MLS Psychology Research*, 6 (2), 107-119. doi: 10.33000/mlspr. v6i2.1465.

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL EM ENFERMEIROS – A VISÃO DO PSICÓLOGO

Maria Nascimento Cunha

Psicología

maria14276@gmail.com - <http://orcid.org/0000-0002-1291-231X>

Silvia Pinto

Psicología

alba.ares@master.uneatlantico.es - <https://orcid.org/0000-0003-2701-4739>

Resumo. A inteligência emocional e as respectivas competências tem evoluído ao longo do tempo. Na realidade esta evolução chega muito no sentido de simplificar, como o atestam os vários estudos recentemente efetuados sobre o cérebro e as emoções, que esclarecem, em muito, a base neurológica das competências (Silva, 2010).

No decorrer dos últimos anos, é notório o interesse e a procura de uma definição de Inteligência Emocional (IE). Importa ressaltar que cada conceito emerge da abordagem teórica que a sustenta, cujas origens remontam à psicologia social e à inteligência pessoal (Costa, 2009). Podemos, no entanto, encontrar as raízes do construto da IE no conceito de “inteligência social”, identificado por Thorndike (1920), citado em Rego & Fernandes, 2005), baseado na capacidade de compreender e gerir, agindo sabiamente as relações humanas. Mayer, Salovey & Caruso (2000), citado em Ângelo, (2007), agrupam os modelos para a inteligência emocional em dois grandes grupos: os de aptidões, na linha de Mayer e Salovey, que se focam nas aptidões mentais, nas emoções e na sua interação com a inteligência, e os modelos mistos, na linha de Bar-On e na linha de Goleman, que consideram as aptidões mentais e uma variedade de outras características como a motivação, a atividade social e determinadas qualidades pessoais (autoestima, felicidade, empatia, entre outras) como uma entidade única.

Este estudo procura identificar o modo como a Inteligência Emocional se relaciona com o sucesso profissional nos profissionais de enfermagem.

Keyword: Inteligência emocional; Enfermagem; Saúde Mental

EMOTIONAL INTELLIGENCE IN NURSES – THE PSYCHOLOGIST’S VIEW

Abstract. Emotional intelligence and its respective skills have evolved over time. In reality, this evolution goes a long way towards simplifying, as evidenced by the various studies recently carried out on the brain and emotions, which greatly clarify the neurological basis of skills (Silva, 2010).

Over the last few years, there has been a notable interest in and search for a definition of Emotional Intelligence (EI). It is important to highlight that each concept emerges from the theoretical approach that supports it, whose origins

date back to social psychology and personal intelligence (Costa, 2009). We can, however, find the roots of the EI construct in the concept of “social intelligence”, identified by Thorndike (1920), cited in Rego & Fernandes, 2005), based on the ability to understand and manage, acting wisely, human relationships. Mayer, Salovey & Caruso (2000), cited in Ângelo, (2007), group the models for emotional intelligence into two large groups: those of aptitudes, in line with Mayer and Salovey, which focus on mental aptitudes, emotions and in its interaction with intelligence, and mixed models, along Bar-On's line and Goleman's line, which consider mental aptitudes and a variety of other characteristics such as motivation, social activity and certain personal qualities (self-esteem, happiness, empathy, among others) as a single entity. This study seeks to identify how Emotional Intelligence relates to professional success in nursing professionals.

Keyword: Emotional intelligence; Nursing; Mental health

Introdução

Partindo do constructo de Inteligência Emocional, suas competências e habilidades, o objetivo desta investigação é perceber de que forma os profissionais de enfermagem são capazes de canalizar as suas emoções e sentimentos para o apoio a pessoas debilitadas, assim como perceber de que forma a Inteligência Emocional pode contribuir para uma melhor prática de enfermagem.

Os enfermeiros são os profissionais de saúde que mais tempo passam com os pacientes e são, muitas das vezes, o primeiro contacto das pessoas com os serviços de saúde. Atualmente começa-se a incentivar a humanização do atendimento, na qual são valorizados o acolhimento, o respeito na relação profissional-paciente, não reduzindo a prática de enfermagem única e exclusivamente ao simples tratamento clínico (Carvalho, 2013). No entanto, para tal, o procedimento humanizado não é simples, uma vez que os profissionais de enfermagem se encontram diariamente sujeitos a pressões, a responsabilidades e são, obviamente, rodeados por emoções e sentimentos por vezes difíceis de classificar e identificar que podem ser originários tanto pelo paciente como pelo próprio profissional, afetando a qualidade dos serviços prestados tal como a vida pessoal destes profissionais (Carmona-Navarro, 2012).

Além da relação enfermeiro-paciente, pretende-se também perceber se os profissionais de enfermagem, emocionalmente inteligentes, são capazes de criar elos sociais dentro da sua equipa de trabalho, já que na atualidade existe uma maior sensibilidade para olhar para a Inteligência Emocional como uma forma de promover e desenvolver a equipa (Goleman, 1995).

Para responder aos objetivos anteriormente apresentados, foi desenvolvida uma entrevista após a análise reflexiva de vários artigos, que posteriormente foram aplicadas a dez psicólogos. A ideia basilar foi contrastar as respostas dadas pelas entrevistadas com os principais resultados do *state of the art*.

Breve resenha histórica

A partir do século XIX, observou-se um crescente interesse pela inteligência humana, especialmente quando Herbert Spencer e Francis Galton sugeriram uma capacidade humana geral e superior. Galton entendia a inteligência como o reflexo de habilidades sensoriais e perceptivas transmitidas geneticamente. Assim como este, Raymond Cattell também acreditava que testes baseados em habilidades mentais simples (como tempos de reação, discriminação sensorial e associação de palavras) poderiam constituir importantes preditores do desempenho académico. Contudo, estudos posteriores demonstraram que escalas baseadas em habilidades simples não constituíam preditores de sucesso académico, além de não serem adequadas para medir a inteligência (Carroll, 1982). Após ter investigado os testes mentais elaborados por estes e outros pesquisadores, Alfred Binet concluiu que escalas que incluíssem capacidades mais complexas e atividades do dia-a-dia seriam mais adequadas para medir a inteligência. Em 1905, ele e Théophile Simon criaram o primeiro teste satisfatório de inteligência, por meio de uma solicitação do

Ministério de Educação Francês que objetivava diagnosticar crianças necessitadas de educação especializada (Matthews et al., 2002). A escala Binet-Simon incluía itens que abrangiam a compreensão da linguagem e a habilidade de raciocinar a nível verbal e não verbal. Este teste constituiu a base de pesquisas futuras e foi utilizado em vários países e línguas. Após alguns anos, iniciaram-se as pesquisas em avaliação mental de adultos, especialmente quando em 1939, David Wechsler criou a Escala Wechsler de Inteligência para Adultos (WAIS), também revisada posteriormente. Com relação a sua definição, é possível perceber duas correntes teóricas. Há autores que a definiram como uma capacidade geral de compreensão e raciocínio, enquanto outros a descreveram como envolvendo diversas capacidades mentais relativamente independentes umas das outras. Binet e Wechsler foram adeptos do primeiro pressuposto. Do mesmo modo, em 1904, Charles Spearman sugeriu a existência de um fator geral de inteligência (g), o qual permearia o desempenho em todas as tarefas intelectuais. Segundo ele, as pessoas seriam mais ou menos inteligentes, dependendo da quantidade de g que possuíam. Spearman estava especialmente interessado na natureza psicológica e na interpretação do componente mental que tende a produzir correlações positivas entre os vários testes. Por meio de vários estudos, ele sugeriu que o g era um fator central e supremo em todas as medidas de inteligência, o qual representava a capacidade de raciocínio ou a gênese do pensamento abstrato (Carroll, 1982; Sternberg, 1992). Todavia, em 1938, Thurstone criticou a inteligência geral de Spearman, e postulou que a inteligência poderia ser decomposta em várias capacidades básicas através da análise fatorial. Thurstone identificou sete fatores (compreensão verbal, fluência verbal, aptidão numérica, visualização espacial, memória, raciocínio e velocidade preceptiva) e criou o Teste de Capacidades Mentais Básicas (Butcher, 1968/1974). Similarmente, Guilford (1967) propôs que a inteligência compreenderia 150 fatores. Gardner (1995) criou a teoria das Inteligências Múltiplas, independentes entre si, as quais operariam em blocos separados no cérebro, obedecendo a regras próprias: inteligência lógico-matemática, linguística, musical, espacial, corporal-cinestésica, intrapessoal e interpessoal. Neisser et al. (1996) propuseram que as pessoas se diferenciam nas habilidades de compreender ideias complexas, de se adaptarem ao ambiente, de aprender com a experiência, na maneira como conduzem seu raciocínio e resolvem problemas através do pensamento. No entanto, mesmo que estas diferenças individuais sejam substanciais, elas raramente são consistentes, uma vez que a performance intelectual de determinada pessoa varia em ocasiões e domínios diferentes. Sendo assim, muitos teóricos da atualidade (Campione, Brown, & Ferrara, 1982; Gardner, 1995; Mayer & Salovey, 1997) sugeriram a existência de muitas inteligências, as quais constituiriam sistemas de habilidades. Num documento emitido pela American Psychological Association (APA), enfatizou-se que pouco se sabe sobre as possíveis formas de inteligência, e que os testes atuais seriam capazes de captar apenas algumas destas inteligências, sugerindo a existência de outras, as quais teriam sido bem menos estudadas e compreendidas (APA, 1997). Conforme Campione et al. (1982), a inteligência acadêmica constituiria uma das formas de inteligência possíveis (não a única). Em 1997, Sternberg salientou que uma das características mais importantes da inteligência seria a capacidade de pensar de forma abstrata. Seguindo esta premissa, Mayer, Salovey, Caruso e Sitarenios (2001) ressaltaram que o raciocínio abstrato somente seria possível através de um input ou entrada de um estímulo (informação) no sistema, de modo que diferentes inteligências seriam definidas de acordo com o que entra e é processado no sistema. Os autores argumentaram que a informação ingressante poderia ser de ordem verbal, espacial, social e emocional, entre outras. Uma das primeiras tentativas de ampliar o conceito de inteligência para além de capacidades intelectuais gerais (usualmente relacionadas a competências acadêmicas) foi conduzida por iniciativa de Thorndike (1936). Ele propôs a Inteligência Social (IS), como a capacidade de perceber os estados emocionais próprios e alheios, motivos e comportamentos, além da capacidade de agir com base nestas informações de forma ótima. Sobretudo, a IS refletiria a habilidade de descodificar informações oriundas do contexto social e de desenvolver estratégias comportamentais eficazes com vistas a objetivos sociais (Siqueira et al., 1999). Sternberg e Salter (1982) já haviam referido que grande parte da inteligência consiste em resolver uma variedade de

problemas apresentados nos diferentes contextos sociais. Sternberg (1997) argumentou que os seres humanos são essencialmente sociais; e a ausência de habilidades sociais poderia significar uma limitação importante na capacidade de adaptação social bem-sucedida. Assim, reconhecendo (como reconhece-se) a importância destas habilidades, cabe destacar o papel das emoções na adaptação social e no comportamento inteligente.

Emoção

Conforme salientaram Matthews et al. (2002), para que possamos compreender a IE é necessário que se tenha claro a concepção de emoção. Além disso, o próprio aspeto multidimensional das emoções ocasionaria uma concepção de IE complexa. Segundo Fortes D'Andrea (1996), poucos fatos psicológicos se comparam com as emoções, pois elas demarcam fatos importantes na nossa vida, mas mais do que isso, elas influenciam a forma como reagimos a estas experiências. Smith e Lazarus (1990) argumentaram que elas podem causar importantes impactos no bem-estar subjetivo das pessoas, na saúde física e mental, nas interações sociais, além de influenciar a capacidade de resolução de problemas. Campos, Campos e Barret (1989, citados em Garber & Dodge, 1991) sugeriram que as emoções seriam responsáveis pelas relações da pessoa com o ambiente externo, bem como pela sua manutenção ou interrupção. Para estes autores a coordenação de múltiplos processos é uma característica principal da emoção. Sendo assim, a emoção corresponderia a uma reação psicobiológica complexa, que envolveria inteligência e motivação, impulso para ação, além de aspetos sociais e da personalidade, que acompanhados de mudanças fisiológicas, expressariam um acontecimento significativo para o bem-estar subjetivo do sujeito no seu encontro com o ambiente. Sob este prisma, a emoção seria parcialmente biologicamente determinada, e parcialmente o produto da experiência e do desenvolvimento humano no contexto sociocultural (Smith & Lazarus, 1990). Lopes, Brackett, Nezlek, Schütz e Salovey (2004) salientaram que competências emocionais são essenciais nas interações sociais porque emoções alimentam funções comunicativas e sociais, além de conterem informações sobre os pensamentos e intenções das pessoas. Segundo os autores, a ocorrência de uma interação social positiva e satisfatória demandaria que os indivíduos percebessem, processassem e manejassem a informação emocional de forma inteligente. A visão de que as competências emocionais são cruciais para adaptação tem suscitado o interesse pelo tema da inteligência emocional e inspirado muitos programas de aprendizagem social e emocional em escolas e em ambientes de trabalho.

O constructo de Inteligência Emocional

Num curto período, o termo Inteligência Emocional, entrou no vocabulário de diversos segmentos da sociedade. O conceito de Inteligência Emocional, remonta a 1980, quando Howard Gardner desenvolveu a sua teoria sobre inteligências múltiplas. Este conceito, deriva do amplo constructo Inteligência Social decretado por Thorndike, como o resultado de uma interação adaptativa entre a emoção e a cognição, que inclui a capacidade para perceber, assimilar, compreender e gerir as emoções próprias, e a capacidade de detetar e interpretar as emoções dos outros (Mayer & Salovey, 2002).

O termo Inteligência Emocional tornou-se conhecido na década de 90 pela obra de Goleman (1995) intitulada “Inteligência Emocional”. Logo após o lançamento desse livro, o termo foi rapidamente disseminado em diversos segmentos da sociedade. A inteligência emocional caracteriza o modo como as pessoas lidam com suas emoções e torna-se uma maneira alternativa de ser inteligente, não em termos de QI, mas em qualidades humanas do coração (Goleman, 1995).

Goleman (2001) apresenta a sua definição de Inteligência Emocional como sendo a capacidade de reconhecer os próprios sentimentos e os dos outros, de nos motivarmos e de gerirmos bem as emoções em nós e nas relações.

A Inteligência Emocional (IE) tem vindo a despertar sucessivamente maior interesse por parte da literatura académica (Barros & Sacau-Fontenla, 2021), tendo quebrado todos os records de crescimento no campo nas ciências sociais, e academicamente, tem-se tornado o foco de estudo

de muitos dos psicólogos mais proeminentes do mundo. Isto porque, durante várias décadas, a Inteligência Cognitiva foi vista como o fator fundamental para a determinação do sucesso individual.

A inteligência emocional como ferramenta profissional

Nos dias de hoje, numa época que se caracteriza pela tecnologia e competitividade, mas com baixo nível de emprego, o investimento na Inteligência Emocional surge como uma alternativa promissora para aumentar o potencial da empregabilidade. Deste modo, diversas instituições de ensino propõem, como atrativo, a educação em Inteligência Emocional. De verificar a existência de inúmeras palestras, seminários e workshops que oferecem indicações para aumentar a Inteligência Emocional enquanto ferramenta de trabalho (Roberts et al., 2002).

De acordo com as investigações realizadas pelos autores Rego & Fernandes (2005) as aprendizagens de sucesso e os mais elevados desempenhos resultam da união sinérgica das aptidões racionais e emocionais. No entanto, também a combinação do Quociente Intelectual (QI) e da IE demonstram uma maior variação no desempenho profissional dos enfermeiros quando comparados com o QI. De acordo com a investigação de Van Der Zee, et al. (2002, citados em Ângelo, 2007, a validade da inteligência emocional na predição do sucesso na enfermagem é um fato. Contudo, é também manifesta a controvérsia em volta da sua relação. Ângelo (2007) cita as investigações realizadas pelo autor Mayer a propósito da importância da inteligência emocional em várias áreas e onde referem que a inteligência emocional está relacionada com um superior sucesso académico e profissional. Em concordância com estes autores, estão os estudos realizados por Parker et al. (2004), que evidenciam uma forte correlação entre as duas variáveis. Um outro estudo realizado por Parker et al. (2006) acrescenta que a IE se relaciona significativamente com o não abandono da enfermagem. Por outro lado, apresentam-se os trabalhos realizados por Newsome et al. (2000), citados em Ângelo (2007), O'Connor & Little (citados em Ângelo, 2007) e por Amelang & Steinmayer (2006) que enunciam a inexistência ou uma correlação fraca, entre as duas variáveis. Os resultados do estudo realizado por Ângelo (2007) vêm corroborar com os resultados do estudo de Amelang & Steinmayer (2006). Esta investigação demonstra a inexistência de correlação estatisticamente significativa, positiva, entre a inteligência emocional e o sucesso na enfermagem, ficando esta a dever-se a outros fatores. Nestes estudos emergem, de uma forma global, como variáveis preditoras do sucesso, as capacidades cognitivas e a personalidade. Ainda em outro estudo, desta vez, realizado por Petrides, Frederickson & Furnham (2004) verificou-se uma maior correlação entre a IE e o sucesso na enfermagem em estudantes com uma inteligência verbal inferior e em disciplinas como a literatura e arte.

A inteligência emocional como fator de bem-estar profissional

A literatura tem demonstrado uma forte relação entre a inteligência emocional e o bem-estar (Lanciano & Curci, 2015; Sánchez-Álvarez, Extremera & Fernández-Berrocal, 2015; Barros & Sacau-Fontenla, 2021).

De reiterar que ambas envolvem uma panóplia de aptidões emocionais que utilizam eficazmente a informação das emoções, permitindo aos indivíduos utilizar estratégias de coping adaptativas em eventos stressantes da vida. Assim, um bom uso de aptidões emocionais, permite experienciar elevados níveis de estados positivos, e reduzir os níveis de estados negativos, criando um sentimento de bem-estar geral (Zeidner, Matthews & Roberts, 2012). Ou seja, de uma forma, concreta, isto significa que a perceção que os indivíduos têm da sua capacidade de processar informação emocional está associada ao seu bem-estar subjetivo.

Perante esta relação, é possível que a ligação entre a Inteligência Emocional e os níveis de bem-estar geral seja explicada pelo engagement. Assim, o estado de envolvimento com a enfermagem pode impedir o indivíduo de se concentrar em eventos negativos, criando um estado

de afeto positivo. Este efeito é conhecido como o Efeito de Spillover, que enfatiza que experiências positivas e negativas vividas num domínio podem ser transferidos para outro domínio (Edwards & Rothbard 2000). Isto é, experiências vividas no domínio profissional/académico, podem afetar a qualidade ou a falta dela noutros domínios da vida.

Metodologia

Este estudo tem como objetivo geral analisar a inteligência emocional em profissionais da enfermagem, sendo o objetivo específico desta investigação verificar se existe a Inteligência emocional é efetivamente uma vantagem no âmbito profissional.

Tendo em conta a pretensão de se levar a cabo uma aproximação ao fenómeno, com o objetivo final de conhecer as suas diferentes características, considerou-se que a abordagem metodológica mais adequada para utilizar nesta investigação seria a qualitativa (Cunha e Santos, 2019).

Este estudo teve por base a aplicação de uma entrevista, com perguntas abertas, que foi aplicado em conformidade com as regras gerais da análise qualitativa. Foi pedido um consentimento informado, através da elaboração de uma breve introdução, informando que a amostra deveria ser constituída apenas por psicólogos, profissionais de hospitais públicos, que por norma exercem funções perto dos profissionais de enfermagem. Nesta breve introdução ficou ainda claro que tipo de dados se pretendia recolher, que todas as respostas seriam de natureza obrigatória e ficou salvaguardada a total confidencialidade. A amostra recolhida é constituída por 21 psicólogos, maioritariamente mulheres, numa relação de 61% para 39%, com uma idade média entre os 41 e os 50 anos.

Discussão dos resultados

Em termos de caracterização do perfil geral da amostra, podemos verificar na tabela 1 abaixo:

Tabela 1

Caracterização da amostra

Tabela 1_Caracterização da amostra (N=10) Variável			Frequência	Percentagem
Idade				
Até aos 30 anos		1	5%	
31 aos 40 anos		2	10%	
41 aos 50 anos		15	70%	
Mais de 51		3	15%	
Sexo				
Feminino		13	61%	
Masculino		8	39%	
Estado civil				
Casado (a)		15	70%	
Divorciado (a)/ Separado(a)		2	10%	
Solteiro (a)		1	5%	
União de facto		3	15%	
Filhos				
Não		1	5%	
Sim		14	95%	
Zona de residência				
Açores		1	5%	
Algarve		2	10%	
Área Metropolitana de Lisboa		12	55%	
Centro		3	15%	
Madeira		1	5%	
Norte		2	10%	

No que diz respeito à idade é possível verificar que a amostra é maioritariamente composta por indivíduos do sexo feminino até aos 50 anos (13 inquiridos que corresponde a 61% dos respondentes). Verifica-se, portanto, a existência de uma relação de equilíbrio entre os dois sexos.

Contudo a existência de um número de mulheres superior (61%) ao número de homens (39%), não tem a pretensão de um rigor proporcional estatístico, respeitando, no entanto, a tendência assinalada pelo Instituto Nacional de Estatística (INE 2022). Em relação à caracterização sociodemográfica da amostra, parece importante compreender a sua origem ao nível do estado civil. Deste modo, é possível verificar que 70% da amostra é composta por indivíduos casados, 15% vivem em união de fato, 10% são divorciados e os restantes solteiros. No que diz respeito à zona de residência é possível verificar que a grande parte dos psicólogos inquiridos vivem na Área Metropolitana de Lisboa (55%).

Perceção sobre a real noção do significado do constructo de Inteligência Emocional

No que diz respeito às questões da entrevista, a primeira versava sobre a possibilidade de a generalidades das pessoas terem noção do constructo de Inteligência Emocional, do que efetivamente significa.

A amostra respondeu maioritariamente que não. A amostra considera que o mais valorizado ainda é o trabalho de realização e, apesar de constatar que hoje em dia os meios de comunicação divulgam obras e trabalhos no âmbito da Inteligência Emocional, afirma que não são contextualizados e, por isso, a informação sobre o que realmente é este conceito não é passada para a população.

Dimensões e habilidades do constructo de Inteligência Emocional

Algumas das dimensões identificadas e estudadas na literatura consultada são estratégias de *coping*, autoeficácia e empatia em enfermeiros. Foi perguntado aos entrevistados se achavam importante existirem formações e workshops relativos às variáveis acima descritas e qual a importância destas no contexto de trabalho, mais especificamente na enfermagem, sendo que a ideia salientada pelos psicólogos foi que é bastante importante trabalhar este tipo de competências, destacando a empatia. Segundo a literatura consultada, a empatia é um pré-requisito muito importante no ato de enfermagem, ou seja, a capacidade de ler as emoções do outro, colocar-se no lugar do próximo de forma a entender os seus pensamentos, emoções e sentimentos permite desenvolver habilidades e estratégias que melhoram a relação de apoio que o enfermeiro estabelece com os seus utentes (Giménez-Espert, 2017).

Intervenção no domínio da Inteligência Emocional: Relação com outras dimensões da vida

Quando confrontada sobre se a formação em Inteligência Emocional é realizada de forma adequada nos profissionais de saúde, mais propriamente nos profissionais de enfermagem, os psicólogos referiram que os técnicos de saúde já começam a prestar mais atenção às questões do trato relativamente aos utentes. Contudo, no seu entender, existem diferenças nas relações interpessoais entre o Serviço Nacional de Saúde e a prestação de cuidados de saúde no privado. Considera que neste último, precisamente por ser privado, existe uma maior sensibilização na abordagem ao próximo.

Dentro desta categoria de análise, perguntou-se aos psicólogos se, analisando a sua experiência profissional, a Inteligência Emocional é vista como menos importante do que outros aspetos relativos à vida profissional. De um modo geral a amostra afirma que atualmente a IE é vista como menos importante pois segundo a sua experiência o que é valorizado é a realização e os resultados a atingir, citando uma das psicólogas “... não querem saber do que o profissional está a sentir, daquilo que se pensa, como são os nossos atendimentos, o que querem saber é dos resultados, querem atingir os objetivos ...”.

A realidade é que atualmente ter um QI elevado e competências técnicas não é o suficiente para o sucesso, além disso a abordagem do século XXI procura pessoas competentes em termos emocionais, uma vez que estas são mais eficientes e eficazes ao lidar com problemas. Desde a década de 90 que Mayer e os seus coautores publicam estudos referentes ao domínio das competências emocionais e da sua relação dinâmica com a razão, contudo estes tipos de estudos não são considerados tão relevantes como outros (Celik, 2017). Assim, a resposta dos entrevistados vai de encontro aos dados evidenciados na revisão bibliográfica.

Inteligência Emocional e diferenças de género

Em termos de diferenças de género a bibliografia analisada revela diferenças de género no que diz respeito à Inteligência Emocional e suas competências (Giménez-Espert, 2017), o que vai de encontro à resposta dos psicólogos entrevistados que consideram que as mulheres têm mais empatia e que são mais capazes de lidar com as situações.

Intervenção no domínio da Inteligência Emocional e suas habilidades: Formações e workshops

Na revisão literária verificou-se que as pontuações em Inteligência Emocional e estratégias de *coping* desenvolvem e aumentam com formações (Sarabia-Cobo, 2017). Ainda de acordo com este autor, conclui-se que os profissionais de enfermagem sujeitos a intervenções/workshops nestes domínios melhoram a relação interpessoal com os seus pacientes. De acordo com a amostra, os profissionais de saúde, em específico os enfermeiros, são cada vez mais sujeitos a formações na área da IE, tal como menciona Sarabia-Cobo (2017).

Um dos assuntos também abordados durante a entrevista foi a importância destas formações. Ao que a amostra concordou em unísono que estas formações desenvolvem aptidões e competências necessárias para lidar com situações de stress. Os psicólogos concordam que estes tipos de formações deveriam ser incluídos na licenciatura, mas que não deixam de ser importantes no decorrer da atividade profissional, sensibilizando para o stress a que estes profissionais estão sujeitos no seu dia-a-dia. Ao realizar a análise da literatura, averiguou-se que realmente a carga psicológica com que os enfermeiros são confrontados no quotidiano afeta a qualidade de vida e do seu desempenho, ou seja, afeta a relação intra e interpessoal (Carmona-Navarro, 2012).

Inteligência Emocional e sua relação com a liderança e o desempenho

Um aspeto também muito importante no seio da temática Inteligência Emocional é o seu impacto em áreas de liderança e no desenvolvimento das relações entre colaboradores. Após a entrevista com a amostra de psicólogos pode verificar-se ser opinião geral que a existência de uma equipa coesa, motivada e em sintonia, refletindo-se numa maior agilidade na resolução de problemas é fundamental. A revisão de literatura demonstra exatamente isso; programas de aprendizagem social e emocional, podem ajudar a aperfeiçoar a autoconsciência, confiança, controlar emoções, impulsos perturbadores e aumentar a empatia, para além de melhorar o seu desenvolvimento cognitivo e psicossocial. Uma Inteligência Emocional elevada reflete-se em melhores ferramentas sociais e de cooperação profissional (Celik, 2017).

Conceito de *Burnout* e a sua relação com as habilidades emocionais

O conceito de *Burnout*, tem-se tornado um fenómeno transversal a inúmeras profissões. De acordo com o autor Zhu (2016) procurou-se perceber a relação entre a Inteligência Emocional e algumas

das suas habilidades e competências com a satisfação relativa ao local de trabalho, relacionando também a possibilidade de *Burnout*. A investigação levada a cabo por este autor demonstrou que a maior parte dos enfermeiros não se encontra efetivamente satisfeita com o seu trabalho e que muitos se sentiam inclusive perto de exaustão emocional, o que pode levar à síndrome de *Burnout*.

De facto, os enfermeiros como profissionais de primeira linha de apoio às pessoas enfermas sofrem, cada vez mais, de stress, de pressão e de outros problemas que levam, muitas das vezes, à exaustão e até a depressões (Sarabia-Cobo, 2017). Quando confrontados com este tema tão atual, os entrevistados concordam que a existência e oferta de formações em competências e habilidades emocionais seria uma mais-valia no sentido de diminuir esta síndrome.

Conclusão

Analisando reflexivamente as respostas dadas pelos entrevistados e comparando-as com a literatura pesquisada verificou-se que, apesar do constructo de Inteligência Emocional ter sido definido na década de 90, ainda há um longo caminho a percorrer no que diz respeito à sua compreensão conceptual e analítica. Isto verifica-se tanto na literatura, onde muitos artigos fazem referência à importância da necessidade de existirem mais estudos, como nas respostas dadas pelos entrevistados.

Verificou-se que há um desconhecimento por parte dos psicólogos, a quem foi conduzida a entrevista, sobre a forma como estas formações ligadas à inteligência emocional e às respetivas competências são desenvolvidas junto dos profissionais de saúde, nomeadamente dos enfermeiros. Contudo, a amostra demonstra, de uma forma geral, curiosidade sobre o tema e espera que os profissionais de enfermagem estejam a ser sensibilizados para aspetos relacionados com as suas emoções, bem como com as emoções dos seus pacientes, por forma a tornar o exercício de enfermagem mais humanizado e, por consequência, mais eficiente.

A grande conclusão a retirar desta investigação é que, apesar de existirem muitos estudos no âmbito da Inteligência Emocional, das suas competências e habilidades, ainda é necessário investir em mais conhecimento científico sobre o tema, que possibilite desenvolver mais formações, mais intervenções para fortalecer as dimensões emocionais que são extremamente importantes na prática de enfermagem, tornando-a mais humanizada e eficaz.

Em fase de termino desta investigação, pretende-se delinear algumas limitações encontradas ao longo deste estudo. Nomeadamente, a dificuldade em encontrar profissionais com disponibilidade para participar na entrevista. Desta forma, em futuras investigações seria interessante apresentar amostras maiores, representativas de Portugal, assim como aprofundar os fenómenos aqui estudados.

Bibliografia

- Abraham, R. (1999). Emotional intelligence in organizations: A conceptualization. *Genetic, Social, and General Psychology*, 125, 209-215. American Psychological Association.
- (1997). *Intelligence: Knowns and unknowns*. Washington, DC: Author.
- Bastian, V. A., Burns, N. R., & Nettelbeck, T. (2005). Emotional intelligence predicts life skills, but not as well as personality and cognitive abilities. *Personality and Individual Differences*, 39, 1135-1145.
- Bar-On, R. (1997). *The emotional intelligence inventory (EQ-I): Technical manual*. Toronto, Canada: Multi-Health Systems.
- Blackwell. Schwarz, N. (1990). Feelings as information: Informational and motivational functions of affective states. In E. T. Higgins & E. M. Sorrentino (Eds.), *Handbook of motivation and cognition* (Vol. 2, pp. 527-561). New York

- Brackett, M. A., & Mayer, J. D. (2003). Convergent, discriminant, and incremental Validity of Competing Measures of Emotional Intelligence. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 9, 1147-1158.
- Brackett, M. A., Mayer, J. D., & Warner, R. M. (2004). Emotional intelligence and its relation to everyday behaviour. *Personality and Individual Differences*, 36, 1387-1402.
- Brackett, M. A., Rivers, S., Shiffman, S., Lerner, N., & Salovey, P. (2006). Relating emotional abilities to social functioning: A comparison of performance and self-report measures of emotional intelligence. *Journal of Personality and Social Psychology*, 91, 779-780.
- Brackett, M. A., & Salovey, P. (2004). Measuring emotional intelligence as a mental ability with the Mayer-Salovey-Caruso emotional intelligence test. In G. Geher (Ed.), *Measurement of emotional intelligence* (pp. 179-194). New York: Nova Science.
- Bueno, J. M. H., & Primi, R. (2003). Inteligência emocional: Um estudo de validade sobre a capacidade de perceber emoções. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 16, 279-291.
- Butcher, J. (1974). *La inteligencia humana* (J. A. Forteza, Trans.). Madrid, Spain: Marova. (Original work published 1968)
- Carmona-Navarro, MC, Pichardo-Martínez, MC. (2012) Atitudes do profissional de enfermagem em relação ao comportamento suicida: influência da inteligência emocional. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 20(6),1-8.
- Carvalho, C. G. (2013) Importância da Inteligência Emocional para a efetiva (ação) de uma assistência de enfermagem mais humanizada. *Revista da Universidade Vale do Rio Verde*, 10 (1), 630-638.
- Carroll, J. B. (1982). The measurement of intelligence. In R. J. Sternberg (Ed.), *Handbook of human intelligence* (pp. 29-122). New York: Cambridge University Press.
- Campione, J. C., Brown, A. L., & Ferrara, R. A. (1982). Mental retardation and intelligence. In R. J. Sternberg (Ed.), *Handbook of human intelligence* (pp. 392-492). New York: Cambridge University Press.
- Celik, G. O. (2017) The relationship between patient satisfaction and emotional intelligence skills of nurses working in surgical clinics. *Patient Preference and Adherence*, 11, 1363-1368.
- Ciarrochi, J., Chan, A., & Caputi, P. (2000). A critical evaluation of the emotional intelligence construct. *Personality and Individual Differences*, 28, 539-561.
- Cooper, R. K., & Sawaf, A. (1997). *Executive EQ: Emotional intelligence in leaders and organizations*. New York: Grosset.
- Dawda, D., & Hart, S. D. (2000). Assessing emotional intelligence: Reliability and validity of the Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i) in university students. *Personality and Individual Differences*, 28, 797-812.
- Day, A. L., & Carroll, S. A. (2004). Using an ability-based measure of emotional intelligence to predict individual performance, group performance, and group citizenship behaviours. *Personality and Individual Differences*, 36, 1443-1458.
- Eisenberg, N., Cumberland, A., & Spinrad, T. L. (1998). Parental socialization of emotion. *Psychological Inquiry*, 9, 241-273.
- Forgas, J. P. (1995). The affect infusion model (AIM): Review and an integrative theory of mood effects on judgment. *Psychological Bulletin*, 117, 39-66.
- Fortes D'Andrea, F. (1996). *Desenvolvimento da personalidade: Enfoque psicodinâmico*. Rio de Janeiro, RJ: Bertrand Brasil.
- Gannon, N., & Ranzijn, R. (2005). Does emotional intelligence predict unique variance in life satisfaction beyond IQ and personality? *Personality and Individual Differences*, 38, 1353- 1364.
- Garber, J., & Dodge, K. A. (Eds.). (1991). *The development of emotion regulation and dysregulation*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Gardner, H. (1995). *Inteligências múltiplas: A teoria na prática* (M. A. V. Veronese, Trad.). Porto Alegre, RS: Artes Médicas.
- Giménez-Espert, MC, Prado-Gascó, VJ. (2017) Efeito moderador do sexo em atitudes para a comunicação, inteligência emocional e empatia em enfermagem. *Revista Latino-*

- Americana de Enfermagem*. 25:e2969, 1-7.
- Gohm, C. L., Corser, G. C., & Dalsky, D. J. (2005). Emotional intelligence under stress: Useful, unnecessary, or irrelevant? *Personality and Individual Differences*, 39, 1017-1028.
- Goleman, D. (1996). *Inteligência emocional* (M. Santarrita, Trad.). Rio de Janeiro, RJ: Objetiva.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Guilford, J. P. (1967). *The nature of human intelligence*. New York: McGraw-Hill.
- Lopes, P. N., Brackett, M. A., Nezlek, J. B., Schütz, A., & Salovey, P. (2004). Emotional intelligence and social interaction. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 30, 1018-1034.
- Guilford. Schutte, N. S., Lopez, E., & Malouff, J. (2000). The relationship between cognitive intelligence and emotional intelligence assessed as a maximal performance and typical performance. Paper presented at the Models of Intelligence Conference, New Haven, CT.
- Lopes, P. N., Salovey, P., & Straus, R. (2003). Emotional intelligence, personality, and the perceived quality of social relationships. *Personality and Individual Differences*, 35, 641-658.
- Lyons, J. B., & Schneider, T. R. (2005). The influence of emotional intelligence on performance. *Personality and Individual Differences*, 39, 693-703.
- Malouff, J. M., Hall, L.E., Haggerty, D. J., Cooper, J. T., Golden, C. J., et al. (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 25, 167-177.
- Matthews, G., Zeidner, M., & Roberts, R. D. (2002). *Emotional intelligence: Science and myth*. Cambridge, MA: Massachusetts Institute of Technology.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (2000). Emotional intelligence meets traditional standarts for an intelligence. *Intelligence*, 27, 267-298.
- Mayer, J. D., DiPaolo, M. T., & Salovey, P. (1990). Perceiving affective content in ambiguous visual stimuli: A component of emotional intelligence. *Journal of Personality Assessment*, 54, 772-781.
- Mayer, J. D., & Geher, G. (1996). Emotional Intelligence and the identification of emotion. *Intelligence*, 22, 89-113.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators* (pp. 3-31). New York: Basic Books.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2000). Models of emotional intelligence. In R. J. Sternberg (Ed.), *Handbook of intelligence* (pp. 396-420). New York: Cambridge University Press.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2002). *Mayer-Salovey Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT) user's manual*. Toronto, Canada: MHS.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004a). A further consideration of the issues of emotional intelligence. *Psychological Inquiry*, 15, 249-255.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004b). Emotional intelligence: Theory, findings, and implications. *Psychological Inquiry*, 15(3), 197-215.
- Mayer, J. D., Salovey, P., Caruso, D. R., & Sitarenios, G. (2001). Emotional intelligence as a standard intelligence. *Emotion*, 1, 232-242.
- Neisser, U., Boodoo, G., Bouchard, T. J., Boykin, A. W., Brody, N., Ceci, S. J., et al. (1996). Intelligence: Knowns and unknowns. *American Psychologist*, 51, 77-101.
- O'Connor, R. M., Jr., & Little, I. S. (2003). Revisiting the predictive validity of emotional intelligence: Self-report versus abilitybased measures. *Personality and Individual Differences*, 35, 1893-1902.
- Reis, D. L., Brackett, M. A., Shamosh, N. A., Kiehl, K. A., Salovey, S., & Gray, J. R. (2007). Emotional intelligence predicts individual differences in social exchange reasoning. *Neuroimage*, 35(3), 1385-1391.
- Roberts, R. D., Zeidner, M., & Matthews, G. (2001). Does emotional intelligence meet traditional

- standards for an intelligence? *Emotion*, 1, 196-231.
- Rooy, D. L. V., & Viswesvaran, C. (2004). Emotional intelligence: A meta-analytic investigation of predictive validity and nomological net. *Journal of Vocational Behavior*, 65, 71-95.
- Salovey, P., Bedell, B. T., Detweiler, J. B., & Mayer, J. D. (2000). Current directions in emotional intelligence research. In M. Lewis & J. M. Haviland-Jones (Eds.), *Handbook of emotions* (2nd ed., pp. 504-520). New York: Guilford Press.
- Salovey, P., & Grewal, D. (2005). The science of emotional intelligence. *Current Directions in Psychological Science*, 14, 281-285. Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211.
- Salovey, P., Mayer, J. D., Caruso, D., & Lopes, P. N. (2001). Measuring emotional intelligence as a set of mental abilities with the MSCEIT. In S. J. Lopes & C. R. Snyder (Eds.), *Handbook of positive psychology assessment*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Salovey, P., Woolery, A., & Mayer, J. D. (2001). Emotional intelligence: Conceptualization and measurement. In G. Fletcher & M. S. Clark (Eds.), *The Blackwell handbook of social psychology: Vol. 2. Interpersonal processes* (pp. 279- 307). Oxford, UK:
- Saklofske, D. H., Austin, E. J., & Miniski, P. S. (2003). Factor structure and validity of a trait emotional intelligence measure. *Personality and Individual Differences*, 34, 707-721.
- Sarabia-Cobo, C. M., González Suárez, S., Menéndez Crispín, E. J., Sarabia Cobo, A. B., Pérez, V., de Lorena, P., & Sanlúcar Gross, L. (2017) Emotional intelligence and coping styles: Na intervention in geriatric nurses. *Applied Nursing Research*, 35, 94-98.
- Schutte, N. S., Malouff, J. M., Bobik, C., Coston, T. D., Greeson, C., Jedlicka, C., et al. (2001). Emotional intelligence and interpersonal relations. *Journal of Social Psychology*, 141, 523-536.
- Siqueira, M. M. M., Barbosa, N. C., & Alves, M. T. (1999). Construção e validação fatorial de a Medida de Inteligência Emocional. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 15, 143-152.
- Sternberg, R. J. (1997). The concept of intelligence and its role in lifelong learning and success. *American Psychologist*, 52, 1030-1045.
- Sternberg, R. J., & Salter, W. (1982). Conceptions of intelligence. In R. J. Sternberg (Ed.), *Handbook of human intelligence* (pp. 3-28). New York: Cambridge University Press.
- Palmer, B., Donaldson, C., & Stough, C. (2002). Emotional intelligence and life satisfaction. *Personality and Individual Differences*, 33, 1091-1100.
- Petrides, K. V., & Furnham, A. (2000). On the dimensional structure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 29, 313-320
- Petrides, K. V., & Furnham, A. (2001). Trait emotional intelligence: Psychometric investigation with reference to established trait taxonomies. *European Journal of Personality*, 15, 425-448.
- Trinidad, D. R., & Johnson, C. A. (2001). The association between emotional intelligence and early adolescent tobacco and alcohol use. *Personality and Individual Differences*, 32, 95-105.
- Thorndike, R. L. (1936). Factor analysis of social and abstract intelligence. *Journal of Educational Psychology*, 27, 231-233.
- Van der Zee, K., Thijs, M., & Schakel, L. (2002). The relationship of emotional intelligence with academic intelligence and the Big Five. *European Journal of Personality*, 16, 103-125.
- Zeidner, M., Matthews, G., & Roberts, R. D. (2001). Slow down, you move too fast: Emotional Intelligence remains an “elusive” intelligence. *Emotion*, 1, 265-275.
- Zeidner, M., Shani-Zinovich, I., Matthews, G., & Roberts, R. D. (2005). Assessing emotional intelligence in gifted and non gifted high school students: Outcomes depend on the measure. *Intelligence*, 33, 369-391.
- Zhu, B., Chen, C., Shi, Z., Liang, H., & Liu, B. (2016) Mediating effect of self-efficacy in relationship between emotional intelligence and clinical communication competency of

nurses. *International Journal of Nursing Sciences*, 3, 162-168.

Fecha de recepción: 15/07/2022

Fecha de revisión: 17/04/2023

Fecha de aceptación: 02/05/2023