

Gestão das emoções – As competências emocionais essenciais ao Enfermeiro

Quando nos referimos a História e a atuação do Enfermeiro, da Enfermagem, não podemos dissociar do Sistema Único de Saúde (SUS). Dentre os princípios doutrinários ou organizativos do (SUS), talvez o mais desafiador seja proporcionar atendimento integral à população (integralidade), num contexto de hegemonia do modelo de atenção à saúde mecanicista e fragmentado. A integralidade da atenção busca transformar esse modelo, por meio do uso de tecnologias leves que permitam promover práticas de cuidado mais humanizadas, voltadas principalmente para as necessidades de cada indivíduo dentro da sua complexidade e também subjetividade. Para tornar o processo de trabalho em saúde de fato integral, é necessário que os Enfermeiros se envolvam diretamente no ato de cuidar, por meio da escuta ampliada e por vezes qualificada, do vínculo, da confiança, do respeito e do acolhimento. Esse investimento relacional permite que os Enfermeiros compreendam as particularidades de cada indivíduo.

Este processo não é simples e está permeado por conflitos e tensões, onde as emoções desempenham um papel fundamental no relacionamento e gestão desses conflitos. Por isso, a fim de tornar essa interação menos desgastante, algumas competências que envolvam os relacionamentos interpessoais devem ser desenvolvidas para auxiliar nos relacionamentos de trabalho compartilhado. Dentre essas competências estão as emocionais, podendo ser compreendidas como um conjunto de capacidades comportamentais aprendidas pelo indivíduo diante das demandas de uma situação de interação social, incluindo as capacidades de comunicação, resolução de problemas, cooperação, empatia e assertividade.

Vale salientar que a competência emocional é

uma capacidade aprendida baseada na inteligência emocional. Assim, para aprender uma competência emocional, precisa-se de certo nível de inteligência emocional, pois esta determina o potencial para aprender aptidões práticas e, por sua vez, a competência emocional mostra até que ponto desenvolveu-se esse potencial.

A inteligência emocional permite a identificação das emoções, a possibilidade de avaliá-las e, sobretudo, a capacidade de geri-las, expressando-as de forma apropriada e efetiva. Daniel Goleman descreve a inteligência emocional como a capacidade de uma pessoa de gerenciar seus sentimentos, de modo que eles sejam expressos de maneira apropriada e eficaz. Segundo o Goleman, psicólogo, o controle das emoções é essencial para o desenvolvimento da inteligência de um indivíduo. Assim, tendo em vista que a inteligência emocional proporciona a possibilidade de reagir e ter acesso aos sentimentos, facilitando a compreensão de si e dos outros, entende-se que esta capacidade é essencial nos contextos profissionais, de modo especial daqueles que para desenvolverem seus trabalhos necessitam do relacionamento com outras pessoas.

Tal realidade é vivenciada pelos Enfermeiros, os quais precisam não somente do relacionamento com o paciente, usuário, cliente, mas também com toda equipe multiprofissional, para que o cuidado seja efetivo. Portanto, quando estes profissionais colocam em prática as competências emocionais, estas facilitam os relacionamentos humanos que ocorrem no ambiente de cuidado/trabalho. Isto porque exercita-se a capacidade de escuta, de compreensão e de respeito às necessidades do outro, a partir da conduta de reconhecimento das emoções que estão à sua volta e do melhor envolvimento entre os profissionais, e destes com os

pacientes, usuários e clientes.

Profissionais com elevados níveis de inteligência emocional possuem maior capacidade de entender os seus sentimentos, os atos, gestos e emoções dos outros, criando um relacionamento mais favorável ao trabalho em equipe, sendo capaz de responder de forma assertiva e adequada mesmo em situações de grande demanda de estresse. A Gestão das Emoções através da inteligência emocional de um profissional Enfermeiro está positivamente associada à sua satisfação com o trabalho, bem como com seu desempenho. 🐦



FOTO: Arquivo Pessoal

Laércio Neves

Enfermeiro, Mestre em Reabilitação e Inclusão Social,
Especialista em Gestão em Enfermagem.
Analista Comportamental
Professor nos Cursos de Graduação em Enfermagem e Medicina da Universidade Nove de Julho (UNINOVE).
Professor nos Cursos de Pós Graduação em Saúde e Gestão

Referências

Almeida, J. R. S., Bizerril, D. O., Saldanha, K. G. H., & Almeida, M. E. L. (2016). Educação permanente em saúde: Uma estratégia para refletir sobre o processo de trabalho. *Revista ABENO*, 16(2), 7-15.
Goleman, D. (2011). *Inteligência emocional: A teoria revolucionária que define o que é ser inteligente*. Rio de Janeiro, RJ: Objetiva.

Kalichman, A. O., & Ayres, J. R. C. M. (2016). Integralidade e tecnologias de atenção: Uma narrativa sobre contribuições conceituais à construção do princípio da integralidade no SUS. *Caderno de Saúde Pública*, 32(8), 1-13. doi:10.1590/0102-311X00183415.